

Grupo **IMQ**

**Memoria de RSC  
y Sostenibilidad  
2021**

Estado de información  
no financiera y diversidad



# Índice



## Presentación

- Sobre esta Memoria
- Visión de la Dirección

## Propósito corporativo

- Compromiso con los ODS
- Nuestros grupos de interés

## Hitos 2021

## 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 2021 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 2021 siguiendo las directrices y objetivos marcados por el Plan Estratégico 2019-21 de la compañía. Con esta publicación se da, además, cobertura al Informe de Información no Financiera y Diversidad, habiéndose elaborado éste de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI) y con los principios y contenidos definidos en GRI Standards 2016 aplicables.

Incluye, del mismo modo, los compromisos 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 reafirma, al mismo tiempo, su determinación y apuesta por un mo-

delo de gestión socialmente responsable y por valores de servicio, eficiencia, profesionalidad, calidad, cooperación y respeto, tratando de contribuir desde su actividad y compromiso 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.

El Grupo integra la RSC y su compromiso social, medioambiental y de buen

gobierno en su Plan Estratégico y de Gestión. Cuenta al efecto con políticas organizativas, iniciativas y funciones que dan soporte a estos objetivos, entre ellas con una Política de RSC a nivel de Grupo. Considera todo ello cauce para la mejora de la competitividad, la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con la comunidad y sus públicos de referencia. Se apoya, 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



**Beatriz  
Astigarraga  
Aguirre**

Pese a haberse superado, a priori, lo peor de la crisis sanitaria gracias a la vacunación, la pandemia ha estado todavía muy presente en la actividad de Grupo IMQ y de sus personas en este ejercicio 2021. Las circunstancias han obligado a seguir muy enfocados a procurar cobertura a la demanda existente no solo en el ámbito de la asistencia médica y las pruebas diagnósticas, donde los profesionales sanitarios han sido, un año más, sustanciales, sino también con el aporte de información, seguridad y acompañamiento a nuestros clientes en todos los ámbitos.

A efectos corporativos, ha sido, por otra parte, para nuestra compañía otro año marcado por el proceso de reestructuración accionarial emprendido. Proceso que prosigue su andadura con objeto de preparar a la compañía para los retos de futuro, dotándola de mayor fortaleza y capacidad de crecimiento en ámbitos que, como el del aseguramiento y el de la prestación sanitaria, están experimentando constantes modificaciones y desafíos a los que de forma ineludible deberemos enfrentarnos.

Entre esos desafíos figura, sin duda, proseguir con la senda de la digitalización y así lo venimos haciendo con el avance de la prescripción digital, la receta electrónica o la permanente mejora de los

servicios de telemedicina con objeto de dar respuesta no solo a nuestros clientes, sino también a la propia compañía en sus procesos internos.

Se viene, del mismo modo, impulsando la mejora de nuestra red asistencial a través de las infraestructuras de atención y servicio, con, por ejemplo, la apertura de nuevas clínicas dentales, la ampliación de IMQ Zurriola y la de la clínica Zorrotzaurre o la compra de nuevos locales junto a la clínica para consultas externas, junto con la puesta en marcha de IMQ Abendaño, la adquisición de los centros de Teknia en Irún o la puesta en marcha del Centro de día Igurco Etxaniz, entre otros proyectos. Sin olvidar la mejora permanente de las prestaciones y servicios asistenciales que en nuestros centros se dispensan.

El mundo está cambiando. Se hace aún más complejo, más incierto, más exigente, más competido. Las personas también lo estamos haciendo. La pandemia ha trastocado nuestras prioridades, nos ha hecho sentir más vulnerables, nos empuja a vivir de otro modo, a exigir más y a buscar en las marcas nuevos valores. Como compañía debemos también evolucionar. Atender esas demandas por encima de lo esperado, ser proactivos y reinventarnos incluso a mayor ritmo.

Nos obliga a superar las expectativas que en nosotros cada día se depositan, a potenciar nuestro aporte diferencial de valor, de calidad e innovación, a mejorar la cercanía, la excelencia, la eficiencia, la cobertura y el servicio. Algo que, sin duda, requiere invertir en talento, en procesos, en equipamientos, en infraestructuras, tener visión y actuar con decisión.

Queremos, al mismo tiempo, seguir colaborando con el obligado esfuerzo colectivo de potenciar un desarrollo social, económico y medioambiental más justo, responsable y sostenible mediante políticas e iniciativas que ofrezcan respuesta y participación efectiva a nuestros diferentes grupos de interés, apoyen el cumplimiento de los ODS, favorezcan la ética, la transparencia y el buen gobierno corporativo, el cuidado y preservación del entorno, el respeto a los derechos humanos, la mejora en igualdad y diversidad y la contribución a la comunidad y a su progreso.

Todo ello con objeto de estar a la altura de lo que el momento demanda, de apostar por la competitividad, el desarrollo y el futuro, pero también, y, sobre todo, estar enfocados a aquello que nuestros clientes cada día merecen y esperan: la mejor atención, el cuidado, la calidad, la seguridad y la vanguardia de la empresa líder que aspiramos a seguir siendo.

# Visión desde la dirección

## Carta del Director General



**Javier Aguirregabiria  
González de Echávarri**

2021 ha sido otro ejercicio de resistencia y acompañamiento frente a la pandemia en el que hemos seguido teniendo que adaptarnos a los vaivenes de la enfermedad y a sus sucesivas olas, aunque la vacuna haya, afortunadamente, ayudado a minorar su gravedad.

Más allá del desgaste general que esta situación está produciendo y de los cambios y aprendizajes que aporta, nos queda también la convicción de que esta prueba de presente nos hará seguramente estar más preparados para el futuro. No solo porque nos ha obligado a reflexionar sobre la realidad en base a una nueva óptica y a gestionar con determinación en medio de la incertidumbre, sino también porque ha acelerado la definición de estrategias, la adecuación de procesos y la toma de decisiones.

En nuestro caso hemos dado, de hecho, renovado impulso a nuestra estrategia de crecimiento con la apertura de nuevos centros, la remodelación y ampliación de instalaciones ya existentes y la mejora de equipamientos, servicios y coberturas, pensando siempre en aportar a nuestros clientes innovación, calidad y cumplida satisfacción a sus necesidades.

Destacan a este respecto las obras de ampliación de IMQ Zurriola, y muy especialmente, las de la Clínica IMQ Zorrotzaurre dentro de un ambicioso proyecto que comprende también la adquisición junto a la clínica de locales para consultas fuera del ámbito hospitalario y que nos dotará de nuevas capacidades de espacio, tecnología, seguridad y servicio como centro referente en la medicina privada de Euskadi. También la apertura de la Clínica Dental Santutxu, del centro de día Igarco Etxaniz, de IMQ Abendaño o la adquisición de Teknia en Irun han incidido en este mismo objetivo de expansión y fortalecimiento.

Nuestros clientes nos confían uno de los bienes más preciados, su salud. De ahí también nuestro firme compromiso en prevención laboral, asistencia sanitaria y cuidados sociosanitarios con los más altos estándares de calidad y seguridad. Compromiso que nos ha

permitido, entre otros hitos, recibir el Premio Vasco a la Gestión Avanzada de Gobierno Vasco y Euskalit en el ámbito de la Estrategia y que se complementa con las numerosas certificaciones que en materia de calidad y seguridad sanitaria nuestros centros y sociedades consiguen o renuevan cada año.

El liderazgo está, por otra parte, íntimamente unido a la innovación. De ahí que en 2021 hayamos reforzado igualmente la transformación interna y de sistemas para ofrecer, también en el ámbito digital, la atención precisa, adaptando nuestra oferta a una sociedad que demanda cada día nuevas y mejores prestaciones en movilidad. La puesta en marcha de una nueva web, la incorporación de la receta electrónica o de nuevas opciones de pago online y a través de Bizum son una pequeña muestra de los avances en este sentido. Una apuesta por la digitalización desde la responsabilidad, que en 2021 nos ha llevado también a sumarnos al Pacto digital de la AEPD para la protección de las personas.

Nuestro compromiso, como no podía ser de otra manera, es también con la sociedad y con el mundo que nos rodea. Por ello, en 2021 hemos renovado nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y hemos fortalecido nuestra vinculación con los ODS, además de impulsar una nueva estrategia de RSC y sostenibilidad. Como empresa responsable y solidaria no podemos mantenernos ajenos a desafíos universales en el ámbito de la ESG o retos tan determinantes como la lucha contra el cambio climático, la defensa de los derechos humanos, la igualdad de género, el desarrollo socioeconómico y, en definitiva, la promoción de un mundo más justo, solidario y sostenible.

Finalmente, pero no menos importante, me cabe expresar mi sincero agradecimiento a quienes, con ilusión, entrega y, en ocasiones, hasta sacrificio, hacen posible que IMQ siga siendo un Grupo líder en Euskadi: accionistas, profesionales y todas cuantas personas entregan cada día su buen hacer y responsabilidad para dar eficaz respuesta a las necesidades de nuestros clientes, que son quienes, en última instancia, aportan todo el sentido y empuje a nuestra labor.

# Propósito corporativo

La implicación con la sociedad y con las personas, la contribución a la salud, al bienestar, al desarrollo socioeconómico y al cuidado del medio ambiente, parte inherente del compromiso de IMQ.



# Propósito corporativo

IMQ mantiene desde su fundación en 1934 una inquebrantable vocación social y de contribución positiva, que todavía hoy sigue formando parte esencial de su actividad y propósito corporativo. Un propósito centrado en cuidar de las personas, velando por su salud y seguridad a lo largo de la vida y que se materializa también en un fuerte compromiso y vinculación con la comunidad mediante el afán de aportar creciente valor y servicio desde una concepción de desarrollo sostenible y respetuosa con el entorno.

Renovar cada día esa apuesta constituye un objetivo primordial que nos lleva a abordar muy diferentes iniciativas, inversiones y proyectos no solo para el desarrollo eficiente de nuestra actividad, sino también como contribución al bienestar y progreso de la colectividad.

Impulsamos para ello una estrategia general y de Responsabilidad Social Corporativa orientada a favorecer un impacto positivo en nuestro entorno, integrando también la misma como uno de los ejes relevantes del Plan Estratégico del Grupo y en su misión, visión y valores.

A través de nuestra misión, visión y valores reflejamos lo que somos y lo que aspiramos a ser, aquello por lo que trabaja un gran equipo de personas, comprometidos con el cliente, con la innovación, y con la corresponsabilidad social.

## Misión

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

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

## Visión

- Queremos seguir siendo una empresa líder en Euskadi, de personas para las personas.
- Queremos sorprender a nuestro cliente, comprometer a nuestro equipo y conectar con la Sociedad.
- Queremos seguir creciendo, ser mejores, sentar las bases para cumplir 85 años más.

## Valores

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



# Compromiso con los ODS

IMQ viene también manifestando su apuesta por incorporar a nuestro 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.

Somos de la opinión de que también desde el mundo empresarial, y en la parte que a cada organización corresponda, todos estamos obligados a adoptar medidas que nos encaminen hacia un futuro más sostenible con medidas en el ámbito de la economía, del medio ambiente, de la gobernanza y de la sociedad, apoyándonos en conductas, acciones, alianzas y valores que trabajen por la dignidad, las personas, la prosperidad, el planeta, la justicia y las generaciones venideras.

A tal efecto, además de las diversas iniciativas encuadrables en este objetivo, el compromiso con los ODS se ha integrado como línea esencial dentro del Plan de RSC y Sostenibilidad 2022-24 elaborado en 2021.





**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.

**18.905 €** recaudados

**496** clientes solidarios



**SALUD Y BIENESTAR**

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

**Renovación del Canal Salud IMQ.**

**Servicio de Prescripción digital**

Gestión de más de **198.000** trámites de forma digital en el acceso a los servicios médicos.

**Chat médico online**

Más de **1.500** consultas

**8,8** valoración general



**EDUCACIÓN DE CALIDAD**

**16.386** horas de formación para las personas de IMQ.

Puesta en marcha **Máster de Ortodoncia** junto a la Universidad de Deusto.

**Acuerdos de colaboración con universidades y centros de formación.**

**348** alumnos formados en nuestras clínicas y centros.



**IGUALDAD DE GÉNERO**

El **76%** de la plantilla son mujeres.

Paridad y diversidad en los comités de dirección.



**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.



**TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

**Nuestra plantilla**

**2.773** personas

76% contratos indefinidos

24% contratos temporales



**PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**

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



**ALIANZAS PARA SEGUIR AVANZANDO**

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

# Nuestros grupos de interés

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



# Hitos 2021

Seguir ofreciendo a nuestros clientes el valor diferencial, la atención y el cuidado que esperan avanzando en nuevos servicios y proyectos.





## Ampliando nuestra oferta

- Apertura del nuevo Centro IMQ Abendaño, ampliación y mejora de las instalaciones del Centro IMQ Zurriola, adquisición del Centro Médico Teknia de Irún y avances en la implantación de la prescripción digital en los centros IMQ Abendaño, Zurriola, Teknia y en los servicios de traumatología y atención continuada de Colón.
- Lanzamiento del proyecto de ampliación de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Lanzamiento del seguro de salud IMQ Óptima.
- Comienzo de Escuela de Espalda en Centro IMQ Ajuriaguerra así como refuerzo de la unidad de rehabilitación cardiaca.
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre pionera en el uso de plasma rico en factores de crecimiento para tratar el dolor de espalda, desarrolla avances en los tratamientos de Cirugía Cardíaca y Cirugía Torácica hacia cirugías menos invasivas y se amplían los procedimientos en Endoscopia Avanzada.
- Nuevo centro de IMQ Prevención en Bergara para Vigilancia de la Salud.
- IMQ AMSA refuerza el servicio de Neuropsicología con la implementación de un servicio de valoración neuropsicológica en consultas externas.
- Inicio de la construcción del centro sociosanitario Arabarren en Gasteiz.
- Ampliación de la capacidad de IMQ Igurco Araba hasta las 90 plazas.
- Apertura del Centro Etxaniz, con centro de día y servicio de atención domiciliaria modelo EtxeTic.

## Compromiso con la calidad y seguridad del paciente

- Premio Vasco 2021 a la Gestión Avanzada para IMQ Seguros en el elemento Estrategia.
- Bilbao Arena, convertido en el primer estadio de baloncesto de Europa en certificar su seguridad sanitaria.
- IMQ Igurco Unbe obtiene la certificación de ISO 179003 Gestión de Riesgos (Seguridad del paciente).

## Invirtiendo en innovación

- Inversión en equipamiento en los centros IMQ Zurriola, IMQ Abendaño, IMQ América e IMQ Colón, actualización del software de cardiología y holters para IMQ Zurriola e IMQ América y despliegue del proyecto de desarrollo de webs en los centros policonsultorios.
- Nuevas soluciones digitales: e-receta y pago online TPV y Bizum.
- Asistente Alexa para consulta de ocupación de urgencias y buscador médico.
- Cita online para clínicas dentales.
- Nuevo portal corporativo Grupo IMQ, nuevo Portal de mediadores y nuevo Portal de Accionistas.
- Incorporación de Scanner Intraoral en las clínicas dentales IMQ Zurriola e IMQ Doña Casilda.
- Colaboración de Clínicas IMQ en el proyecto EXOSASUN, apoyado por el Gobierno Vasco, para investigación sobre exoesqueletos de nueva generación para la prevención de trastornos musculoesqueléticos en el entorno laboral.
- Proyecto ONCOEXP, en colaboración con consorcio de empresas, para diseño de un sistema que permita conocer y mejorar la experiencia de los pacientes oncológicos durante su tratamiento.
- Nuevo sistema quirúrgico Da Vinci de última generación en Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Nuevo equipo de TAC SOMATOM X.Ceed de SIEMENS Healthineers, en Zorrotzaurre, el equipo más innovador del mercado y el primero en ser instalado en el sur de Europa.
- Despliegue del Proyecto App Enfermera para la administración segura de la medicación. Impulsando la medicina personalizada.
- IMQ Igorco, adjudicatario del concurso ETXETIC para el servicio de apoyo a la permanencia en el hogar y gestión de Centro de Día en Bilbao.
- La App Residencias transparentes en su versión 2.0 incorpora nuevas funcionalidades como citas on-line y espacio para compartir imágenes y videos con las familias.
- Programa innovador de recuperación de secuelas Covid-19 para personas mayores en las residencias de IMQ Igorco.

- IMQ apuesta por la inteligencia artificial para la medicina personalizada y de precisión en cáncer de la mano de Genetracer Biotech e INNOLAB Bilbao.
- IMQ Igorco y Kwido desarrollan una plataforma tecnológica de cuidados en el hogar.
- Implantación de la Terapia de muñecas en demencias avanzadas y proyecto de monitorización nocturna de residentes para el control de la deambulación nocturna en IMQ Igorco Zorrozoiti.
- Participación en el estudio para automatizar la identificación de la fragilidad en personas mayores a través de exoesqueleto en IMQ Igorco Bilbozar.
- IMQ Igorco se adhiere al proyecto del Nagusi Intelligence Centre (NIC) para contribuir a la consecución de los objetivos de posicionamiento pionero de Bizkaia en I+D+i en el envejecimiento, la salud y los cuidados de larga duración.
- IMQ Igorco y Beaz lanzan el Reto BIOD! de Innovación abierta dentro del marco del NIC en busca de una solución innovadora que reduzca los riesgos derivados de la Disfagia y acompañe a los tratamientos vigentes.

## Nuevas alianzas

- IMQ Seguros firma un convenio de cooperación educativa entre la Facultad de Fisioterapia de la UPV y los centros IMQ Zurriola, América y Abendaño.
- La Universidad de Deusto e IMQ ponen en marcha el primer máster europeo en Ortodoncia del País Vasco.
- Inicio de las prácticas de primero de Medicina fruto del convenio de colaboración con la nueva facultad de Medicina de la Universidad de Deusto.
- IMQ se suma al pacto digital de la AEPD para la protección de las personas.
- Alianza de IMQ Igorco con Everis e Ideable para la creación de una UTE para prestar servicios de monitorización de personas en el hogar a través de nuevas tecnologías.
- El Colegio Oficial de Trabajo Social de Bizkaia firma con IMQ para proteger la salud de sus personas colegiadas.

## Compromiso social

- Acuerdos de colaboración con la Asociación de Amputados a nivel nacional (ANDADE) y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Encuentro intergeneracional en el centro IMQ Igorco Araba con motivo del 8-M.
- IMQ Igorco Zorrozoiti participante en el webinar 'Bilbao Balioen Hiria'.
- Protocolos en las clínicas y residencias de IMQ para erradicar la violencia de género.
- Renovación del compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los centros de personas mayores de IMQ Igorco recaudan 2.400 euros para los damnificados del volcán de La Palma.
- IMQ se suma al WOP Challenge, la carrera en favor de la investigación contra las enfermedades neurodegenerativas.
- IMQ da voz a las emociones provocadas por la pandemia creando el banco de historias "Contágate".
- El alumnado de Medicina y Enfermería de la Universidad de Deusto y de la UPV/EHU completa su formación con IMQ.
- IMQ se une a la campaña acceXible para la detección precoz del Alzheimer.
- Campaña de recogida de juguetes y ropas en las Clínicas IMQ en colaboración con KOOPERA.
- Taller de técnicas de Reanimación Cardiopulmonar a miembros de Deusto Bizirik, la Asociación de Comercios, Servicios y Hostelería de Deusto en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- IMQ Igorco Araba firma un acuerdo de colaboración con Cruz Roja para comprometerse con la mejora de la inserción laboral y la empleabilidad.
- AECC-Álava y el centro sociosanitario IMQ Igorco Araba firman un convenio de colaboración.
- Se retoma el proyecto conjunto entre la residencia foral vizcaína IMQ Igorco José M<sup>a</sup> Azkuna y el Colegio el Carmelo Ikastetxea, a través del cual sesenta escolares de Bizkaia contribuyen a reducir el sentimiento de soledad de las personas mayores y a favorecer su socialización intergeneracional.

## Con el medio ambiente

- Implantación del Welcome pack digital en el alta de clientes de IMQ Seguros.
- Implantación de Clinipad en Clínica Dental IMQ Doña Casilda para la eliminación de papel.
- IMQ Prevención realiza una auditoría energética de sus centros.
- Reducción del consumo de papel por paciente en las Clínicas IMQ mediante la digitalización del proceso e integración entre la oncología médica y la radioterápica.
- IMQ Igorco obtiene la certificación de ISO 14001 sobre su Sistema de gestión ambiental, pone en marcha el protocolo de Gestión de Residuos y lanza la campaña de concienciación sobre el uso eficiente de los recursos en sus centros.
- Los mayores de nueve residencias y centros de día de Bizkaia y Araba se unen a la iniciativa ciudadana #Harriak para sensibilizar sobre la importancia del medio ambiente.
- IMQ se une a la iniciativa la "Hora del Planeta" de WWF.



# Crecimiento sostenible

Generando riqueza, desarrollo y empleo para el conjunto de la sociedad mediante un crecimiento sólido y sostenible.



# Contribución socio-económica

## Crecimiento y rentabilidad

IMQ ha revalidado en 2021 el sólido crecimiento que viene reflejando en los últimos años con satisfactorias cifras de ingresos, resultados de negocio, clientes y empleo, aportando así un beneficio continuado a sus socios y accionistas, así como riqueza para el conjunto de la sociedad vasca. Generó gracias a ello un impacto económico positivo, con una facturación superior a los 495 millones de euros y una contribución al PIB vasco de

670 millones de euros, 365 de ellos procedentes de la compañía aseguradora.

Ha afianzado con ello, un año más, su posición de liderazgo dentro del sector de seguros en Euskadi, además de ofrecer una completa cobertura sanitaria a miles de personas y colectivos de la mano de sus diferentes centros y clínicas de referencia. Sigue también conformando así la mayor red asistencial pri-

vada de Euskadi en el ámbito sanitario, socio-sanitario y de prevención de riesgos laborales.

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

**Contribución de más de 670 millones de euros al PIB vasco.**



### Contribución al PIB\*

PIB GENERADO POR IMQ SEGUROS	2020	2021
Efectos totales	350	365
Efectos directos	165	172
Efectos indirectos	97	101
Efectos inducidos	88	92

PIB GENERADO POR GRUPO IMQ	2020	2021
Efectos totales	648	670
Efectos directos	343	355
Efectos indirectos	128	132
Efectos inducidos	177	183

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

# Principales magnitudes económicas y de resultados

En 2021 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.

	2020	2021
Valor económico generado	416 mm €	436 mm €
Valor económico distribuido	412 mm €	430 mm €
Valor económico retenido	4 mm €	6 mm €

La diferencia entre el Valor económico generado y el Valor económico distribuido arroja un valor económico retenido de 6 millones de euros.



## Valores económicos distribuidos



## Facturación Grupo IMQ

	2020	2021	VARIACIÓN	%
GRUPO IMQ SEGUROS	280.253	291.606	11.353	4,05%
GRUPO PREVENCIÓN	27.665	28.012	347	1,25%
GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	31.698	30.297	-1.401	-4,42%
GRUPO CVSS	91.038	97.874	6.836	7,51%
GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS	28.667	29.556	889	3,01%
GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS	7.488	7.540	52	0,69%
GRUPO OTRAS SOCIEDADES	13.031	10.937	-2.094	-16,07%
<b>TOTAL</b>	<b>479.840</b>	<b>495.822</b>	<b>15.982</b>	<b>3,33%</b>

## Resultado consolidado después impuestos\*

	2020	2021	VARIACIÓN	%
GRUPO IMQ SEGUROS	19.018	23.737	4.719	24,81%
GRUPO PREVENCIÓN	1.798	1.638	-160	-8,90%
GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIO SANITARIOS	1.289	1.553	264	20,48%
GRUPO CVSS	1.004	3.858	2.854	284,26%
GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS	810	1.268	458	56,54%
GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS	2.553	-226	-2.779	-108,85%
GRUPO OTRAS SOCIEDADES	-2.610	-751	1.859	-71,23%
<b>TOTAL</b>	<b>23.862</b>	<b>31.077</b>	<b>7.215</b>	<b>30,24%</b>

\* Datos económicos en miles de euros.



## Contribución fiscal\*

Grupo IMQ aportó en 2021 a las Haciendas vascas a través de la actividad generada por sus diferentes sociedades un total de 165 millones de euros en concepto de recaudación fiscal.

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

**44 millones** de euros de manera inducida

Empleo directo e indirecto a **5.780 personas**

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

## Creando empleo

En 2021 Grupo IMQ dio empleo, entre directo e indirecto, a 5.780\* personas, contando con una plantilla de 2.773 personas.

## Solvencia financiera

A 31 de diciembre de 2021, IMQ Seguros presentaba un ratio de solvencia del 215,62 %, 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 2020 el ratio de solvencia era de 228,18%.

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

**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 215,62 % en 2021.**



## Aportando al Sistema General de Salud

Como aliado y colaborador de la sanidad pública y como promotor de la salud y la prevención en la sociedad vasca, Grupo IMQ mantiene, del mismo modo, una contribución activa a la evolución sostenible del sistema sanitario produciendo la demanda sanitaria atendida un ahorro en 2021 al conjunto del sistema de 248 millones de euros solo en el País Vasco.

rio público per cápita de 1.620 euros, frente a los 619 del gasto sanitario privado per cápita. La estimación del gasto sanitario per cápita en el País Vasco ascendió a 2.601 euros, de los que 758 euros correspondieron al gasto sanitario privado.

Según datos del IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) el aseguramiento privado en su conjunto ahorró en 2021 al Sistema Nacional de Salud hasta 1.368 euros por persona/ año con un gasto sanita-

**La demanda sanitaria atendida implicó 248 millones de euros de ahorro para la sanidad pública vasca.**

Fuente: elaboración propia a partir del Informe "Sanidad Privada, Aportando Valor. Análisis de situación 2021" de Fundación IDIS.

# Gobierno corporativo

Un modelo de gestión y de gobernanza basado en criterios de transparencia, responsabilidad, colaboración y confianza.

## Estructura societaria

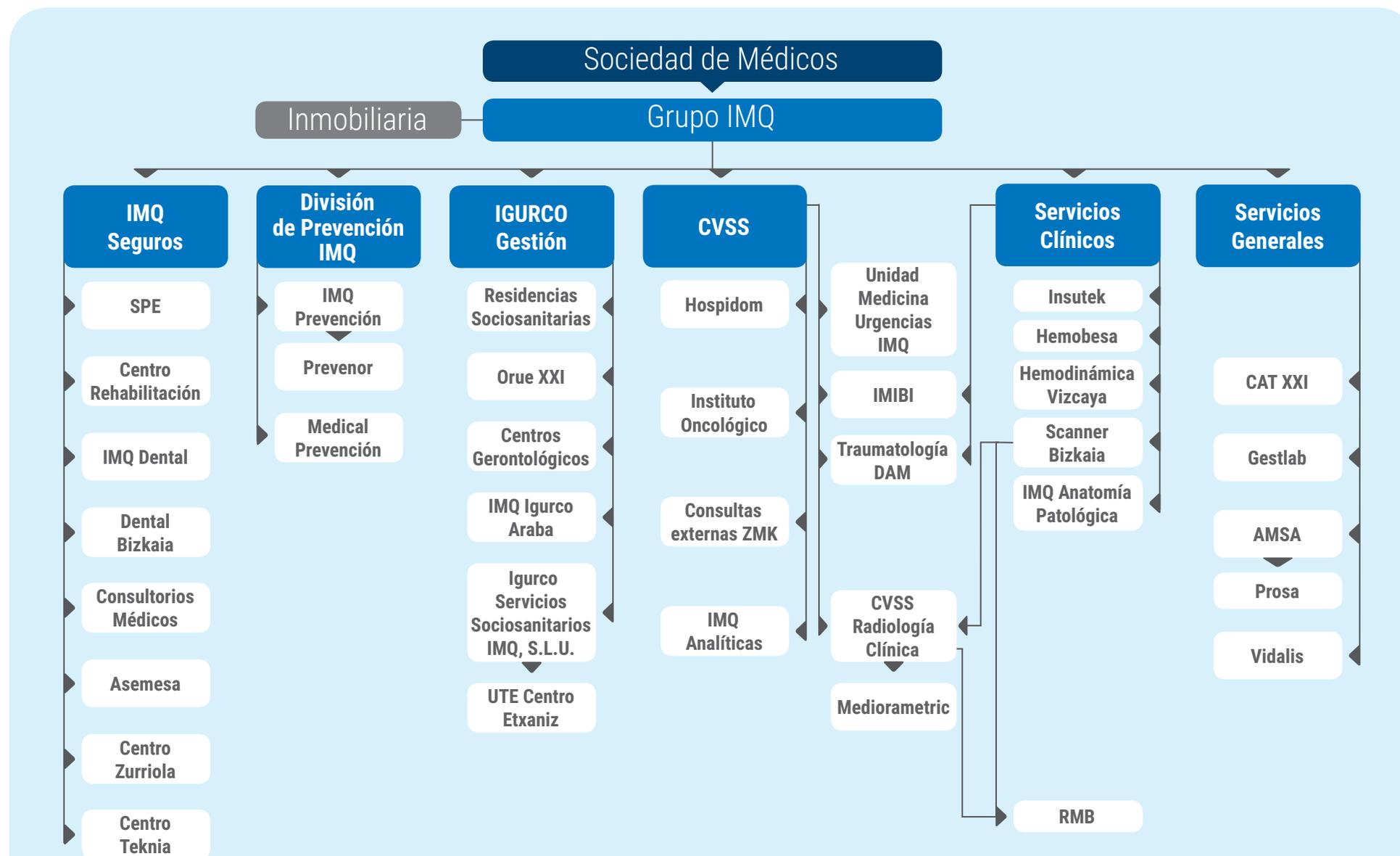
La Sociedad de Médicos del Igualatorio Médico Quirúrgico S.A. representa el máximo órgano de propiedad y decisión de Grupo IMQ y de ella dependen, en tanto que es sociedad dominante, el resto de las sociedades que conforman el consolidado. Constituida el 29 de julio de 2003, tiene por objeto social la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

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

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



## Organigrama de Grupo IMQ a 31.12.21



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

## Sistema de gobierno

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

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

Por su parte, **GRUPO IGUALMEQUISA S.A.**, *holding* operativo de Grupo IMQ, dispone de Junta General de Accionistas y de Consejo de Administración. Éste último, alberga diferentes Comisiones que prestan sus servicios a las distintas divisiones de Grupo IMQ (a excepción de IMQ Seguros, que por exigencias regulatorias dispone de sus propios órganos de gobierno):

**Comisión de Auditoría y Control**

**Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**

También cuenta con los siguientes Comités que, del mismo modo, prestan sus servicios a las 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 Responsabilidad Social Corporativa, a través de la cual se refleja su compromiso con el desarrollo socioeconómico, humano y medioambiental sostenible.

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

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



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

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

**Consejo de Administración:** Órgano máximo responsable de la estrategia operativa y financiera, quedando a su cargo la definición y tutela de la implantación de las políticas correspondientes, siendo adicionalmente el responsable último del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno.

**Comisión Ejecutiva:** Se encarga, entre otras funciones, de analizar los elementos esenciales de la estrategia de la Sociedad, de los planes de negocio y de los presupuestos anuales.

**Comisión de Auditoría y Control:** Órgano supervisor no ejecutivo (salvo por aquellas facultades que le pueda delegar el Consejo de Administración) en asuntos relacionados con la supervisión del sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno; la supervisión de la elaboración y la presentación de la información financiera; relaciones con auditores externos; y la supervisión de la función de auditoría interna.

**Comité de Cumplimiento Normativo:** Comité consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración en relación con el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas e internas que afectan a la Sociedad de acuerdo con las competencias específicas que se le atribuyen en el Reglamento de Cumplimiento, sin perjuicio de cualquier otra competencia que le pueda encomendar el Consejo de Administración.

**Comité de Riesgos:** Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración que abarca diferentes ámbitos competenciales dentro del Sistema de Gobierno de la Sociedad en relación con el Sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno y las funciones de Gestión de Riesgos y Actuarial.



**Comité de Inversiones:** Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de asesoramiento al Consejo, a la Dirección General y a la Dirección de Administración para la supervisión y control de las inversiones financieras y consiguiente información al Consejo, así como para proponer políticas al Consejo. Asimismo, orienta la toma de decisiones dentro de las directrices del Consejo.

**Equipo directivo:** dependiente de la Dirección General. Está, junto con ésta, sujeto a la supervisión y control del Consejo de Administración quien podrá delegar total o parcialmente este cometido en la Comisión Ejecutiva. El marco de referencia del Equipo Directivo es la consecución del plan de negocio, en el ámbito de un adecuado Sistema de Gobierno que garantice una gestión sana y prudente de la actividad sin exceder el nivel de riesgo fijado por el Consejo de Administración.

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

#### Política General de Sistema de Gobierno

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

#### Subpolíticas de Riesgos

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

#### Política de Retribuciones

#### Política de Externalización

#### Política de Información

#### Política de Calidad del Dato

#### Política de Continuidad

#### Política de Impuestos Diferidos

Además, la sociedad está en proceso de elaboración de políticas adicionales de acuerdo a la normativa vigente.

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



# Órganos de Gobierno

## SOCIEDAD DE MÉDICOS

Consejo de Administración 31.12.2021

DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	PRESIDENTA
D. ANDER ASTOBIETA ODRIOZOLA	CONSEJERO
D. JON ANDER BILBAO LARRABEITI	CONSEJERO
D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	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

## GRUPO IMQ

Consejo de Administración 31.12.2021

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

Equipo directivo 31.12.2021

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI	COORDINADOR EJECUTIVO COMITÉ DIRECCIÓN DE GRUPO IMQ
DÑA. TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	DIRECTORA DESARROLLO DE PERSONAS
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
DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO	SECRETARÍA TÉCNICA



## IMQ SEGUROS

Consejo de Administración 31.12.2021

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. JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	CONSEJERO
D. FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO	CONSEJERO
D. TEÓTIMO SAEZ ZAZO	CONSEJERO
D. JOSÉ SAINZ ARREGUI	CONSEJERO
D. DIEGO BILBAO GORROCHATEGUI	SECRETARIO NO CONSEJERO



Equipo directivo 31.12.2021

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI *	DIRECTOR GENERAL
DÑA. TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	DIRECTORA DE DESARROLLO DE PERSONAS
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. JAVIER GÁRATE ORTEGA *	DIRECTOR DE SISTEMAS
DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA
D. FRANCISCO TORRES MALO *	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN
DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO	SECRETARÍA TÉCNICA
DÑA. SUSANA SEISDEDOS GARCIA	DIRECTORA PROMOCIÓN Y DESARROLLO
D. AITOR BARAÑANO ABÁSULO *	DIRECTOR TÉCNICO
D. LUIS FERNÁNDEZ DE LARREA ARENAZA *	DIRECTOR DESARROLLO DE NEGOCIO Y CANALES DE VENTA

\* Miembros del Comité Ejecutivo

## CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración 31.12.2021

D. IÑIGO UCELAY VICINAY	PRESIDENTE
D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	VICEPRESIDENTE
D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI	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. MARIA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	SECRETARIA NO CONSEJERA

## SERVICIOS CLÍNICOS

Administrador único 31.12.2021

D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA
--------------------------

## SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2021

D. SANTIAGO CANALES ABAITUA
-----------------------------

## DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

Consejo de Administración 31.12.2021

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 31.12.2021

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".

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



## Modelo de las tres líneas de Defensa

### Primera línea de defensa:

Formada por los responsables de los procesos y subprocesos de la Entidad, quienes tienen la responsabilidad de identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad en su operativa diaria, así como establecer los controles necesarios para mitigar los riesgos. Incluye las áreas y/o departamentos de carácter 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 porque la gestión de riesgos se realice de forma adecuada y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos, en línea con el apetito de riesgo de la sociedad.

### Tercera línea de defensa:

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



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

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

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:

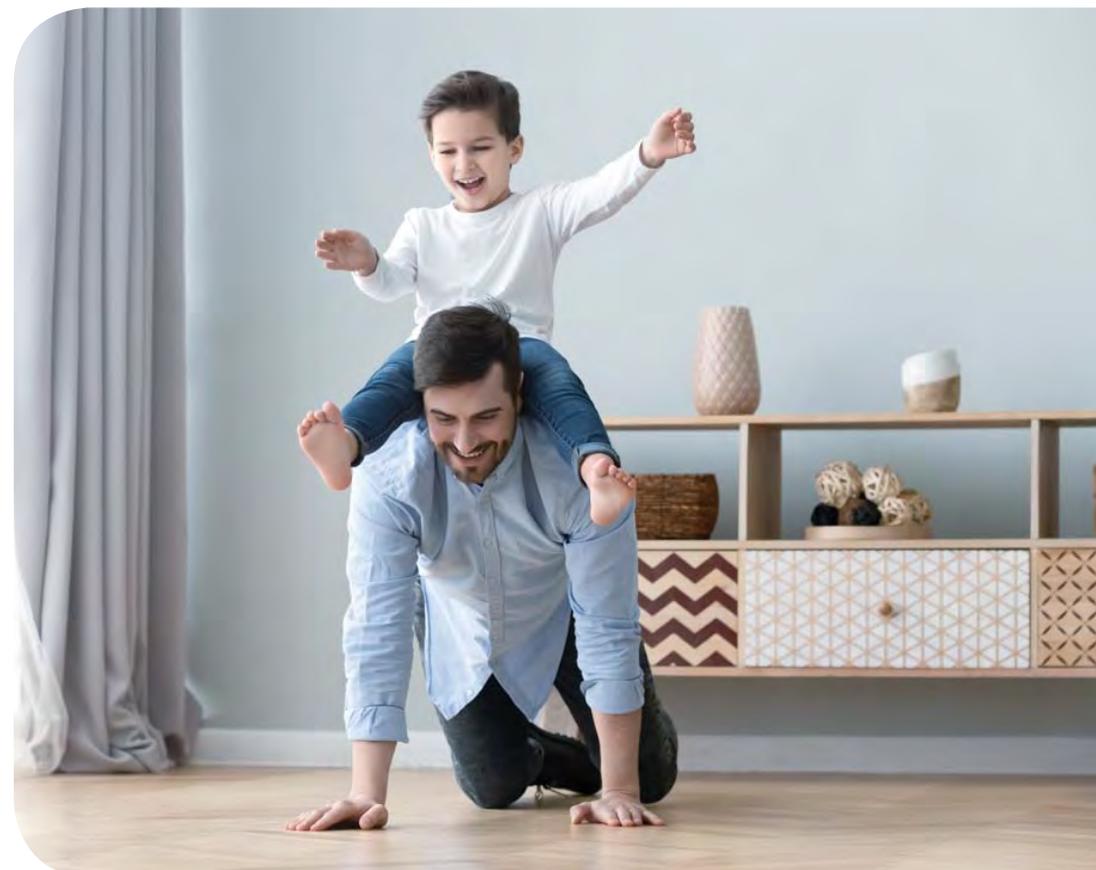
**Riesgo de suscripción de seguros:** el riesgo de pérdida o de modificación adversa del valor de los compromisos contraídos en virtud de los seguros que la entidad puede tener como resultado de inapropiadas o inefectivas prácticas de suscripción. Se materializa cuando las primas y las reservas no alcanzan 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 el Control Interno como una variable más de gestión y, por consiguiente, esta actividad se considera como un elemento clave para garantizar la consecución de los objetivos definidos por la Entidad.

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



## Ética y normas de conducta

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

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

Existe, además, en el Grupo un canal de comunicación interna, denominado "Buzón Ético", que permite a cualquier persona de la organización plantear o formular cualquier propuesta, queja o denuncia por comportamientos o actitudes que vulneren el Código Ético. A lo largo del ejercicio 2021 se ha registrado en este Buzón 1 denuncia, a la que se le ha dado el tratamiento y seguimiento correspondiente en base a lo establecido en los Reglamentos vigentes en el Grupo.

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

llo profesional, la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, el derecho a la intimidad, la seguridad y salud

en el trabajo; la selección, evaluación y promoción de personal o el respeto del medio ambiente, entre otros.

### Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

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



# Transparencia

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

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

El ejercicio de transparencia por parte de Grupo IMQ se potencia también mediante la verificación por un auditor externo y posterior publicación del Estado de Información no Financiera que se presenta en esta Memoria de Sostenibilidad 2021.

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

Ofrecemos soluciones diferenciales e innovadoras a nuestros clientes y mantenemos nuestra senda de crecimiento, adaptación y mejora constante.



# Estrategia y modelo de negocio

## Plan estratégico 2019 – 2021

2021, último año del actual ciclo estratégico, ha seguido marcado por la pandemia de la Covid-19, por lo que se ha continuado gestionando con intensidad todos los aspectos derivados de esta crisis que arrancó en 2020 impactando directamente en el sector de la salud. Al mismo tiempo, hemos seguido trabajando para dar respuesta a las 5 prioridades establecidas en nuestro Plan para 2019 – 2021. Prio-

ridades, algunas de ellas, que han estado igualmente condicionadas por las circunstancias que han rodeado estos últimos dos años.

Asimismo, hemos comenzado a dar pasos en la reflexión estratégica para los próximos tres años 2022-2024, una reflexión que viene cargada de nuevos retos, ilusiones y proyectos de futuro.

Dentro del ámbito de la **Transformación Digital**, han sido muchas las acciones que se han abordado en las diferentes unidades de negocio. En el ámbito asegurador, se ha consolidado con muy buenos datos el proyecto de prescripción digital y se han puesto en marcha nuevos servicios al cliente como la receta electrónica o el pago a través de Bizum. Hemos estrenado a finales de año el nuevo portal corporativo de Grupo IMQ, el del nuevo centro IMQ Abendaño y anteriormente los portales de Mediadores y del Accionista. En Igarco se sigue apostando por una atención más cercana con las familias a través de la App Residencias Transparentes que sigue evolucionando.

vienen trabajando con ambiciosos proyectos centrados en lograr una mayor humanización de la asistencia.

Además, hemos continuado con nuestra estrategia de **crecimiento de negocio**, que nos ayuda a tejer la mayor red asistencial privada en Euskadi y que refleja la apuesta de expansión de Grupo IMQ: la incorporación del nuevo centro poli-consultorio en Álava (IMQ Abendaño), la adquisición de dos nuevos centros en Irún (IMQ Teknia) y la mejora y ampliación del centro IMQ Zurriola en Donosti, en el caso de IMQ Seguros; la apertura por parte de Igarco de un nuevo centro de día en Bombero Etxaniz, en Bilbao y la puesta en marcha del proyecto de ampliación de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

En aras a construir una propuesta de valor diferencial que respalde nuestro liderazgo en el mercado, la **diferenciación y la experiencia de cliente** se convierten en un reto fundamental. Este objetivo tiene reflejo en el caso de IMQ Seguros en un índice de recomendación (Net Promote Score) superior al 36% en su viaje del cliente y un índice de satisfacción del 8,5. Asimismo, la experiencia de cliente que en el ámbito asistencial se traduce en la experiencia como paciente, es un ámbito donde tanto las clínicas como Igarco

Y todo ello gracias al esfuerzo y a la mejora continua, que se refleja en nuestro **modelo de gestión y equipo de personas**, que sigue dando sus frutos a través de reconocimientos externos que premian el trabajo realizado en este sentido. Así, en 2021, IMQ Seguros ha obtenido el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el Elemento Estrategia, premiando como role-model su proceso de seguimiento estratégico. Un premio que se une a la A de Oro obtenida en 2019 y al Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes de 2020.

### PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021

5 Prioridades Estratégicas, 15 retos y 6 grandes proyectos estratégicos

- 
TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA COMPAÑÍA
- 
DIFERENCIACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE
- 
CRECIMIENTO RENTABLE
- 
AFIANZAR NUESTRO MODELO DE PROPIEDAD
- 
MODELO DE GESTIÓN Y EQUIPO DE PERSONAS

# Modelo de gestión avanzada

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

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

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



## Elementos en el modelo de gestión avanzada



## IMQ Seguros obtiene el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Estrategia en 2021

IMQ Seguros pasó su primera evaluación externa conforme al Modelo de Gestión Avanzada desarrollado por Euskalit con la consecución de la **A de Oro en 2019**, uno de los mayores reconocimientos que otorga esta entidad, siendo la primera compañía aseguradora en conseguir este premio.

En 2020 IMQ Seguros fue galardonada con el **Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Clientes**. Este premio es el siguiente escalón para aquellas organizaciones acreedoras del premio A de Oro a la Gestión Avanzada, y reconoce aquellas buenas prácticas o role-model que la compañía ha desarrollado en el marco de la gestión de alguno de los 6 elementos. 2 fueron los proyectos reconocidos como role – model en la gestión de clientes: el **proyecto de Experiencia de cliente (“Busca el WOW”)** y el **proyecto de prescripción digital (“Adios papeleo”)**.

En **2021 IMQ Seguros**, tras el correspondiente proceso de evaluación vivido durante el mes de noviembre, ha sido **galardonado con el Premio Vasco a la Gestión Avanzada en el elemento Estrategia**, premio que otorga el Gobierno Vasco conjuntamente con Euskalit.

En este caso, la práctica “role-model” que ha sido reconocida con el Premio es la de **nuestro modelo de seguimiento estratégico (“Carrera de relevos”)**, que pivota sobre el plan estratégico, el modelo de procesos y proyectos, el modelo de seguimiento que involucra a toda la organización y la herramienta Midenet como vehículo para sistematizar todo este trabajo.

El equipo evaluador destacó especialmente el **desarrollo de la estrategia con relación a las personas que trabajan en IMQ Seguros**, con un modelo de trabajo que ha evolucionado en el tiempo para llegar a ser más colaborativo, a través de equipos multidisciplinares en los procesos y proyectos y con hitos mensuales de seguimiento de la estrategia en cada nivel. Esta arquitectura y sistemática ha supuesto interiorizar una dinámica de seguimiento y una gestión transversal que interrelaciona a las personas, permitiendo visualizar de forma ágil y global los avances de la organización y su propia contribución a los mismos.



# Gestión de la innovación

## Apuesta por la mejora continua

Grupo IMQ ha activado en 2021 novedades en su ecosistema de innovación a partir de nuevas fórmulas para vigilar el entorno y compartir el conocimiento, nuevos retos que han estimulado la ideación interna y nuevos proyectos de innovación organizacional y tecnológica que redundan en la mejora de su posición competitiva en el mercado.



## IMQ Seguros: innovación desde las personas

IMQ Seguros obtuvo en 2020 la Certificación UNE 166.002 que reconoció un robusto Sistema de Gestión de la I+D+i. Un año después la ha renovado y la ha adaptado a la nueva versión de la norma para afianzar su capacidad innovadora, buscar nuevas oportunidades y responder a las condiciones cambiantes de su contexto. En su informe, AENOR ha puesto de relieve puntos fuertes como la propia metodología, la reflexión previa a la Estrategia de Innovación 2022-2024 o los resultados obtenidos y presentados en la memoria anual de innovación de la compañía, entre otros.

El proceso de gestión de la innovación en IMQ Seguros se apoya en grupos de interés y roles específicos. El Comité de Innovación ha liderado y estimulado a nivel estratégico los avances en los diferentes ámbitos que conforman la sistemática. El equipo de Inteligencia Competitiva ha incorporado nuevas herramientas para compartir con la organización las novedades de interés. Por su parte, el equipo *Txapel Urdin* ha identificado nuevas líneas de retos creativos y ha actuado como propulsor de la cultura interna orientada al cambio y a la captación de nuevas ideas mediante las diferentes herramientas. Los equipos multidisciplinares que han participado en el desarrollo de proyectos de innovación han incorporado a sus metodologías de trabajo la sistematización de la gestión del conocimiento relacionado con el know-how y las lecciones aprendidas.

### ● Inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica

El sistema de vigilancia de IMQ cubre un doble objetivo: aportar valor a la organización generando nuevos productos o servicios, nuevos modelos de atención, nuevas formas de gestión, etc. y mantener una visión global y detallada del entorno (mercado, sector, competencia y tendencias) poniéndola a disposición de los diferentes procesos y líneas de negocio de la compañía.

Para realizar esta función se incorporó en 2020 la herramienta de vigilancia competitiva INNGUMA, que permite hacer un seguimiento de todas 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 multidepartamental 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.

### ● Sistema de generación de ideas

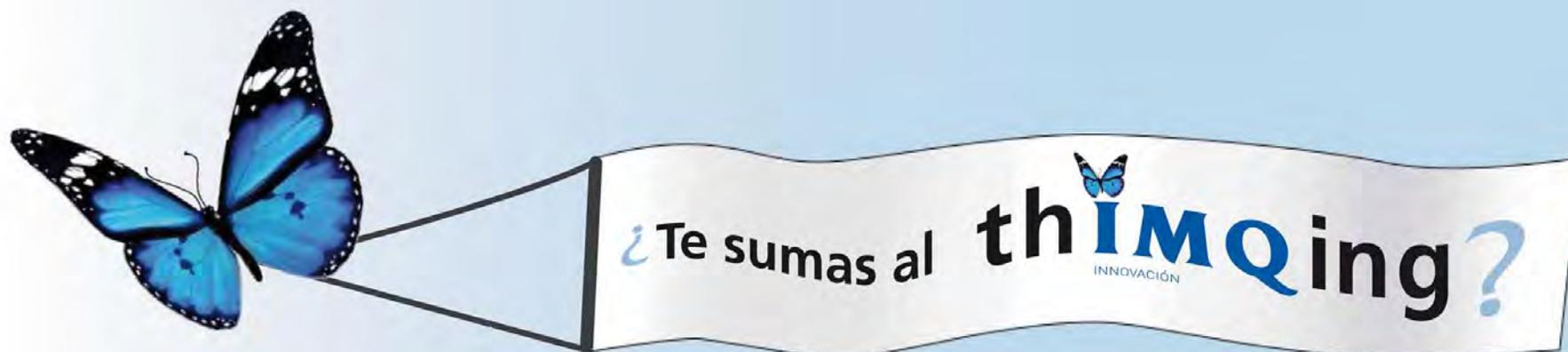
Promover una cultura innovadora mediante una metodología participativa para aprovechar el conocimiento y el talento interno es uno de los objetivos de la política de innova-

ción de IMQ. El Portal thIMQing, los Talleres de Creatividad y Design Thinking han sido en 2021 los motores para la ideación a partir de retos identificados, fomentado asimismo un contexto abierto a la creatividad y a las nuevas ideas.

En su sexto año de andadura, desde la plataforma digital colaborativa thIMQing se ha lanzado el noveno reto, que ha abordado el impulso en la gestión del conocimiento entre áreas y personas. A fecha actual, el Portal thIMQing ya suma 67 participantes, 253 ideas propuestas y 38 de ellas materializadas.

Con cuatro años de trayectoria, los Talleres de Creatividad son espacios de innovación dinamizados con técnicas de creatividad grupal que pretenden dar solución a retos operativos. En 2021 se ha recurrido a este formato para la ideación orientada a dos nuevos retos: aclarar al cliente cualquier duda que le pueda surgir a la hora de usar su seguro médico e implantar un plan de acogida que le genere al cliente una vinculación emocional en su primer año de seguro, dando como resultado 133 ideas aportadas por 11 participantes.

Asimismo, en 2020 se incorporó *Design Thinking* como nueva herramienta para innovar diseñando soluciones a cuestiones específicas, siempre desde la perspectiva del cliente, comprendiendo y dando respuesta a sus necesidades reales. Orientar al cliente a lo largo de todo su viaje con IMQ, incluso desde antes de la propia contratación, ha sido el nuevo reto abordado en 2021 y, para ello, la empatía con el cliente, la ideación en equipo o la generación de prototipos son fases que se han experimentado antes del testeo final de dichos prototipos con el cliente.



## ● Cartera de proyectos de innovación

Los proyectos que han protagonizado las principales innovaciones en 2021 tienen en común la aportación de valor al cliente mediante iniciativas de diferente naturaleza.

### Plan de Acogida del Nuevo Cliente

Este programa busca mejorar la experiencia del nuevo cliente y tratar de que sea lo más positiva posible desde el inicio de su andadura con IMQ. Para ello, se han detectado elementos clave con los que empoderarle en el uso del seguro y poner a su disposición todos los recursos digitales para cuidar su salud.

### Guías de uso y pre-contratación

A partir de un proceso de design thinking y con la visión de un equipo transversal se han desarrollado prototipos para guiar al cliente ante cualquier duda que se le pueda presentar al hacer uso del seguro en cualquier momento de su viaje con IMQ.

### Nueva web corporativa

IMQ ha publicado en 2021 un nuevo portal web corporativo más accesible, estructurado y visual para el usuario en el que consultar cualquier contenido que precise. El nuevo site <https://www.imq.es> desarrollado con la participación de equipos multidisciplinares de la organización, presenta una estética más moderna y limpia, que trata de aportar sencillez y ligereza visual para una mejor experiencia en la navegabilidad, además de cumplir con todos los protocolos de seguridad y protección del usuario.

### Portal del Cliente Mediador

La puesta en producción de esta plataforma ha permitido a los clientes mediadores acceder a un entorno intuitivo en el que poder autogestionar su cartera de clientes y pólizas mediadas, consultar documentación e información de interés, facilitar el proceso de venta personalizada previa cotización o acceder al detalle de liquidaciones, entre otras funcionalidades.

### Proyecto Data-Analytics

A través de técnicas analíticas avanzadas, este proyecto es capaz de transformar los datos y sus combinaciones en conocimiento e información útil para la toma de decisiones estratégicas. Se han identificado varios casos de uso con los que dar respuesta a diferentes ámbitos de negocio como el asistencial, la captación, la fidelización o la experiencia de cliente.

### Inversión en I+D+i

El compromiso de IMQ Seguros con la innovación se ve reflejado en la inversión que anualmente se destina a I+D+i. Más de 2.980 miles de euros en 2021 y 3.880 miles de euros en 2020.



## Innovación en nuestras clínicas y centros

- **Exosasun – Investigando en sistemas para la prevención de trastornos musculoesqueléticos**

En 2021 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, va a investigar en nuevas tecnologías que den lugar a soluciones aplicables en el puesto de trabajo. El objetivo es desarrollar un prototipo experimental de exoesqueleto inteligente, altamente personalizable, con una interacción natural entre persona y dispositivo e investigar en los efectos sobre la salud a medio y largo plazo que supone el uso y el no uso de las tecnologías asistivas.

- **Nuevo sistema quirúrgico Da Vinci en la Clínica IMQ Zorrotzaurre: un robot de última generación**

En enero de 2006 la Clínica IMQ Virgen Blanca, de la mano de Urología Clínica Bilbao, fue pionera en Euskadi, y el segundo centro a nivel estatal, en aplicar cirugía robótica. Ésta ofrece la oportunidad de tratar diversas patologías con un abordaje laparoscópico mínimamente invasivo, posibilitando al cirujano realizar intervenciones con una visión en 3D magnificada e instrumentos articulados que incrementan la precisión de sus maniobras.

En 2021 la Clínica IMQ Zorrotzaurre ha adquirido el sistema robótico Da Vinci X, que sustituye al modelo Si, que a su vez reemplazó al primer modelo S. Esta apuesta por mantenerse a la vanguardia en la tecnología, no solo permitirá intervenir a pacientes complejos, sino que también avala la larga trayectoria y experiencia del equipo quirúrgico urológico de nuestras clínicas, pionero en este ámbito con más de 15 años de experiencia y 2.000 procedimientos realizados.

El Da Vinci X simplifica muchos procedimientos mínimamente invasivos existentes, permitiendo que cirugías complejas se realicen de forma más rutinaria.

- **A la vanguardia en tecnología: la Clínica IMQ Zorrotzaurre amplía sus servicios con un nuevo TAC, el equipo más innovador del mercado, primero en ser instalado en el sur de Europa**

La Clínica IMQ Zorrotzaurre, fiel a su compromiso de ofrecer la tecnología más vanguardista en el ámbito médico a sus usuarios y usuarias, incorporó en 2021 un nuevo equipo de TAC: el nuevo SOMATOM X.Ceed de SIEMENS Healthineers, el equipo más innovador del mercado. Presentado en mayo, ha sido el primero instalado en el sur de Europa.

Cuenta con una serie de novedades de las que se van a beneficiar todos los usuarios/as, obteniendo los mejores resultados diagnósticos y ganando significativamente en comodidad y en seguridad. El equipo más ancho que el anterior, ofrece una comodidad extra al paciente y resultando de gran ayuda para aquellas personas que sufren de claustrofobia. Otro de los grandes avances que aporta este equipo es la importante reducción de dosis de radiación en los estudios. Cuenta con la tecnología y los algoritmos más precisos para lograr esa disminución de dosis, realizando estudios de ultra baja dosis de radiación, que es hasta 6 veces menor que un TAC convencional.

El nuevo TAC de la Clínica IMQ Zorrotzaurre es el equipo más avanzado para el estudio del corazón en nuestra comunidad.



### ● Apostando por la atención y cuidados a pie de cama

Con el objetivo de facilitar a los profesionales sanitarios el acceso a los datos clínicos de los pacientes, en las clínicas IMQ se está apostando por soluciones de movilidad que acerquen la información útil y precisa en el momento en que se necesita. Este tipo de soluciones permite al personal de enfermería acceder a las Historias Clínicas de los pacientes en tiempo real, quedando actualizadas al momento mejorando de este modo los flujos de trabajo y reduciendo el número de tareas de tipo administrativo. El resultado final es una mejor y más segura atención al paciente.

En 2021 se ha procedido a la puesta en marcha de una APP de enfermería para la administración de la medicación a pie de cama. De este modo, mediante dispositivos móviles el/la profesional antes de dar el medicamento puede confirmar que corresponde con el paciente al que se va a administrar y con lo prescrito por el médico y preparado por la farmacia hospitalaria. Adicionalmente, de un modo visual, los profesionales disponen de información sobre los medicamentos que están administrando y en la Historia Clínica del paciente queda registrada automáticamente y de modo inmediato la toma o no del medicamento por parte del paciente, evitando la transcripción de datos. Junto con lo anterior, se ha implantado una plataforma MDM para la gestión de los dispositivos móviles de enfermería que facilita y hace más eficiente su control y actualización.



### ● 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 2021, 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.

### ● Terapia con muñecas en demencias avanzadas en IMQ Igurco

Muchos de los residentes atendidos en IMQ Igurco presentan una demencia o un deterioro cognitivo moderado-severo. En muchos casos esto implica un marcado estado de apatía, dificultad de relación y otras alteraciones de conducta. Por ello, en el centro IMQ Igurco Zorrozoiti se ha comenzado a aplicar la Terapia con Muñecas, empleada también desde hace algún tiempo en IMQ Igurco Orue.

Se trata de una intervención innovadora y no farmacológica basada en el uso prudente y consciente de las muñecas que persigue satisfacer una variedad de necesidades básicas individuales como el apego, el confort, la inclusión, la ocupación, la comunicación/interacción, la identidad o los instintos innatos... Ello permite ofrecer a la persona una herramienta para lidiar con su angustia psicológica interna, experimentándola de una forma más adaptativa. Todo ello desde la valoración de las personas independientemente de la magnitud de su deterioro cognitivo, poniendo el centro de atención en su dignidad y su bienestar.

### ● IMQ Igurco lanza un reto para reducir los riesgos derivados de la disfagia

El reto lanzado por IMQ Igurco dentro de la iniciativa BiOK!, un lugar de encuentro que promueve la generación de nuevas oportunidades de negocio y en el marco del Nagusi Intelligence Center busca una solución innovadora que se centre en automatizar y personalizar las pautas de rehabilitación de la disfagia, de forma que tanto las personas con disfagia como sus cuidadores de referencia puedan intervenir de la forma más segura posible, evitando o retrasando los riesgos y las complicaciones asociadas a este síndrome.



## ● Novedades digitales

En 2021 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.

### ◦ Nuevo Portal Corporativo

- Preguntas frecuentes
- Contratación online
- Click to Call
- Área de Cliente
- Chat de ayuda
- Chat comercial
- Buscador médico con cita online

### ◦ Mejoras en la App IMQ

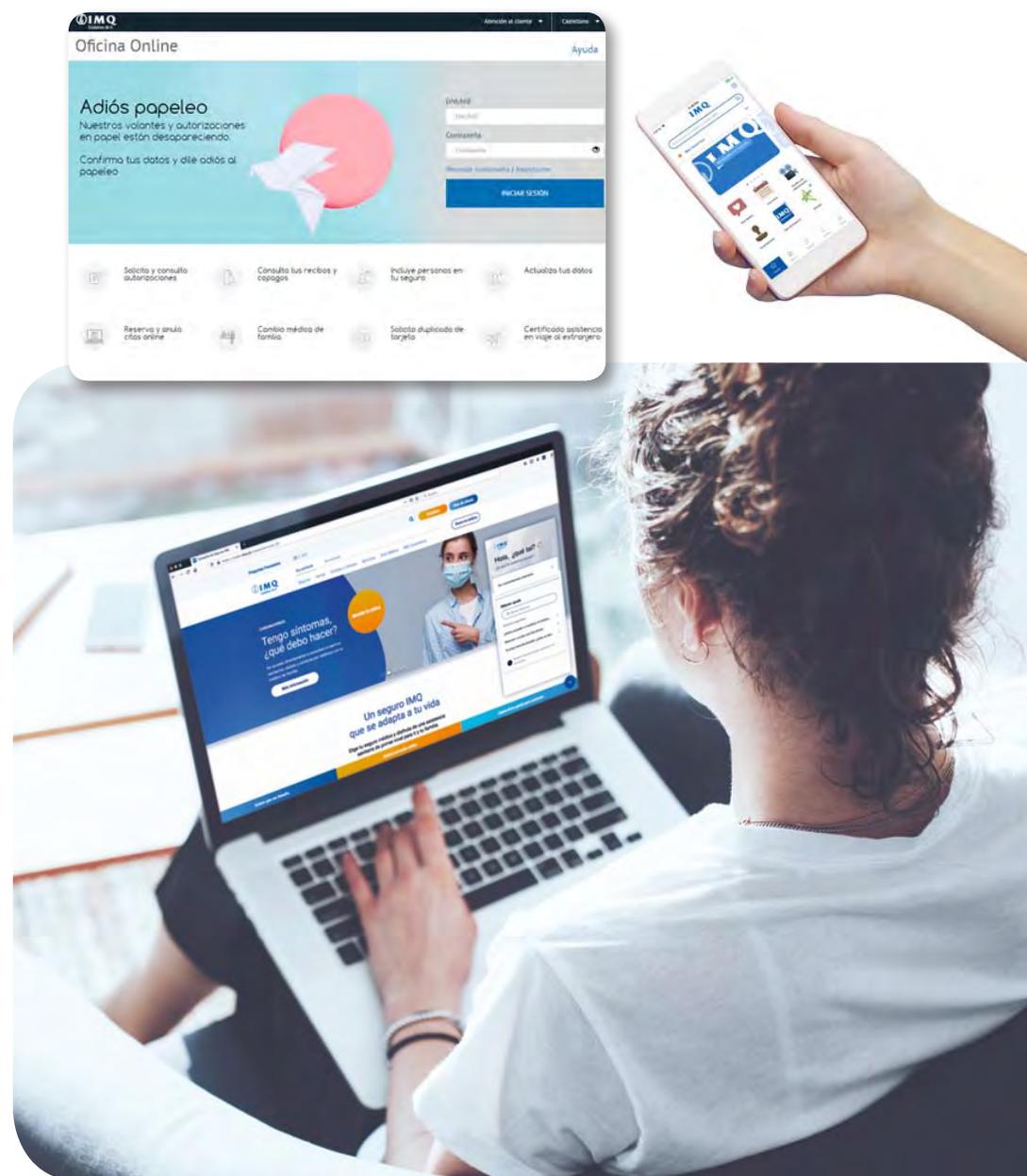
- Información del detalle de las pólizas
- Descarga de certificados y condicionados
- Acceso directo a Oficina Online logado
- Pago online de recibos y franquicias por tarjeta y Bizum

### ◦ Mejoras en la Oficina Online

- Pago Bizum para recibos y franquicias
- Acceso directo a cartas de renovación
- Aceptación de comunicaciones digitales

### ◦ Otras mejoras

- Proceso de baja digital y automatizado
- Receta electrónica
- Cita online para clínicas dentales
- Asistente Alexa para consulta de ocupación de Urgencias y buscador médico



● **IMQ como referencia de transformación digital**

◦ **Ranking en innovación digital en el sector asegurador**

IMQ se mantiene en una zona alta del ranking de innovación digital (“Ranking de presencia en Internet de Entidades Aseguradoras” de Innovación Aseguradora) ocupando la posición 21 sobre un total de 72 aseguradoras de todos los ramos por delante de compañías como Sanitas, Seguros Bilbao, Lagun Aro, Liberty, Allianz o SegurCaixa Adeslas.

El esfuerzo en la mejora continua de los servicios digitales y especialmente la incorporación de nuevas funciones innovadoras en el sector nos han permitido, asimismo, ser premiados como el área de cliente más completo en el Ranking de Presencia Online.

El Pago Online mediante tarjeta y Bizum para recibos devueltos y franquicias desde la Oficina Online y el Chatbot para preguntas y respuestas frecuentes complementado por un Chat Online atendido por personas para personas son elementos diferenciales de nuestra propuesta de valor en la Atención al Cliente con respecto al resto de compañías aseguradoras.



● **Servicios digitales para estar más cerca**

◦ **Chat médico, un médico siempre a mano**

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

Nuestro chat médico online respondió en 2021 a más de 1.500 consultas con un muy alto grado de satisfacción por parte de los y las clientes.

◦ **Receta Digital, comodidad e inmediatez para el paciente y para el médico**

Desde que en Junio de 2021, IMQ activó la Receta Digital para su cuadro médico, los profesionales han prescrito más 2.000 recetas electrónicas.

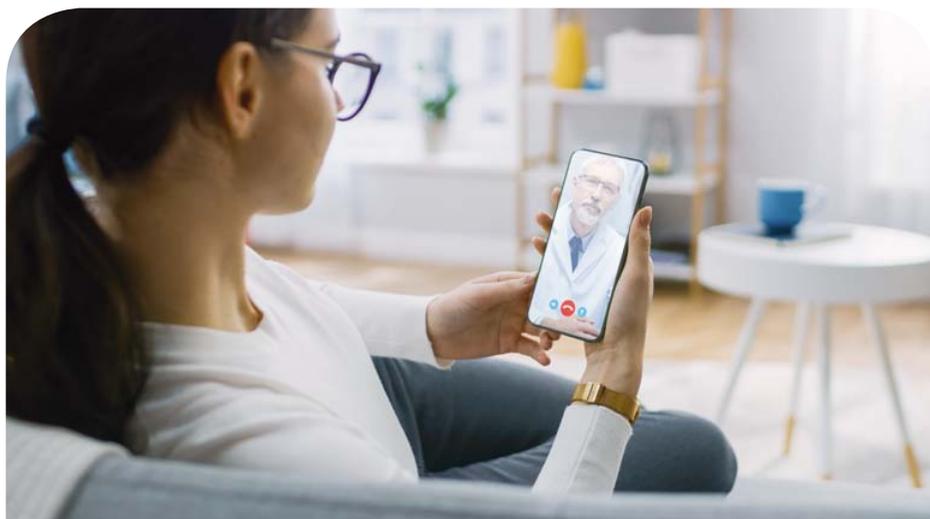


#### ◦ El médico/a en tu móvil: videoconsultas en IMQ

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

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

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



#### ◦ Info33+: estabilidad y mejora continua

Continuando con la línea de trabajo del proyecto de Historia Clínica Digital Info33+, 2021 ha sido un año de estabilización de los desarrollos existentes. La progresiva incorporación de profesionales al sistema (más de 470 profesionales ya utilizan Info33+ para gestionar su consulta y la historia clínica de sus pacientes) ha generado un incremento importante en la actividad del sistema y, como consecuencia de ello, ha sido necesario priorizar algunas labores generales de mantenimiento.

La actual situación de pandemia que venimos arrastrando también ha hecho necesario continuar con el trabajo de revisión y adaptación de una buena parte de los procesos de atención asistencial ya iniciado el año anterior. Entre las labores realizadas, destacar la incorporación de los recordatorios de citación por SMS, funcionalidad altamente demandada y que ha ayudado a reducir las inasistencias en las consultas.

La transformación digital hacia la que, de forma inevitable, nos estamos moviendo también se ha visto reflejada en nuestra aplicación con la incorporación de procesos de firma digital para facilitar la gestión de la documentación legal de obligado cumplimiento por los pacientes. En los próximos meses se extenderán estos procedimientos a todos aquellos profesionales que deseen incorporarlo a través de un sistema ágil, sencillo y totalmente integrado en el sistema.

Sin perder de vista que Info33+ tiene que ser una herramienta ágil y eficaz para el trabajo diario de todos nuestros profesionales y usuarios y su evolución y mejora funcional debe ser necesariamente un objetivo importante dentro de nuestro Plan de Mejoras. Es por ello que próximamente se culminarán algunos desarrollos que facilitarán el uso de la misma y mejorarán la gestión de la actividad asistencial. La integración con la prescripción digital y la receta electrónica privada será clave dentro de esta evolución, así como estrechar la relación con los procesos hospitalarios desarrollados en nuestras clínicas.

IMQ mantiene su total compromiso con el proyecto y con sus profesionales y usuarios a fin de seguir avanzando para disponer del mejor sistema de gestión posible y ofrecer a nuestros pacientes y asegurados un servicio de la máxima calidad.

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

Este 2021 se ha consolidado 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 ni telefónica ni presencialmente, manteniéndose informado a través de sms o la app IMQ.

En 2021 más de 198.000 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.

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

Gracias a la Prescripción Digital 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

##### ◦ Integración de la Historia Clínica de Oncología Médica y la Radioterápica para mejorar la seguridad clínica y ofrecer una visión completa del proceso

La pandemia desatada en marzo de 2020 y la limitación de contacto físico entre personas, así como la necesidad de minimizar el uso de objetos comunes como la documentación en papel de cada paciente, pero garantizando la adecuada comunicación entre profesionales, unido al riesgo potencial de pérdida de impresos/papeleos, propició el impulso al proyecto de transformación digital en el área de Radioterapia de la Unidad de Oncología así como la posterior integración con el área de Oncología Médica. De este modo, en marzo de 2021, se pone en marcha el nuevo modo de trabajo, que entre otros aspectos incluye alertas y avisos con información clínica/técnica a resaltar y listas de control en puntos decisivos para garantizar que se realizan adecuadamente, por ejemplo, la firma del consentimiento informado.

##### ◦ Avanzando en la seguridad de las infraestructuras de información

Con el fin de garantizar la integridad y seguridad de la información que se gestiona desde las Clínicas, por ejemplo, los datos de nuestros pacientes, en 2021 se ha procedido a la renovación del Plan de Contingencia, el Plan que recoge cómo actuar en el caso de una caída de los sistemas informáticos. En paralelo, se ha reforzado la seguridad de herramientas corporativas de trabajo como el correo electrónico, la red interna o los sistemas de navegación.



# La fortaleza de un gran grupo

Trabajando cada día para ofrecer soluciones y propuestas diferenciales, de calidad y vanguardia a través de la más amplia red de profesionales y centros privados de Euskadi.



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 al acceso a una red de profesionales sanitarios expertos y el mayor cuadro médico garantizan una atención de primer nivel.

## I. IMQ Seguros

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

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

**87**  
años de experiencia

**6** oficinas presenciales  
+ oficina online

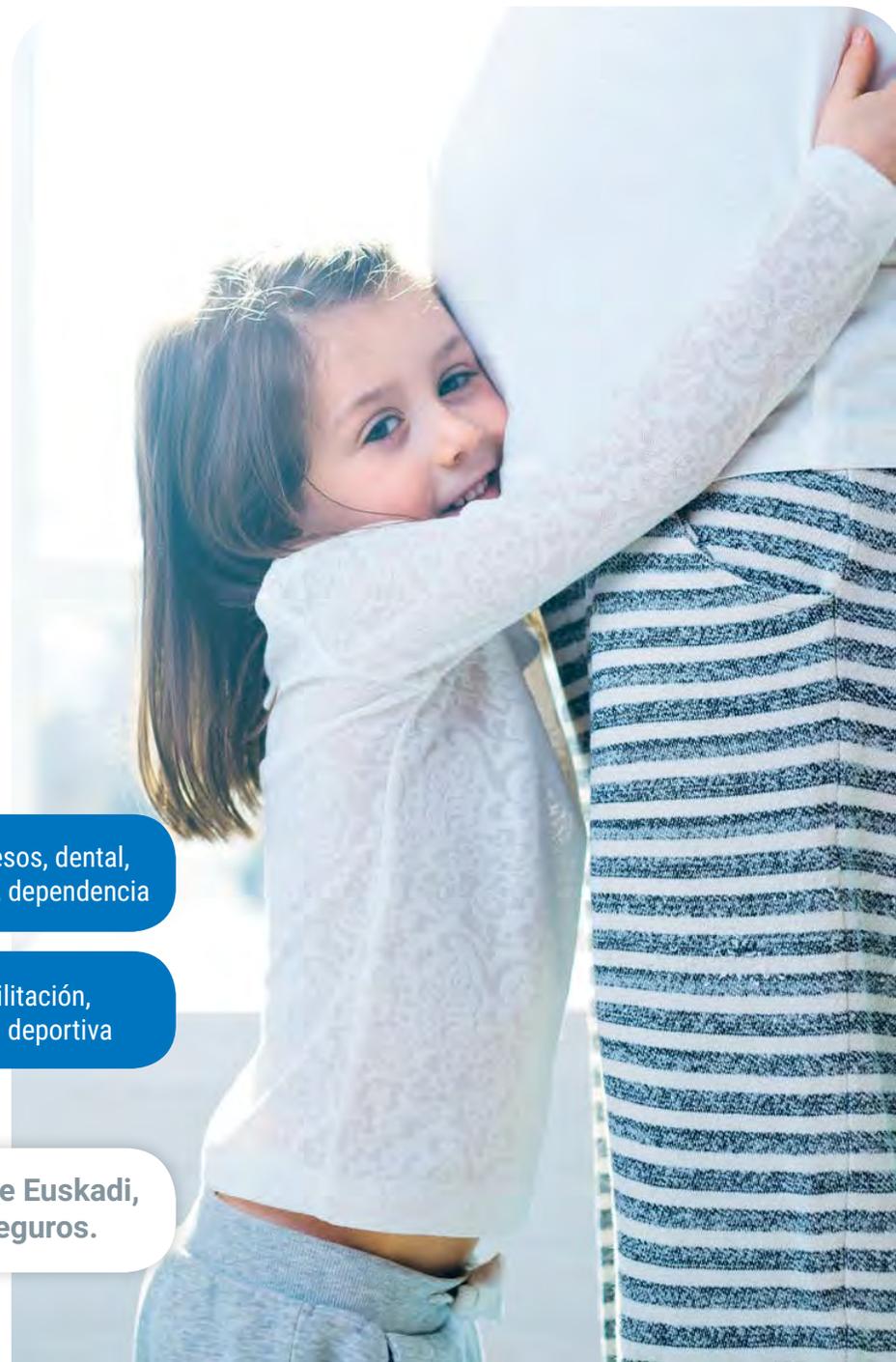
Seguro de salud, decesos, dental,  
accidentes, viaje, esquí, dependencia

**7** centros  
multi-especialidad

**7**  
clínicas dentales

**6** centros de rehabilitación,  
podología y medicina deportiva

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



● Soluciones para cada cliente

IMQ tiene como compromiso ofrecer al cliente los mejores productos en el ámbito de la salud potenciando una oferta competitiva y de alto valor añadido, innovando y proporcionando soluciones reales al cliente para que su satisfacción crezca.

De ahí el lanzamiento en los últimos años de nuevos seguros y servicios que mejoran los existentes con el incremento de nuevas coberturas y servicios para adaptarse a las nuevas necesidades y exigencias del mercado. Con esto, IMQ amplía y fortalece su oferta, crece y se consolida como una compañía multirrama capaz de satisfacer las nuevas necesidades de sus clientes en muy diferentes ámbitos. En los últimos años, IMQ ha puesto a disposición de clientes y no clientes nuevos seguros como Viaje, Dependencia, Esquí y ha mejorado su seguro de Decesos con coberturas digitales, pensando en la tranquilidad y aporte de valor a sus clientes.

El seguro de viaje se ha convertido en prácticamente imprescindible a la hora de reservar cualquier viaje. Asimismo, para una práctica saludable de los deportes de invierno se lanzó IMQ Esquí, la mejor solución para disfrutar de este deporte con tranquilidad.

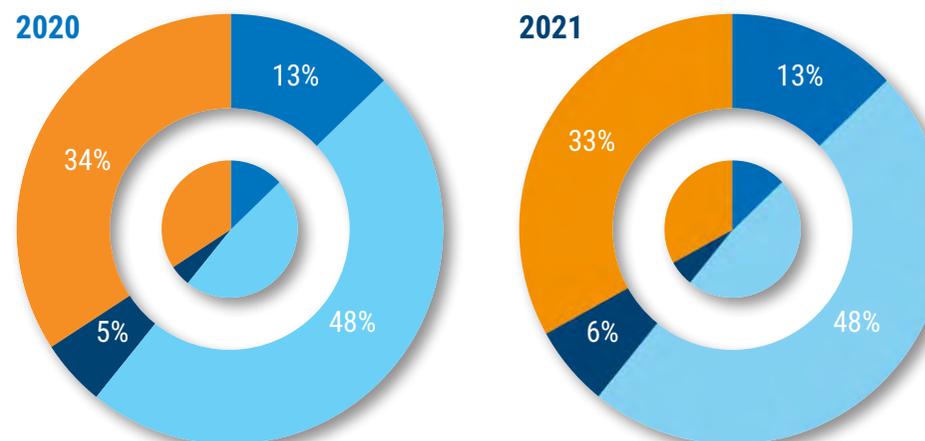
IMQ cuenta, además, con un seguro de dependencia dirigido a personas que quieran garantizarse una indemnización en caso de dependencia severa y gran dependencia. Protección, seguridad, tranquilidad para una sociedad en la que las situaciones de dependencia resultan cada vez más habituales.

CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO*	2020	2021
IMQ SALUD	252.512	252.565
IMQ BAJA DIARIA	1.522	1.434
IMQ ACCIDENTES	10.085	9.324
IMQ RENTA	13.116	13.157
IMQ CENTROS INTERNACIONALES	1.428	1.263
IMQ DENTAL	72.625	79.669
IMQ ACUNSA	6.627	6.350
IMQ DECESOS	20.452	20.145
IMQ ESQUI*	108	32
IMQ DEPENDENCIA	4	6
IMQ VIAJE*	736	800

\* Contratación de seguro temporal durante el año.

CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO	2020	2021
ARABA	40.469	40.990
BIZKAIA	308.522	310.764
GIPUZKOA	29.491	32.399
<b>TOTAL</b>	<b>378.482</b>	<b>384.153</b>

DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES	2020	2021
● PRIVADOS PARTICULARES	50.817	48.390
● PRIVADOS COLECTIVOS	180.674	183.839
● PÚBLICOS	21.021	20.336
● OTROS SEGUROS	125.970	131.588
<b>TOTAL</b>	<b>378.482</b>	<b>384.153</b>



## Todo tipo de seguros para tranquilidad de nuestros clientes

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



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

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

La crisis sanitaria provocada por la pandemia ha constatado la importancia de tener acceso a unos servicios de salud rápidos y eficientes, que aporten tranquilidad en los momentos difíciles. Por ello no es de extrañar que actualmente el seguro de salud sea el beneficio más valorado por empresas y empleados. Concretamente, un 60% de los empleados lo anteponen a otras opciones como la formación o los planes de jubilación.

Así lo revela el 4º Barómetro de Seguros de Salud, promovido por SegurCaixa Adeslas que apunta a una mayor sensibilidad social en torno a la salud, especialmente en esta época de pandemia. También hay más concienciación por parte de las compañías, y es que el 81% de ellas ofrecen un seguro de salud para sus trabajadores.

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 opción de incluir también a familiares a un precio ventajoso.

La posibilidad de disfrutar de servicios digitales de salud constituye también hoy un importante valor diferencial, al aportar una mejor experiencia del usuario y una atención más próxima, ágil y personalizada.

### Nuevos 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 y el Colegio de Mediadores de Seguros, junto a otros colectivos relevantes dentro de la sociedad y el tejido asociativo y empresarial vasco.



## Centros policonsultorios

IMQ Seguros dispone de centros policonsultorios en las poblaciones más relevantes de los tres territorios históricos de Euskadi (Vitoria - Gasteiz, Donostia - San Sebastián, Irún, Bilbao y Barakaldo), así como otro abanderado en Getxo, con una amplia cartera de servicios donde se oferta una atención personalizada, cercana y de calidad de la mano de un equipo de profesionales sanitarios tanto de atención primaria como de diferentes especialidades médico-quirúrgicas.

Durante 2021 se ha llevado a cabo un importante crecimiento, invirtiendo en nuevos centros y ampliando los ya existentes. En marzo se inauguró el Centro IMQ Abendaño de Vitoria - Gasteiz, en junio se adquirieron los dos centros Teknia de Irún y tras el periodo estival ha culminado la ampliación del Centro Médico Quirúrgico IMQ Zurriola. En total son ya 7 los centros de estas características, que suman más de 5.000 metros cuadrados de superficie asistencial, en los que trabajan casi 100 personas y prestan servicios alrededor de 250 sanitarios.

Se ha avanzado también en la implantación de la prescripción digital en los centros IMQ Abendaño, IMQ Zurriola, IMQ Teknia y en los servicios de Traumatología y Atención continuada de IMQ Colón.



ACTIVIDAD TOTAL EN CENTROS POLICONSULTORIOS	2020	2021
CONSULTAS ESPECIALISTAS	174.484	204.413
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	34.130	34.332
SESIONES FISIOTERAPIA	30.457	50.344
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (ANALÍTICAS Y RX)	64.933	85.085
ACTOS QUIRÚRGICOS	843	859
CLIENTES/PACIENTES ATENDIDOS	79.145	76.819

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 e IMQ América y se ha acreditado por primera vez en dichas certificaciones el Centro IMQ Barakaldo.

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.

	IMQ COLÓN	IMQ ZURRIOLA	IMQ AMARICA	IMQ BARAKALDO	IMQ ABENDAÑO	IMQ TEKNIA
M <sup>2</sup> INSTALACIONES	1.200	1.000	1.200	250	500	1.000
PROFESIONALES	52	56	78	24	22	39
ESPECIALIDADES	20	24	23	19	14	17

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

## Clínicas dentales

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

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 las dos nuevas aperturas de 2020, las clínicas dentales IMQ Henao e IMQ Barakaldo durante 2021.



### ACTIVIDAD TOTAL EN CLÍNICAS DENTALES

	2020	2021
ACTIVIDAD	96.947	134.400
PACIENTES ATENDIDOS	21.172	26.723

	CENTRO IMQ AVENIDA	CENTRO IMQ CASILDA	CENTRO IMQ ZURRIOLA	CENTRO IMQ DEUSTO	CENTRO IMQ AREETA	CENTRO IMQ HENAO	CENTRO IMQ BARAKALDO
M <sup>2</sup> INSTALACIONES	248	494	254	367	315	220	106
PROFESIONALES	20	51	14	10	13	9	7

## 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.

ACTIVIDAD TOTAL EN CENTROS DE REHABILITACIÓN	2020	2021
CONSULTAS ATENDIDAS	10.498	14.852
SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS	58.591	88.512
SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO	7.065	9.624
OTROS SERVICIOS	866	1.033

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



## Clínica Podológica IMQ Doña Casilda

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

ACTIVIDAD TOTAL EN CLÍNICA PODOLÓGICA	2020	2021
CONSULTAS ATENDIDAS	9.943	11.809

### CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA

M <sup>2</sup> INSTALACIONES	150
PROFESIONALES	7
ESPECIALIDADES	1

## 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.

### Equipamiento

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

ACTIVIDAD TOTAL EN UNIDAD DE MEDICINA DEPORTIVA	2020	2021
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS	512	887
CONSULTAS MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS	437	565

## II. División de Prevención de IMQ

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

Su labor se enfoca en prevenir los riesgos inherentes al trabajo realizando para ello 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, y de acuerdo con el alcance señalado en el propio informe son los correspondientes a la sociedad IMQ Prevención.

Desarrolla su actividad en 4 disciplinas diferentes:

- Seguridad en el trabajo
- Higiene industrial
- Ergonomía
- Medicina del trabajo

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

<b>IMQ PREVENCIÓN</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
EMPRESAS CLIENTES	5.408	5.646
USUARIOS DE LOS SERVICIOS	140.560	146.348
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	83.029	103.818

\* Cambiado dato del año 2020 al incorporar un nuevo criterio que considera únicamente clientes diferentes por cada servicio.



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

**4 centros**  
para la realización de actividades técnicas.

**Un equipo de 303 personas,**  
de las que 168 están adscritas al área de Vigilancia de la Salud.

### III. IMQ Igurco

#### Cuidado para nuestros mayores

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

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

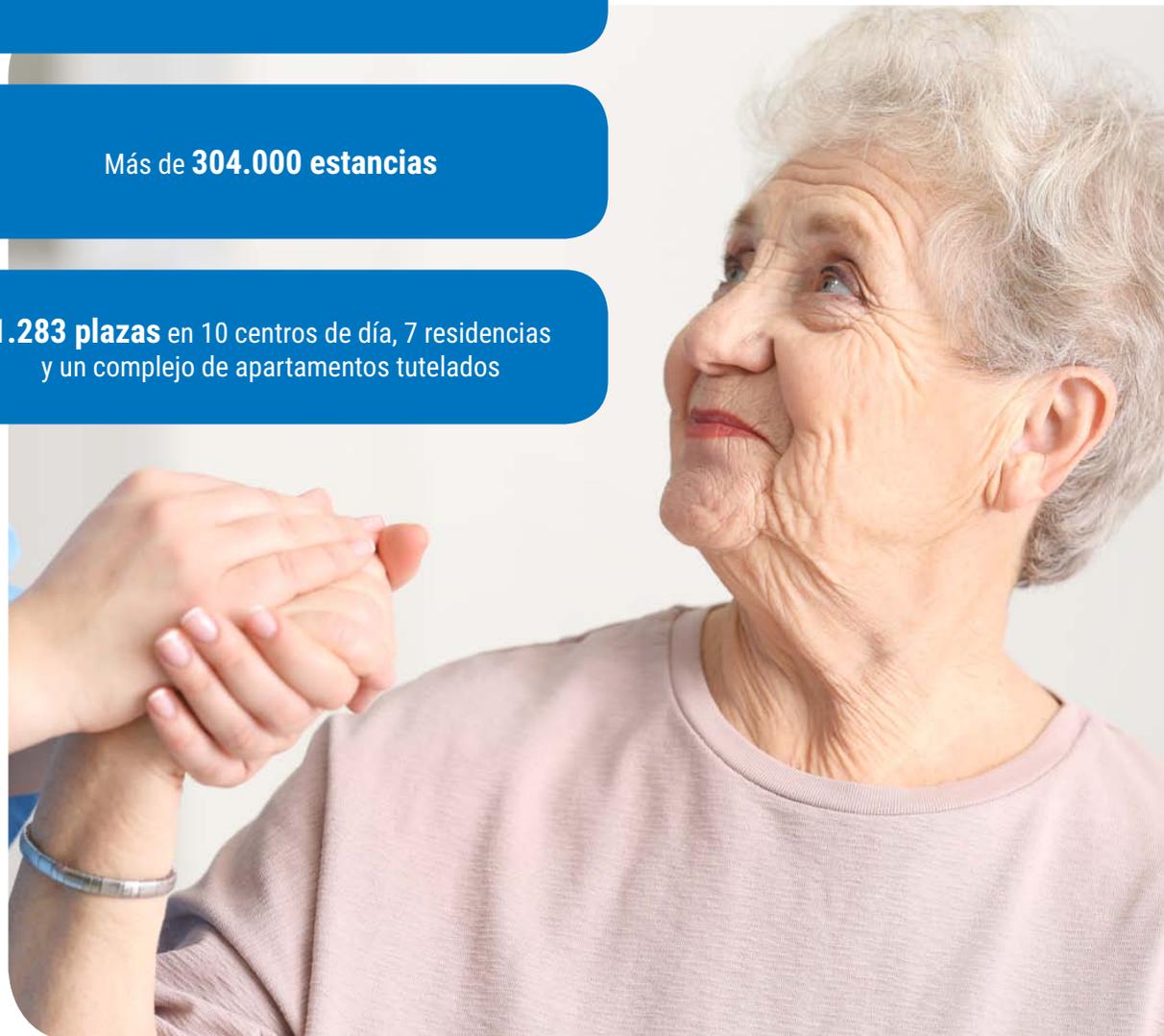
IMQ Igurco ha atendido a cerca de 2.700 personas, tramitando más de 304.000 estancias en las 1.283 plazas que gestiona en 10 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas.

Además, ha dado respuesta a 1.654 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 537 hogares atendidos a través del servicio de tele-asistencia.

**1.654 consultas** en el servicio de IMQ Ayuda

Más de **304.000 estancias**

**1.283 plazas** en 10 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados





**PRINCIPALES DATOS**

DE ACTIVIDAD IMQ IGURCO	2020	2021
PERSONAS CUIDADAS	2.007	2.126
ESTANCIAS ANUALES	285.805	304.841
CONSULTAS PRIVADAS DE GERIATRIA	41	36
CONSULTAS IMQ AYUDA	1.372	1.654
CLIENTES TELEASISTENCIA	644	537

**Cartera de servicios**

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

● **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**

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

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

<b>CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
RESIDENCIAS	133	134
U. RECUPERACION FUNCIONAL	232	228
TELEASISTENCIA	461	307
AYUDA A DOMICILIO	180	201
AYUDA TÉCNICA MATERIAL	41	37
CONSULTAS DE GERIATRÍA	50	45
CENTROS DE DÍA	43	41
VARIOS	232	661
<b>TOTAL</b>	<b>1.372</b>	<b>1.654</b>

● **La tele-asistencia vasca de la mano de IMQ**

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

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 71.422 personas en 2021.

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

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

<b>BETI ON</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
PERSONAS USUARIAS 31.12	57.805	62.711
PERSONAS USUARIAS AÑO	65.327	71.422
SOLICITUDES DE SERVICIO	9.397	14.275



## 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.

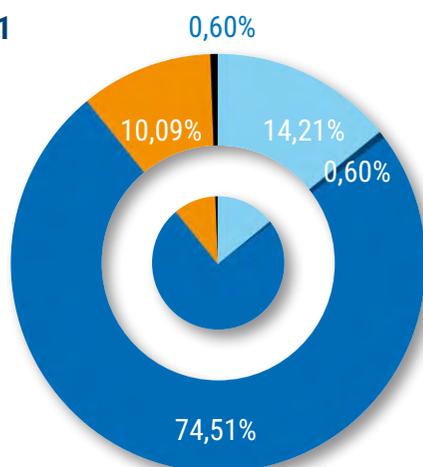
La Clínica IMQ Virgen Blanca se ha certificado, por su parte, con las normas de gestión de la I+D+i (UNE 166.002) y de Gestión Medioambiental (ISO 14.001), sumándose al alcance de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

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 en junio de 2021, acogió por primera vez las prácticas de los alumnos de primero de la facultad de medicina de la Universidad de Deusto.



### DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDAD 2021

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



ACTIVIDAD CVSS	2020	2021
<b>UCI</b>		
PACIENTES	1.021	881
ESTANCIAS	2.291	2.352
<b>UNIDAD NEONATAL</b>		
PACIENTES	62	66
ESTANCIAS	120	82
<b>TOTAL HOSPITALIZACIÓN</b>		
INGRESOS	12.770	13.750
ESTANCIAS	45.509	47.238
<b>HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO</b>		
ESTANCIAS	17.550	20.854
<b>HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO</b>		
ESTANCIAS	4.878	5.103
<b>ACTIVIDAD OBSTÉTRICA</b>		
PARTOS TOTALES	946	920
<b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA</b>		
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	14.125	21.818
<b>CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA</b>	6.011	10.474
<b>URGENCIAS GENERALES</b>		
TOTAL URGENCIAS ATENDIDAS	64.683	77.125

Dato de actividad agregado CZ y CVB.



## 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**

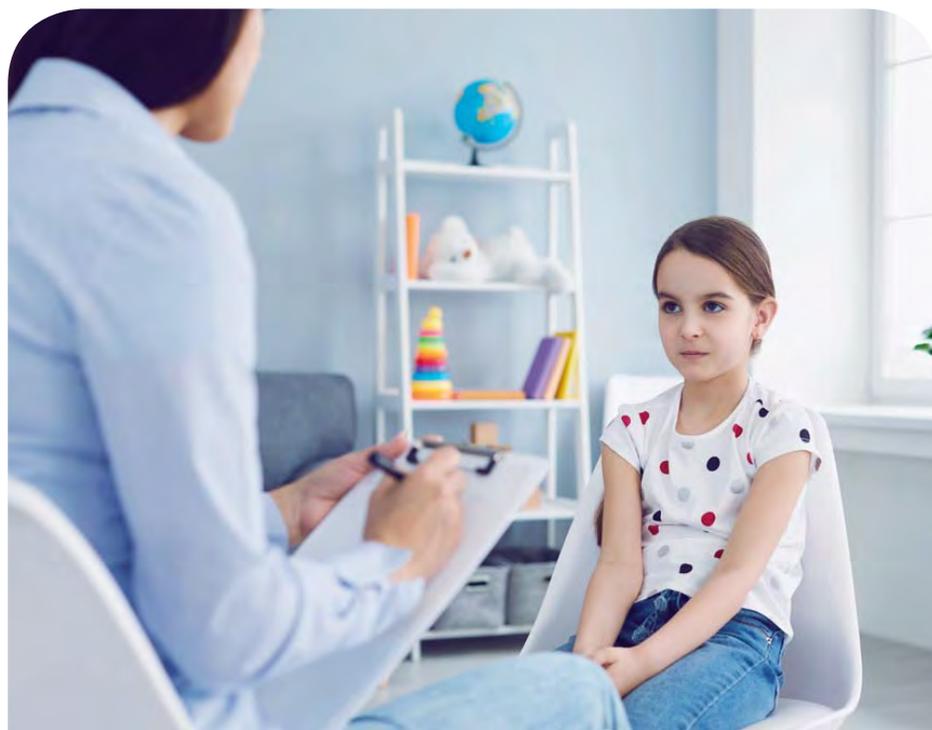
Anatomía Patológica



## 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.

Durante el año 2021, IMQ Amsa ha potenciado el servicio de Neuropsicología con la implementación de un servicio de valoración neuropsicológica en consultas externas, de cara a servir como servicio de apoyo a especialidades como psiquiatría, neurología, etc.

Por otra parte, con el objetivo de ir retomando paulatinamente las actividades en el Servicio de Hospital de día se firmó a principios de año un convenio de colaboración con la Fundación Athletic Fundazioa. Gracias al mismo, personal técnico especializado imparte sesiones de gimnasia a los y las pacientes de las Unidades de Día incorporando así el ejercicio físico a su tratamiento.

Finalmente, cabe destacar el impulso que se ha dado en el servicio de Consultas Externas a la actividad telemática, convirtiéndola en otra modalidad asistencial más con gran acogida por parte de las personas usuarias (1.068 videoconsultas en 2021).

PACIENTES ATENDIDOS	2020	2021
CONSULTAS EXTERNAS	5.454	5.618
HOSPITALIZACIÓN	308	314
UNIDADES DE DÍA	182	344
URGENCIAS	563	574
<b>TOTAL</b>	<b>6.507</b>	<b>6.850</b>

## CAT XXI

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

En 2021 ha añadido a sus servicios la atención al cliente del chat de la **web [www.imq.es](http://www.imq.es)** tanto para dar servicio a clientes existentes como para la gestión comercial de nuevos clientes.

Los principales servicios, con más de 853.024 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, ...)

Durante la pandemia por Covid-19 está siendo un área clave del Grupo para poder mantener el servicio y la capacidad comercial para nuestros clientes a pesar de las limitaciones a la movilidad existentes.

Nº LLAMADAS	2020	2021
INFORMACIÓN AL CLIENTE	243.596	249.128
GESTIÓN AGENDAS DE PROFESIONALES Y/O CENTROS	430.894	488.520
COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS	44.231	39.487
TELEMARKETING CAMPAÑAS SALIENTES	43.741	32.332
CHAT (conversaciones atendidas)		7.530
OTRAS	83.734	40.532

## IMQ BienStar

La plataforma digital IMQ BienStar, que 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 ha dado un paso más incorporando más de 350 nuevos servicios en su catálogo.

Disponible en **[www.imqbienstar.es](http://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

La implicación con la sociedad y las personas, con la salud y el bienestar general se reflejan en el esfuerzo porque nuestra responsabilidad corporativa crezca de forma permanente con renovado impulso.



# 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.

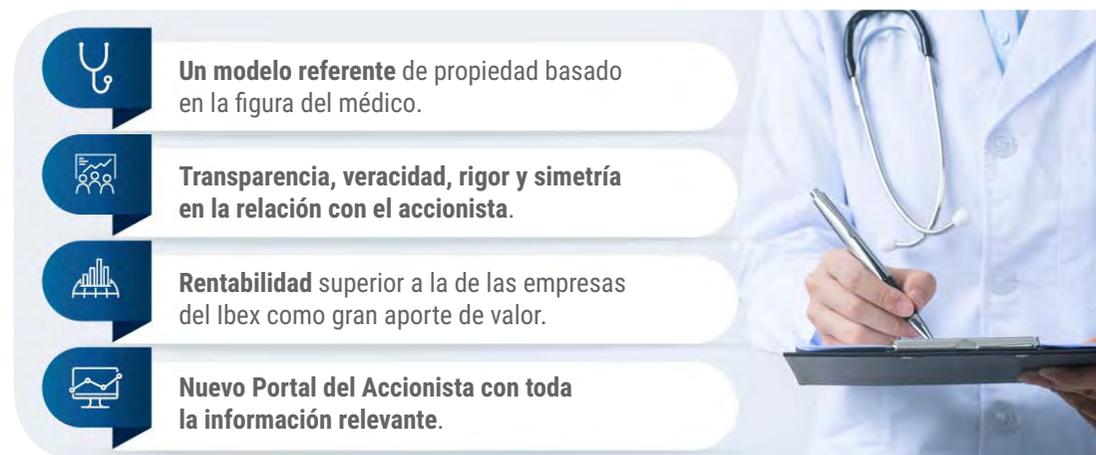
### ● Rentabilidad

La aportación de valor a sus accionistas representa para Grupo IMQ una prioridad. Trata para ello de ofrecerles la mayor rentabilidad y dividendo. También en 2021 el valor de la acción y su rentabilidad crecieron, en este sentido, de forma significativa gracias a los buenos resultados de negocio recabados por la compañía dentro de una línea ascendente de crecimientos récord que permite aportar un retorno superior al de algunas grandes compañías del Ibex.

### ● Transparencia en la información

IMQ promueve una política de comunicación respetuosa y 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



- Un modelo referente** de propiedad basado en la figura del médico.
- Transparencia, veracidad, rigor y simetría** en la relación con el accionista.
- Rentabilidad** superior a la de las empresas del Ibex como gran aporte de valor.
- Nuevo Portal del Accionista con toda la información relevante.**

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 2021 se enviaron por email y sms un total de 11 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 a su cliente como principal activo y valor de la compañía. Su propósito en este caso no es sólo ofrecerle el mejor servicio posible, sino intentar sorprenderle en cada uno de los contactos o interacciones con ellos.

Se trabaja así intensamente para 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.



### ● Una red asistencial diferencial

El cliente de IMQ puede acceder al mayor cuadro médico de la sanidad privada vasca con más de 1.700 profesionales médicos y libertad de elección entre ellos, dando una importancia especial al médico de familia al considerarlo el gestor de salud más próximo y referente.

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

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

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.



## ● Unidos frente al coronavirus

La pandemia está suponiendo un desafío sin precedentes que ha alterado todos los ámbitos de nuestra vida y también la percepción social del valor de la salud. La prueba a la que nos ha sometido la Covid ha sido especialmente intensa para el sistema sanitario y sociosanitario, que han centrado todos sus esfuerzos al servicio del bien común.

El seguro en su conjunto, y en concreto IMQ, han respondido de forma solidaria y excepcional desde el primer momento dando cobertura y atención a todas las necesidades que se han planteado pese a que las pandemias no son un riesgo asegurable por ninguna compañía del sector. Y lo ha hecho con objeto de apoyar como entidad la lucha contra el virus, habiendo atendido desde el inicio de la crisis sanitaria a miles de personas afectadas, prestando toda la atención y el cuidado necesarios con todos los medios humanos, técnicos y materiales disponibles.

De manera muy especial, los profesionales han seguido trabajando con total entrega y compromiso, para contribuir en positivo a este esfuerzo colectivo sin precedentes que ha supuesto la Covid-19 para toda la humanidad.

### ◦ Acceso a pruebas de detección del virus

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

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



## ● Humanización de la asistencia sanitaria

La pandemia de la Covid-19 ha obligado a adaptarse a una nueva situación, especialmente ante la limitación de entrada de los familiares a los hospitales haciendo que los profesionales fueran el elemento de referencia y apoyo sustancial para los pacientes ingresados.

Los sentimientos de angustia, miedo, incertidumbre o soledad con los que los pacientes acudían a las Clínicas, han tratado de superarse con iniciativas enmarcadas en el Plan de Humanización, adaptando las estrategias a las sucesivas olas del Covid. Del mismo modo, se ha seguido incidiendo en los diferentes ejes del programa de Humanización a través de las siguientes iniciativas:

### Humanización en UCI

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

### Humanización en la Hospitalización

Estos 2 últimos años, la hospitalización ha sido una experiencia emocionalmente intensa tanto para el paciente como para sus familiares. El paciente se ve alejado, durante un periodo de tiempo variable, muchas veces incierto, de su entorno, de sus seres queridos, de su trabajo... Se encuentra en una situación de vulnerabilidad dentro de un entorno desconocido. Además, la incertidumbre que esta situación ha generado y la duración del ingreso han derivado en ansiedad, fatiga, insomnio y otros síntomas que pueden afectar a la recuperación del paciente. Sin olvidarnos del familiar/acompañante que también tiene un papel importante en el ingreso del paciente. Se ha potenciado a diferencia de la primera ola, un acompañamiento de los pacientes (inclusive Covid), manteniendo las medidas de seguridad (EPIS, control de accesos...)

### Humanización en pediatría

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

### Humanización en el parto

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

### Humanización en oncología

A pesar de la pandemia, se ha ido avanzando en el proyecto ONKOEXP, un proyecto pionero que persigue mejorar la experiencia de los pacientes oncológicos durante el tratamiento y se finaliza en marzo del 2021 el proyecto de Nanotectura en Oncología, reconocido con Premio de Comunicación en I Congreso Internacional de Humanización (HUMANS).

### Humanización en situación de final de la vida

A raíz de la segunda ola de la pandemia, desde la Comisión de Cuidados al Final de Vida, se adecuó un protocolo que sigue vigente, en el que se garantizará que los familiares de los pacientes Covid, pudieran permanecer con el paciente y acompañarle y despedirse, como parte necesaria para gestionar estos duelos. Para preservar la seguridad clínica y minimizar el riesgo de contagios, existen unos protocolos de acompañamiento y colocación de los EPIS a los familiares por parte de nuestro personal asistencial.

## ● Calidad y seguridad

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

Todas las empresas del Grupo trabajan de manera coordinada su Sistema de Gestión de la Calidad y cuando corresponde, de Seguridad del Paciente. Para ello, apuestan por certificaciones y acreditaciones de gran renombre y prestigio nacional e internacional, a efectos de poder evidenciar ante nuestros clientes y grupos de interés el compromiso por aportar el máximo nivel de calidad en todas sus modalidades de cobertura (seguro de salud, atención sociosanitaria, espectáculos públicos, servicios dentales...).

Se trata, en definitiva, de instaurar una cultura y una forma de hacer enfocados a la mejora continua, que garantice una asistencia excelente, resolutive, personalizada, eficaz y segura en todos los procesos de atención al paciente/usuario.

### ◦ Protocolo de actuación frente al Covid-19 en IMQ Seguros

IMQ Seguros ha mantenido a lo largo de 2021 la certificación de su protocolo de actuación ante el Covid-19, avalado por Aenor desde su puesta en marcha en septiembre de 2020.

Las medidas recogidas en dicho protocolo, dirigidas mayoritariamente a sus grupos de interés clientes y personas, han sido y siguen siendo 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, han contado con un mapa de riesgos, situado en múltiples puntos del centro, que aporta información, recomendaciones, normas... para que el paciente esté informado en todo momento. Se han establecido, asimismo, protocolos para evitar aglomeraciones y se ha dispuesto de una zona habilitada exclusivamente para entrada y otra para salida a fin de que el contacto entre diferentes pacientes sea el mínimo posible.

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

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

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

### ◦ Otros ámbitos: Medio ambiente e Innovación

Para IMQ, la sostenibilidad ambiental es otro de sus compromisos. 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.

● **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.

<p><b>IMQ SEGUROS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Estrategia 2021</li> <li>• Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Clientes 2020</li> <li>• A de Oro en MGA de Euskalit 2019</li> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>• UNE 166002 Sistema de Gestión de la I+D+i</li> <li>• Protocolo de actuación frente al Covid-19</li> </ul>	<p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA</b></p> <p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA</b></p> <p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA</b></p> <p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ AREETA</b></p> <p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ DEUSTO</b></p> <p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ BARAKALDO</b></p> <p><b>CLÍNICA DENTAL IMQ HENAO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 179001. Calidad en centros y servicios dentales</li> </ul>
<p><b>CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3ª Recreditación en Enero 2020 de la Joint Commission International (JCI). La acreditación sanitaria hospitalaria más prestigiosa a nivel internacional</li> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>• UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i</li> <li>• ISO 45001. Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> <li>• UNE 179006:2013 - Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales</li> <li>• ISO 50001: Sistemas de gestión de la energía</li> <li>• CEC (Cirugía Extracorpórea). Acreditación del modelo de evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea</li> <li>• Acreditación SEMES: Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias</li> <li>• Reconocimiento: Finalista en Premios Best in Class 2015,2016, 2017 y 2018</li> <li>• Sello de "Excelencia" a la Calidad de Diagnóstico por Imagen Entidad certificadora: Departamento de Salud</li> <li>• Reconocimiento QH IDIS *** (Quality Healthcare) excelencia a la calidad asistencial Fundación IDIS</li> <li>• Certificación Modelo SEP (2018)</li> </ul>	<p><b>CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA</b></p> <p><b>C. REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA</b></p> <p><b>IMQ PREVENCIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 45001 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo</li> </ul>
<p><b>CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación DIAS de seguridad del paciente. 2016</li> <li>• ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>• UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i</li> <li>• ISO 50001: Sistemas de gestión de la energía</li> </ul>	<p><b>IMQ IGURCO</b></p> <p><b>IMQ IGURCO ORUE</b></p> <p><b>IMQ IGURCO UNBE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental</li> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>
<p><b>CENTRO MÉDICO IMQ AMÁRICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>	<p><b>IMQ IGURCO ZORROZGOITI</b></p> <p><b>IMQ AMSA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma Libera-Care de la Fundación Cuidados Dignos</li> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente en hospitalización (Hospital San Juan de Dios, Santurtzi)</li> </ul>
<p><b>CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>	<p><b>CAT XXI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul>
<p><b>CENTRO MÉDICO IMQ ZURRIOLA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad</li> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>	<p><b>ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS Y MIRIBILLA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>

## ● 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.

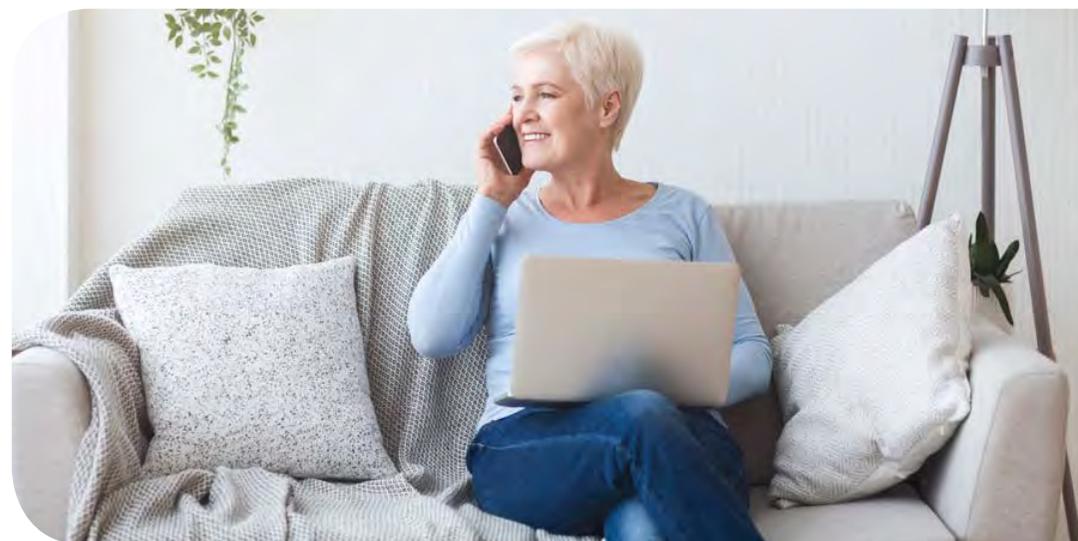
Como complemento de lo anterior se ha llevado a cabo un proceso de formación y de concienciación a los trabajadores de Grupo IMQ, de manera adaptada a cada uno de los Departamentos o Áreas de negocio.

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 2021, IMQ se ha sumado al Pacto Digital para la Protección de las Personas promovido por la AEPD, llevando a cabo diversas iniciativas para la concienciación y sensibilización 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 2021 se ha producido la consolidación 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 se han realizado aproximadamente 90.000 atenciones presenciales (las oficinas han permanecido abiertas en 2020 y 2021 a pesar de los distintos confinamientos dado su carácter de servicio esencial), 250.000 telefónicas y 146.000 digitales (email, oficina online y prescripción digital), sin contar las autorizaciones y gestiones que están automatizadas y en las que no interviene el equipo de atención al cliente.

Durante 2021, en la línea de incrementar las capacidades de autoservicio, se han actualizado con nuevos contenidos la página de Preguntas Frecuentes de la web IMQ y se ha mejorado la capacidad de respuesta automática del chatbot.

• **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.

**TELÉFONOS GRATUITOS**

Nuestro Contact-Center, gestionado por la sociedad CAT XXI, 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.

Gestionado igualmente por CAT XXI nuestros clientes disponen también de un número 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 2021, se ha mejorado la información, las autorizaciones y asistencias recibidas por los clientes, automatizado el cambio de cuenta de la póliza e incrementado el número de centros/profesionales con cita online.

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. Aun así, 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	2020	2021
<b>NUESTRAS OFICINAS</b>		
CLIENTES ATENDIDOS	102.783	89.411
<b>TELEFÓNICO GRATUITO</b>		
LLAMADAS ATENDIDAS	249.328	249.387
<b>OFICINA ONLINE</b>		
CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE	72.925	86.404
AUTORIZACIONES SOLICITADAS	13.653	14.069
<b>CHATBOT</b>		
CONVERSACIONES ATENDIDAS POR AGENTE	13.920	11.296

## ● Experiencia de cliente

Se define experiencia de cliente como “la suma de todas las interacciones que un cliente tiene y siente con una empresa a lo largo de su ciclo de vida, a través de sus empleados, los mensajes, los canales, la comunicación, las conversaciones y las situaciones vividas...”. Se considera una experiencia diferencial la que se recuerda de forma positiva, la que sorprende y supera las expectativas. Y esto es precisamente lo que perseguimos en IMQ: el WOW de nuestros clientes.

Durante el año 2021 hemos continuado trabajando en la implantación de la metodología de experiencia de cliente: la evolución de nuestro viaje de cliente, el desarrollo del programa de voz y del close the loop, el análisis de los diferentes puntos de interacción y la propuesta de acciones de mejora, o el desarrollo de nuestro plan de cultura interna. Contamos con un índice de recomendación (Net Promote Score) vinculado al viaje del cliente de más de 36 puntos, y con un índice de satisfacción del 8,5. Aunque son resultados muy buenos no nos conformamos: queremos seguir sumando clientes promotores, creando



experiencias que emocionen y consolidar a IMQ como líder no sólo en seguros de salud sino también en experiencia de cliente.

Actualmente contamos con un programa de voz integrado por 15 encuestas que de forma periódica recogen el feedback de nuestros clientes en los diferentes puntos de interacción. Hemos lanzado aproximadamente 570.000 encuestas y recabado 48.663 respuestas, cuya valoración y comentarios nos resultan de gran utilidad para entender, valorar y rediseñar nuestros procesos. Analizamos de forma diaria el feedback recibido, compartiendo con el comité de dirección todos los comentarios que nos llegan y realizando una gestión directa y personalizada con todos aquellos clientes que por diferentes motivos lo requieran (casi 900 casos gestionados en 2021).

El rediseño de nuevas experiencias requiere de enfoques novedosos y atractivos, y es aquí donde la innovación juega un papel fundamental. Una innovación que debe contar con la participación del cliente desde las primeras fases, incorporando su opinión, necesidades y expectativas a lo largo de todo el ciclo. En IMQ hemos apostado por metodologías como el Design Thinking, realizando en 2022 un proyecto centrado en el re-diseño del viaje del alta del cliente.

Una buena experiencia de cliente no se consigue sin la involucración de las personas de la compañía, activo clave para conseguir un servicio diferencial. Para ello hemos continuado desarrollando nuestro Plan de cultura interna, con nuevas acciones enfocadas a concienciar a la organización de la importancia de poner “de verdad” al cliente en el centro. Tras una primera campaña lanzada en los años anteriores, “Adelante WOWista”, en 2021 hemos trabajado en una nueva “¿Cómo conectas con las emociones del cliente?” y que tendrá su despliegue a lo largo del 2022.

Igualmente, y con el objetivo de desplegar un modelo de atención al cliente propio, cercano y diferencial, seguimos trabajando en la evolución de nuestro Estilo de Atención. En 2021 hemos lanzado un nuevo ejercicio de Mystery Shopping que persigue evaluar su grado de implantación y elaborar un nuevo plan de acción para su evolución futura.

Y con el objetivo de seguir aprendiendo, compartiendo y conociendo buenas prácticas que alimenten nuestro proyecto, IMQ ha puesto en marcha, en colaboración con Euskalit, una Comunidad de Experiencia de cliente en Euskadi, con la participación de empresas de referencia en este ámbito en nuestro entorno (Eroski, Grupo Mondragón, Laboral Kutxa, Osakidetza, etc.). La Comunidad fue presentada en la Semana Europea de la Gestión Avanzada organizada por Euskalit.

● **Gestión de incidencias**

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

Este compromiso ha dado como fruto que en 2021 la media del tiempo de respuesta se haya situado en 11,35 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.

<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
QUEJAS	772	753
RECLAMACIONES	1.097	1.079
<b>TOTAL</b>	<b>1.870</b>	<b>1.832</b>

<b>OTROS EXPEDIENTES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
AGRADECIMIENTOS	29	26
SUGERENCIAS	34	22
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>48</b>



## Con nuestros proveedores

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

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

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	2020	2021
BIZKAIA	1.105	1.091
ALAVA	214	219
GIPUZKOA	407	418
<b>TOTAL</b>	<b>1.726</b>	<b>1.728</b>

### • Mejorando en atención y cercanía

En 2021 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 volumen de gestiones realizadas sigue con un importante incremento derivado, sobre todo, de la incorporación de nuevas tecnologías, cobrando importancia relevante el soporte dado en la utilización de la nueva herramienta de prescripción digital.

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



## 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 Euskadi, con quién se ha renovado el acuerdo de comercialización de seguros de salud y seguros de otros ramos no salud y que nos permite ampliar nuestra oferta de servicios a los clientes.



## Con nuestras personas

En Grupo IMQ seguimos construyendo proyectos y escenarios atractivos, en los que crece el talento de nuestros equipos a la vez que se trabaja en un entorno responsable, teniendo en cuenta, entre otras cosas, el equilibrio entre la vida profesional y personal.

Nuestra organización a fecha 31/12/2021 está formada por 2.773 personas, de las cuales 2.268 se sitúan en el alcance determinado por esta memoria por la Ley 11/2018. Se abarca con ello la información de una plantilla superior al 80% de las 23 empresas del Grupo cuya participación societaria es relevante y cuya identificación aparece en el Alcance. (Ver tabla I “Empresas que conforman el perímetro de la Memoria de Sostenibilidad”).

Este año el apartado de personas sigue cobrando mucha importancia. La pandemia nos ha demostrado, una vez más, la relevancia de nuestras actividades en los distintos ámbitos en los que operamos (salud, socio-sanitario y prevención) y los equipos de personas han seguido demostrando su compromiso, profesionalidad y servicio al cliente. Ha seguido siendo un año lleno de retos a nivel organizativo para cuidar la seguridad y salud de nuestras personas, en entornos con prevalencia de incertidumbre ante las nuevas oleadas de la Covid-19, aunque, afortunadamente, con un escenario de vacunación comunitario muy alto, que nos ha aportado un enfoque diferente de los casos. Este escenario nos ha impactado 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 **2.268 personas**, 1.761 personas cuentan con contrato indefinido y 507 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 rijan su conducta siguiendo los siguientes principios:

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### ◦ Acciones específicas 2021

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



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

Contamos desde 2018 con una herramienta corporativa destinada a atraer el talento externo y a facilitar el desarrollo del talento interno. Esta herramienta, accesible a través de nuestra web e intranet, permite acceder a las oportunidades de empleo de las distintas unidades, en la que durante 2021 hemos publicado 115 ofertas de empleo.

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

- Acuerdos de colaboración con universidades de prestigio a nivel local. En el área de Enfermería, acuerdos con UPV, San Jorge Zaragoza, Universidad de Navarra y Universidad Internacional de Catalunya; en total, 36 alumnos al año. Con respecto a Medicina, acuerdos de colaboración en prácticas con alumnos de UPV y la Universidad de Deusto, (55 alumnos durante 2021). Acuerdos con distintos centros de FP para prácticas de alumnos de radioterapia y dosimetría, auxiliar de farmacia y auxiliar de enfermería, entre otros. En total, 159 personas en prácticas (Ámbito Clínicas).
- Un total de 171 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, 18 alumnos 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 (5 personas han realizado planes de acogida en Ámbito Seguros y todas las nuevas incorporaciones en Ámbito Clínicas).

## ● Organización del trabajo

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

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

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

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

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

En IMQ Prevención cuentan también con medidas que favorecen la conciliación y flexibilidad en el trabajo entre las que destacan la reducción de jornada laboral por guarda legal con establecimiento de horarios de trabajo cambiantes en el tiempo a solicitud del empleado, permitiendo de esta forma distribuciones irregulares en cada día de la semana para favorecer la atención de menores. También cuentan con permisos sin sueldo con mayor frecuencia en la petición y mayor duración que lo legalmente establecido.

En Clínica Zorrotzaurre siguen estando vigentes todas las medidas sobre conciliación y flexibilidad que están recogidas en sus convenios colectivos, destacando algunas como la ampliación sobre la legislación vigente de permisos retribuidos tanto de paternidad

como maternidad, libre elección periodo vacacional, incorporación progresiva tras la baja por maternidad y paternidad y reserva de plazas con precios especiales en escuelas infantiles cercanas.

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





## ● Salud y seguridad

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

La certificación ISO 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 Junio de 2021.

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

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 IMQ Prevención, conscientes de la importancia de sus trabajadores tanto dentro y fuera del entorno laboral, han lanzado la plataforma saludable "Wellwo" en la que se pueden encontrar noticias, programas saludables, entrenamientos y programas nutricionales.

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

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

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 de los trabajadores en momentos de incertidumbre para realizar recomendaciones preventivas a las empresas en línea con la evidencia científica actualizada.
- Valoraciones de vulnerabilidad y recomendación de acciones preventivas específicas frente a estos trabajadores.
- Información continuada vía online sobre mecanismos de transmisión, estados de vulnerabilidad y medidas preventivas generales y específicas; así como la actualización de los documentos procedimentales vigentes de las autoridades sanitarias y expertos.

- Resolución de dudas de los trabajadores e información acerca de las medidas preventivas a tomar, características de los signos y síntomas, la clínica de alarma, los criterios de alta, las dudas de los procesos de IT...etc.
- Elaboración y remisión de la documentación necesaria para colaborar en la determinación de contingencia como accidente laboral en los trabajadores sanitarios y sociosanitarios.
- Comunicación constante con el sistema público de salud para la notificación e identificación de los casos y los contactos. Implantación de todas las tareas encargadas a través de las autoridades de Salud Pública y Salud laboral del Gobierno Vasco con el fin de ampliar y mejorar la red de la estrategia de detección precoz de la infección por SARS- COV-2.
- En el marco de la Vigilancia Colectiva la prioridad del servicio se ha basado en detección temprana, aislamiento, solicitud de diagnóstico, control de contactos y seguimiento.

En el gráfico-1, se muestra el impacto en las actividades de la Unidad de vigilancia de la salud, que ha representado la gestión de más de 748 casos durante el segundo año (2021) de la Pandemia Covid-19, de los cuales 391 son del mes de diciembre en el contexto de Transmisión Comunitaria Extrema de la variante ómicron.



Se han tramitado un total de 948 PCR, para descarte de infección activa a los trabajadores de nuevas contrataciones y de incorporación tras vacaciones o ausencias de más de 7 días, en coordinación con las administraciones de los diferentes centros residenciales, solicitándolas a las OSIS de Osakidetza, interviniendo en casos de pérdida de citas, recabando resultados y remitiendo resultados a los centros.

## ● 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 cuentan como referencia con un acuerdo colectivo para regular sus relaciones laborables.

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

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

Las empresas del grupo disponen de comités de seguridad y salud laboral, bajo diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores y realizar el seguimiento de planes de mejora e indicadores relacionados con esta materia. El 80,64% de los empleados cuentan con representación legal a través de distintos comités de salud y seguridad.



## ● Formación

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

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

### ◦ Acciones específicas 2021

En el ámbito de la formación y desarrollo, durante 2021 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relevantes:

- Debido a la situación de pandemia, las horas de formación anuales han disminuido en el conjunto total de sociedades, alcanzando este año un total de 16.386h, suponiendo una disminución del 5,7 % con respecto al año anterior.
- La mayoría de las unidades organizativas han utilizado la plataforma de formación para sensibilizar a empleados sobre las medidas de prevención más adecuadas, sintomatología, protocolos de actuación, etc del Covid-19.
- Para fomentar una incorporación más eficiente de nuevos empleados, seguimos utilizando un Plan de Acogida genérico donde se destacan los elementos clave de nuestra organización, lo que facilita los primeros pasos de la incorporación.

### ◦ **Ámbito Seguros**

- En ámbito Seguros, incluido Grupo Igualmequisa S.A., 109 han sido el total de acciones formativas desplegadas, suponiendo 6.512 horas de formación (13,6% más que el ejercicio anterior).
- El 94% de la formación se ha impartido en formato digital, tanto a través del AULA IMQ como de otras plataformas y en formato presencial digital.
- Este año hemos continuado utilizando 80 licencias de la plataforma Linkeding Learning, habiéndose realizado 629 h en total, con un promedio de 8h de tiempo medio por usuario.
- Con la finalidad seguir desarrollando las competencias de nuestros líderes, hemos continuado en formato digital las “Master Class” previstas. Las tres sesiones han versado sobre “Liderazgo y resiliencia”, “La disciplina y la ejecución impecable para un liderazgo eficaz” y “Liderazgo creativo”.
- Con respecto a las conversaciones de desarrollo, realizadas en toda la compañía y basadas en el modelo de competencias IMQ, se han realizado el 72,63% de las mismas, constituyendo el elemento esencial para poder detectar áreas de desarrollo y compromisos con los planes de acción correspondientes.



### ◦ **Ámbito Clínicas**

- El impacto de la pandemia ha seguido suponiendo un año más una disminución importante en la realización de horas de formación, alcanzando un total de 5.060 horas de formación anuales, con un promedio de 6h por empleado.
- 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, Protocolos de infección, formación en UCI, etc.
- La satisfacción general global de las acciones formativas ha sido de 9,1/10.

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

- En total, han sido 4.123 las horas totales anuales de formación realizada, con un promedio de 7,30h por trabajador.
- Junto a la formación ofertada en Aula IMQ, este año se han ofrecido 35 licencias en la plataforma formativa LinkedIn Learning.
- Se han ofertado formaciones en competencias genéricas (modelo de gestión avanzada, igualdad, herramientas microsoft, atención centrada en la persona) y en competencias técnicas (cuidados de la piel y úlceras por presión, estomaterapia).

### ◦ **Ámbito Prevención**

- Se han llevado a cabo 45 acciones formativas, 17 de formación interna y 28 con apoyo externo, suponiendo un total de 474 horas anuales.
- Dentro de la formación técnica destacamos cursos como “SCR como agente cancerígeno”, “Planes de gestión en higiene laboral: Sílice cristalina respirable”, “Reacreditación TSCAI-TMCAI” o “Trabajos en espacios confinados y trabajo en altura”.

● **Diversidad e igualdad**

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

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

**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.

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 rehabilitación y medicina deportiva, y Clínicas Vicente San Sebastián SA tienen contratadas de forma estable a personas con reconocimiento de distintas capacidades en los términos establecidos por la legislación correspondiente.

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

Con este fin, el protocolo define las 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 e IMQ Seguros y todas las empresas de su ámbito organizativo, cuentan desde este año con un protocolo de prevención y actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo. Se han sumado a esta iniciativa IMQ Igarco Araba e IMQ Igarco servicios sociosanitarios.

## ● 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 ha continuado en 2021 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.

La compañía cuenta, al mismo tiempo, con un boletín informativo semanal en formato podcast que contribuye a reforzar la difusión, alcance y conocimiento de las iniciativas desplegadas y a favorecer la cultura de Grupo entre todas las personas que componen la organización.

### • Nueva intranet Konekta2

Con objeto de mejorar la usabilidad y posibilidades actualmente existentes, en 2021 hemos dispuesto de una nueva intranet con un diseño más moderno y con nuevas capacidades colaborativas y de productividad.

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 nueva intranet Konekta2 pretende ser un modelo de red social flexible para facilitar el contacto, la información y la interacción.

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



## 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 87 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.

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

**Pacto Mundial Red Española**

Red Española del Pacto Mundial  
C/ Cristóbal Bordini 19-21, oficinas 1ºD  
Teléfono: 91 745 24 14  
hcbazan@pactomundial.org

GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ)  
C/ Máximo Aguirre, 18 bis  
48011, Vizcaya.

Madrid, 21 de enero de 2021

A través del presente escrito confirmamos que GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) con NIF A95274478 es entidad signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 6 diciembre 2017.

Por lo tanto GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) se ha comprometido a cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los Diez Principios.

El presente escrito dejará de ser válido si la entidad GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Un cordial saludo,

D<sup>a</sup> Clara Bazán  
Secretaria General  
Red Española del Pacto Mundial  
P.P.

## ● 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](http://canalsalud.imq.es), que en 2021 ha integrado los Canales Mujer y Gaztea para mejorar su alcance, el número de contenidos que se aportan, así como su usabilidad con nuevos menús orientados a facilitar las formas de búsqueda del usuario online y un nuevo diseño más atractivo, simplificado y ligero.

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 y conferencias para muy diversos colectivos.

### ◦ Campaña Contágate

Los problemas de salud física, la falta de contacto social, el cambio de hábitos, la pérdida de libertad, los problemas laborales y económicos, el estrés prolongado, el duelo... han generado un sufrimiento emocional que ha pasado factura a nuestra salud mental.

Conscientes de que ese impacto emocional necesitaba ser contado como primer paso para su curación, hemos querido dar voz a esta necesidad y ayudar a compartir las sensaciones y los sentimientos con el lanzamiento de nuestra campaña Contágate y el espacio web específico que le da soporte [contagiate.es](http://contagiate.es), un espacio de historias e intrahistorias para poner a las personas y sus sentimientos en el centro, abierto a la participación del conjunto de la sociedad y a su servicio.

### ◦ IMQ se une a la campaña acceXible para la detección precoz del Alzheimer

Con motivo del Día Mundial del Alzheimer, IMQ se unió a la campaña “¡Chequea tu salud mental!” para la detección del deterioro cognitivo a través del análisis del habla lanzada por la startup Accexible. Un test gratuito realizable en tan solo 60 segundos, accediendo a la web [Testaccesible.com](http://Testaccesible.com) desde un dispositivo con micrófono. El test analizaba la voz del usuario ofreciendo el resultado en un par de minutos, con una sensibilidad del 91% en la detección del deterioro cognitivo en etapas tempranas.



El test analizaba tanto lo que dice la persona, como cómo lo dice y el informe con el resultado de las pruebas se recibía vía correo electrónico. De media, una persona tarda 20 meses en acudir al profesional tras tener una queja de memoria. Con la colaboración con la plataforma, acceXible IMQ quiso ayudar a romper el tabú del chequeo de la salud mental y sensibilizar sobre la importancia de la detección precoz para recibir un tratamiento adecuado.

## JORNADAS Y CONGRESOS CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE IMQ

### SALUD

- **JORNADA DE TEOLOGÍA SOBRE HUMANIZACIÓN DE LA SALUD, EN LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO:** PONENCIA "MODELO HELP IMQ"
- **CONGRESO INTERNACIONAL DE HUMANIZACIÓN:** COMUNICACIÓN "GUÍA DIRIGIDA A MENORES/ ADOLESCENTES PARA EL ACCESO A LA UCI".
- **COLEGIO DE VETERINARIOS DE BIZKAIA:** WEBINAR "PROBLEMAÁTICA PSICOLÓGICA DE LA PROFESIÓN"
- **II CONGRESO DE EUSKADI CONTRA EL CANCER:** PONENCIA "MEDICINA GENÓMICA O DE PRECISIÓN"
- **COLEGIO VASCO DE ECONOMISTAS:** WEBINAR "DOLOR DE ESPALDA, ¿CÓMO ME AYUDA EL DEPORTE A COMBATIRLO?"
- **HIRUKIDE:** CHARLA FORMATIVA "PAUTAS PARA MANTENER UNA RELACIÓN FAMILIAR SALUDABLE"

### PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- **FORO CSSIS:** JORNADA TÉCNICA "EVALUACIÓN DE LA EXPOSICIÓN DE AGENTES QUÍMICOS. COMO DEMOSTRAR LA CONFORMIDAD CON LOS VLA, MEDIANTE MEDICIONES REPRESENTATIVAS DE LA EXPOSICIÓN. UNE 689:2019"
- **FORO FEDERACIÓN BIZKAINA DE EMPRESAS DEL METAL:** PONENCIAS "PLAN DE ACOGIDA" Y "EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES"; WEBINAR "PROBLEMAS MUSCULOESQUELÉTICOS DERIVADOS DE SOBRESFUERZOS Y TAREAS REPETITIVAS"
- PONENCIA SOBRE EMPRESA SALUDABLE POR EL DIA MUNDIAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
- WEBINAR "CÓMO PONER EN MARCHA UN PROYECTO DE EMPRESA SALUDABLE"
- WEBINAR "CÓMO ABORDAR LA GESTIÓN DE CONFLICTOS"
- WEBINAR "CÓMO ABORDAR LA GESTIÓN DE ADICCIONES"
- WEBINAR "INTRODUCCIÓN AL MINDFULNESS"
- WEBINAR "NUTRICIÓN. CLAVE PARA CONSEGUIR UN ENTORNO SALUDABLE"
- WEBINAR "EVALUACIÓN DE LA EXPOSICIÓN A LOS AGENTES QUÍMICOS, UNE-EN 689:2019"
- WEBINAR "VALORACIÓN DE LA EXPOSICIÓN A SÍLICE CRISTALINA RESPIRABLE Y SUS CONSECUENCIAS EN LA SALUD"
- WEBINAR "CRITERIO TÉCNICO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO PARA RIESGOS PSICOSOCIALES EN LAS ORGANIZACIONES"
- WEBINAR "CONSIGNACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO: PROCEDIMIENTO LOTO"
- WEBINAR "IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 45001 PONER ORDEN EN LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO"

### ATENCIÓN A MAYORES

- **IX CONGRESO NACIONAL DE ALZHEIMER:** PONENCIA "CERO OMISIONES: INTERVENCIÓN INTEGRAL EN LA PERSONA CON DEMENCIA"
- **WEBINAR ACADEMIA DE LAS CIENCIAS MÉDICAS DE BILBAO:** PONENCIAS "ABORDAJE INTEGRAL DEL ICTUS EN EL PACIENTE GERIÁTRICO" Y "OSTEOPOROSIS Y FRAGILIDAD EN EL PACIENTE MAYOR; UNA REALIDAD COTIDIANA DE ABORDAJE MULTIDISCIPLINAR"
- **XIX CONGRESO DE ZAHARTZAROA "ACTUALIZANDO EL CONOCIMIENTO Y NORMALIZANDO LA VIDA":** PONENCIA "DIABETES MELLITUS: ACTUALIZACIÓN TERAPÉUTICA"
- **II CONGRESO VIRUTAL DE LA SEGG:** PONENCIAS "ESTREÑIMIENTO: UN SÍNDROME GERIÁTRICO CON IMPACTO", "OBSERVATORIO NACIONAL DE VALORACIÓN INTEGRAL EN PERSONAS MAYORES" Y "NUEVOS RETOS PARA EL ENVEJECIMIENTO"
- **COLABORACIÓN CON FACULTAD DE EDUCACIÓN Y DEPORTE DE UPV:** PONENCIA "FISIOPATOLOGÍA DEL ENVEJECIMIENTO NECESIDAD DE EJERCICIO FÍSICO"
- **XLVIII SEMANA DE HUMANIDADES:** PONENCIA "HUMANIZANDO LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES EN TIEMPOS DE PANDEMIA"
- **VI JORNADA AKEB KONEKTA "REINICIANDO EL SISTEMA: NUEVOS ESCENARIOS, NUEVOS RETOS":** PONENCIAS "IMPLANTACIÓN DE UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA OPTIMIZAR LA COMUNICACIÓN CON LOS FAMILIARES DE PERSONAS INGRESADAS EN CENTROS SOCIO SANITARIOS" Y "DIGITALIZACIÓN DE LA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA EN CENTROS SOCIO SANITARIOS"
- **NUTRICIONLAB:** PONENCIA "AVANCES EN EL MANEJO DEL PACIENTE FRÁGIL: NUTRICIÓN, EJERCICIO Y CUMPLIMIENTO COMO PILARES PARA UN ABORDAJE INTEGRAL"
- **MASTER DE ENVEJECIMIENTO Y CALIDAD DE VIDA UPV:** CLASES "ENDOCRINOLOGÍA Y METABOLISMO EN EL PACIENTE MAYOR", "UNIDADES GERIÁTRICAS DE RECUPERACIÓN FUNCIONAL" Y "VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL"
- **COLEGIO DE FISIOTERAPEUTAS DE GIPUZKOA:** PONENCIA "VALORACIÓN GERIÁTRICA INTEGRAL"
- **FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE DEUSTO:** CHARLA DEBATE "ACERCAMIENTO A LO ESPECIAL DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES"

● **Docencia e investigación**



**FIK, tecnología para una vida mejor**

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

**IMQ 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 aunar 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 participa en el primer máster europeo de Ortodoncia del 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 2021 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 XLVIII Semana de Humanidades de la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, que ha incluido la humanización de la atención a las personas mayores 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 80 estudiantes de Medicina y Enfermería realizarán sus prácticas en San Mamés

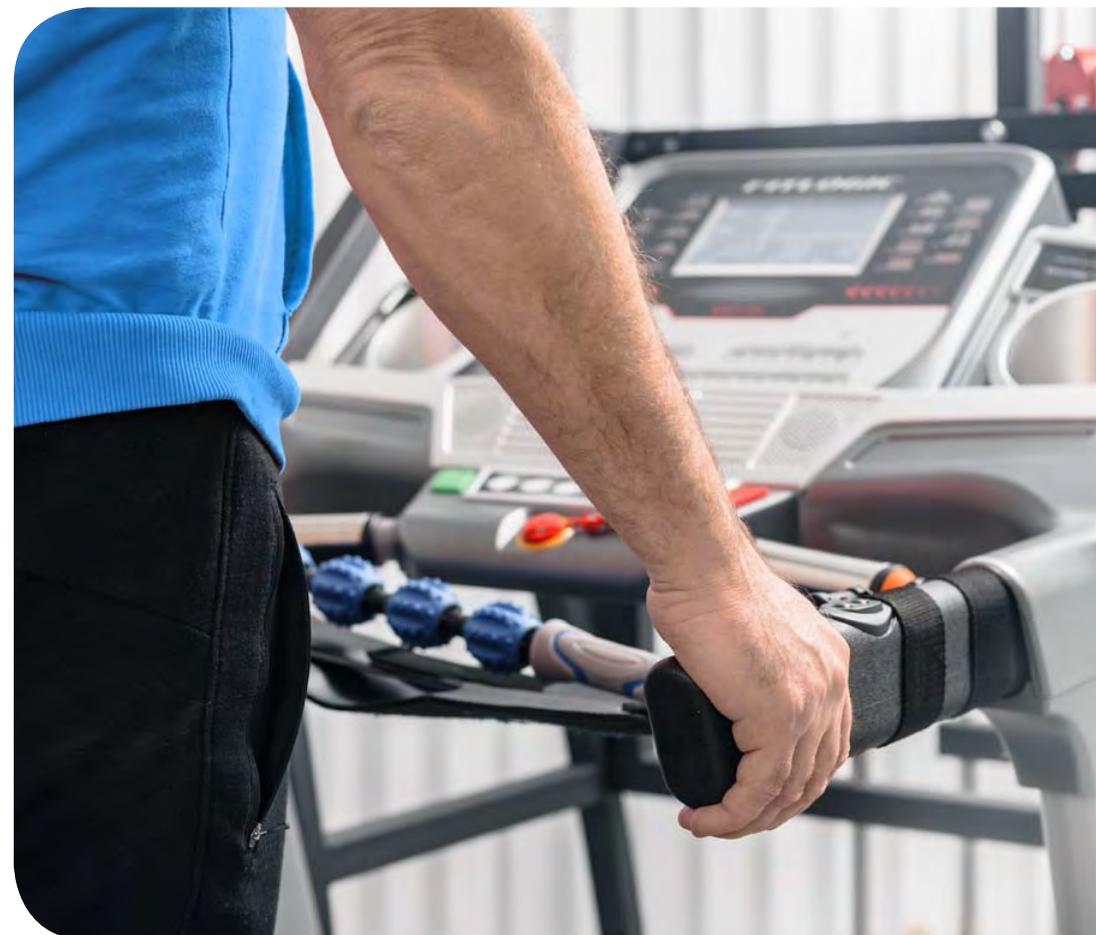
En torno a 80 alumnos y alumnas de la Facultad de Medicina y Enfermería de la (UPV/EHU), pertenecientes a los grados de Medicina y Enfermería, han comenzado en el estadio San Mamés su formación in situ para aprender a actuar en caso de incidencias sanitarias durante la celebración de los partidos del Athletic Club y conocer los protocolos de actuación.

Durante la charla de bienvenida a los estudiantes de la temporada 2021-2022, se hizo entrega de la Venia Docendi (autorización académica de carácter administrativo, necesaria para la colaboración docente en títulos oficiales) a los 8 profesionales que prestaron sus servicios como coordinadores de estudiantes durante la pasada temporada.

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

### ◦ Integración comunitaria en los centros socio-sanitarios de IMQ Igorco

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 Igorco 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.



### ◦ La Fundación Fidias e IMQ Igorco firman un convenio para desarrollar la creatividad intergeneracional a través del arte

El centro de día de personas mayores IMQ Igorco Estartetxe Leioa y la Fundación Fidias - Fundación para la integración y el desarrollo interpersonal a través de las artes – firmaron en 2021 un acuerdo de colaboración para favorecer la realización de actividades de inclusión social e intergeneracional a través del desarrollo de actividades creativas y artísticas.

Los proyectos que desarrollan conjuntamente consiguen que estos grupos de personas de entrada, tan diferentes, se acerquen, ayuden y aprendan mutuamente, a la vez que despiertan una gran satisfacción y motivación en cada uno de los participantes a través de talleres de teatro, baile, conciertos, etc, teniendo siempre de fondo lo artístico.

Ello les permite formar parte activa en el municipio, aportando además riqueza por su experiencia y potencialidades, por los beneficios que tienen las actividades comunitarias e intergeneracionales y por su poder integrador y motivacional.

### ◦ Estudiantes de Bellas Artes de la UPV-EHU plasman en un fanzine la realidad de la pandemia vista por las personas mayores

En el marco de un proyecto conjunto de encuentro intergeneracional y de colaboración educativa, la Facultad de Bellas Artes con la residencia sociosanitaria IMQ Igorco Unbe, se presentó el fanzine realizado por varios alumnos junto a personas mayores residentes.

El fanzine recogía una experiencia gráfico-plástica con la que se pretendía dar voz a las experiencias vividas por parte de las personas residentes durante el confinamiento por la pandemia, estableciendo un espacio de expresión y apertura para estas personas mayores.

### ◦ Otros encuentros intergeneracionales

- **Programa de intercambio de cartas entre jóvenes y mayores**  
Jóvenes del Programa Gaztegune - IMQ Igorco Zorrozoiti e IMQ Igorco Araba
- **Actividades de patronaje y modelaje, carpintería...**  
Peñascal Fundazioa – IMQ Igorco Bilbozar
- **Olimpiadas Matemáticas**  
Colegio Zazpilanda – IMQ Igorco Araba

## ● 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 431.000 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 participa en el reto de WOP Challenge, para la investigación de las enfermedades neurodegenerativas

IMQ se ha unido al sueño de acabar con las enfermedades neurodegenerativas. Y lo ha hecho en 2021 sumándose al “WOP Challenge 2021”, una aventura deportiva a relevos por equipos que recorre algunos de los más emblemáticos lugares de Bizkaia para afrontar el reto social colectivo de generar minutos de investigación en favor de la lucha contra enfermedades neurodegenerativas, iniciativa creada e impulsada por la Fundación The Wolk on Project, entre muchas otras.

En un intento de contribuir a una carrera sin riesgos en una prueba exigente, además de su contribución económica a la prueba deportiva, se puso también a disposición de los corredores participantes reconocimientos médico-deportivos a precios preferentes en nuestra Unidad de Medicina Deportiva de la Clínica Zorrotzaurre.

### ◦ Ayuda solidaria para los damnificados del volcán de la Palma

Partiendo de una iniciativa de IMQ Igurco Zorrozoiti, extendida a todas las residencias y centros de día, se ha celebrado un sorteo de cestas de Navidad, dirigidas a captar ayuda económica para los damnificados del volcán de Cumbre Vieja, en la isla de La Palma. Con esta iniciativa solidaria en la que han participado tanto los profesionales de los centros, como las propias personas residentes y sus familiares se han conseguido recaudar 2.400 euros.



**18.905 € recaudados y 496 clientes de IMQ Solidario en 2021.**

### ◦ Otras colaboraciones solidarias en torno a los mayores

Las personas empleadas, familiares y residentes de los centros de día de IMQ Igurco asimismo han colaborado en diversas iniciativas solidarias, como la Marcha Solidaria a favor del Cáncer de mama y el Mercadillo Solidario para apoyar a la Asociación para personas con Discapacidad AIDAE.

## ● 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.

### ◦ Emakunde hace entrega a IMQ Prevención del distintivo de Entidad Colaboradora en Igualdad

IMQ Prevención ha conseguido este año el reconocimiento de Entidad Colaboradora para la Igualdad de Mujeres y Hombres del Instituto Vasco de la Mujer-Emakunde. Este reconocimiento se otorga a las entidades que realicen actuaciones que propicien y promuevan una mayor igualdad de mujeres y hombres, y la remoción de obstáculos que impidan dicha igualdad.

Para la concesión del reconocimiento se han tomado en consideración particularmente aquellas actuaciones dirigidas a garantizar la igualdad de trato de mujeres y hombres en las condiciones laborales y en lo referido a la calidad del empleo, así como en las actuaciones de la entidad hacia el exterior.

Además de lo anterior, desde IMQ Prevención se ha elaborado una infografía que se ha compartido tanto en redes sociales como con todas las empresas clientes.

### ◦ Encuentros intergeneracionales a favor de la igualdad en IMQ Igurco

Los centros de día y residencias de IMQ Igurco, junto a las clínicas, han llevado a cabo diferentes iniciativas en colaboración con el alumnado de varios centros escolares de la zona, para impulsar la igualdad y fomentar los valores relacionados con ella a través de talleres intergeneracionales que han llevado a cabo como herramienta para prevenir y erradicar la violencia de género.



## ● 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
- APD
- ASOCIACIÓN BASQUE HEALTH CLUSTER
- ASOCIACIÓN CENTRO DE INNOVACIÓN DE BILBAO – CIB
- ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES BILBAO LA VIEJA
- ASPA BIZKAIA - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- ASPREN - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- AVECAI
- BAGABILTZA
- CENTRO DE INICIACION PROFESIONAL. ARRATIA-AMOREBIETA
- CENTROS DE FORMACIÓN PROFESIONAL (ZORNOTZA, SOMORROSTRO, IURRETA, FCO. DE VITORIA...)
- CIFP ZORNOTZA URRITXE
- CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO (EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BILBAO)
- CPES CRUZ ROJA
- DEC – ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE
- DEUSTO BUSINESS SCHOOL HEALTH
- EDE FUNDACIÓN KASTREXANA
- ESCUELA SANITARIA TECNICO PROFESIONAL DE NAVARRA
- EUSKALIT
- FUNDACIÓN EDE
- FUNDACIÓN FORMETAL
- FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD (IDIS)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION
- GESCA
- HOSPITAL DE SANTA MARINA
- ICEA
- INNOLAB BILBAO, PLATAFORMA DE INNOVACIÓN ABIERTA QUE CONECTA EMPRESAS Y TECNOLOGÍA
- INNOVACIÓN Y COORDINACIÓN EN ESTRATEGIAS FORMATIVAS
- INSTITUTO DE LA CONSTRUCCIÓN
- MATIA INGEMA FUNDAZIOA. DONOSTIA. MÁSTER DE ESPECIALIZACIÓN EN GERONTOLOGÍA Y PSICOGERIATRÍA
- OSI BARRUALDE GALDAKAO
- OSI BILBAO BASURTO
- SEA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS ALAVESES
- SEGG - SOCIEDAD ESPAÑOLA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA
- UNESPA
- UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA, FACULTAD DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN
- UNIVERSIDAD DE PRAGA
- UNIVERSIDAD PUBLICA DE NAVARRA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UNIVERSIDADES DE ALEMANIA (INSTITUCIÓN ARBEIT + LEBEN / HAMBURGO)
- UPV/EHU

### PATROCINIOS Y COLABORACIONES

- ACADEMIA DE LAS CIENCIAS MÉDICAS
- ATHLETIC CLUB – FUNDACIÓN ATHLETIC CLUB
- BASKONIA – FUNDACIÓN 5+11
- BICICLETADA SOLIDARIA
- 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 THE WALK ON PROJECT
- 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

Conscientes de la necesidad de velar no solo por el presente, sino también por el futuro, la preservación y cuidado del medio ambiente constituyen un objetivo colectivo con el que nos corresponsabilizamos de forma proactiva.



# Comprometidos con el entorno

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

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

## 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 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.

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

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

### ● Contaminación acústica y contaminación lumínica

Debido a nuestra actividad relacionada con seguros (trabajo de oficinas) y servicios de salud, ni la contaminación acústica ni la contaminación lumínica se han tenido en consideración a la hora de 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.

### Certificación ISO 14001

Clínicas IMQ obtuvo la certificación en 2011 y renueva anualmente desde entonces

IMQ SEGUROS obtuvo la certificación en 2019 y renueva en 2020 y 2021

IMQ IGURCO obtiene la certificación en 2021



### ● Evaluación de los aspectos medioambientales

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 acometen medidas de actuación a efectos de minimizar o reducir el impacto de los mismos.

En el año 2021 los datos presentados en el informe son agregados de todas las unidades de negocio incorporadas al alcance del mismo, recalculando los datos presentados en el año 2020 conforme a este criterio.

### ● Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

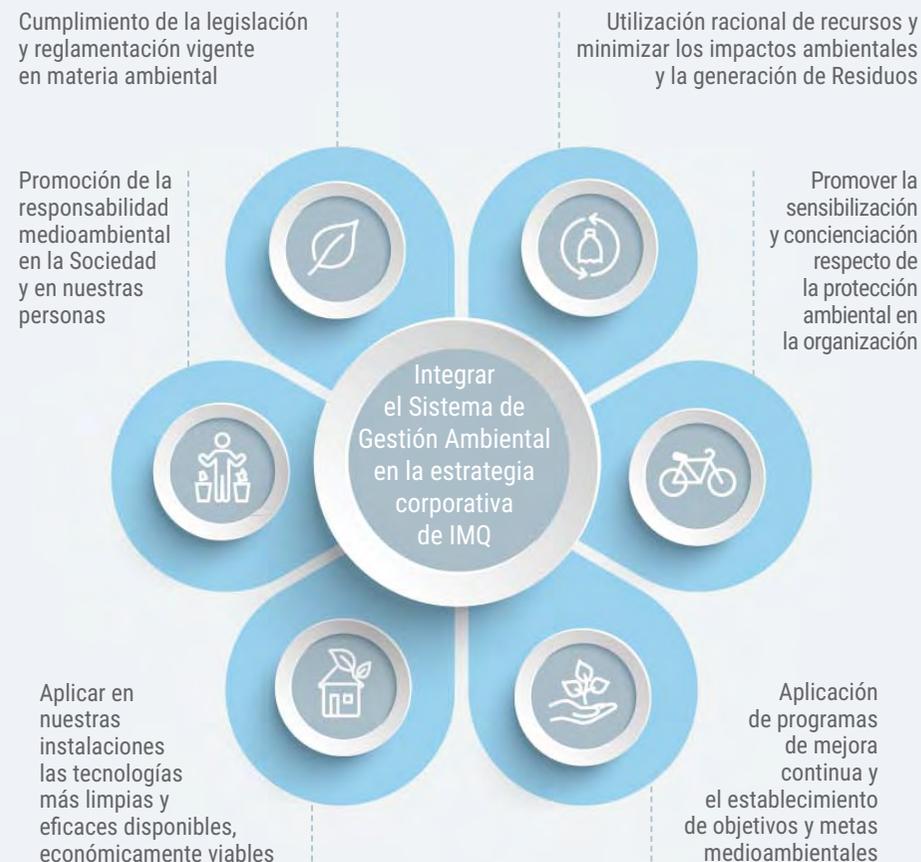
Durante 2021, Grupo IMQ ha realizado una inversión de 362.000 euros, para el mantenimiento y mejora de su sistema medioambiental (Gestión de residuos, cambio luminarias LED, mantenimiento preventivo, etc).

CONSUMO DE MATERIALES GRUPO IMQ	2020	2021
<b>MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN</b>		
VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)	57.200	54.875
FLUORESCENTES (UNIDADES)	1.293	1.093
PAPEL (KG)	26.178	28.537
TONERS (UNIDADES)	1.237	912
<b>INSUMOS RECICLADOS</b>	0	0
<b>PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO</b>	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, se promueve la concienciación a clientes sobre el uso de las plataformas informáticas que dispone Grupo IMQ para la documentación, de cara a reducir su impresión.

## Principios ambientales



## Nuestro compromiso

En IMQ entendemos la protección del medio ambiente como un principio básico y nos comprometemos a garantizar una utilización racional de los recursos naturales. Por ello, enmarcamos en una política ambiental el desarrollo de todas las actividades de nuestra organización.

## Gestión de residuos

La gestión de residuos se realiza a través de proveedores contratados para este fin, siendo estos gestores autorizados para ello en cada caso. 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	2020	2021
<b>RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO</b>		
<b>RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS</b>		
EQUIPOS ELECTRÓNICOS	220	1.183
FLUORESCENTES	624	545
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS	563	776
ENVASES CONTAMINADOS	936	1.050
TONERS	1.126	966
<b>RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS</b>		
R. SANITARIOS GRUPO II	82.276	78.806
MEDICAMENTOS DESECHADOS	688	586
RESIDUOS CITOSTÁTICOS	6.213	6.305
<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>		
MEZCLAS	177.338	180.581
PAPEL/CARTÓN	54.823	56.844
<b>TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS (KG)</b>	<b>82.276</b>	<b>78.806</b>

## Eficiencia energética

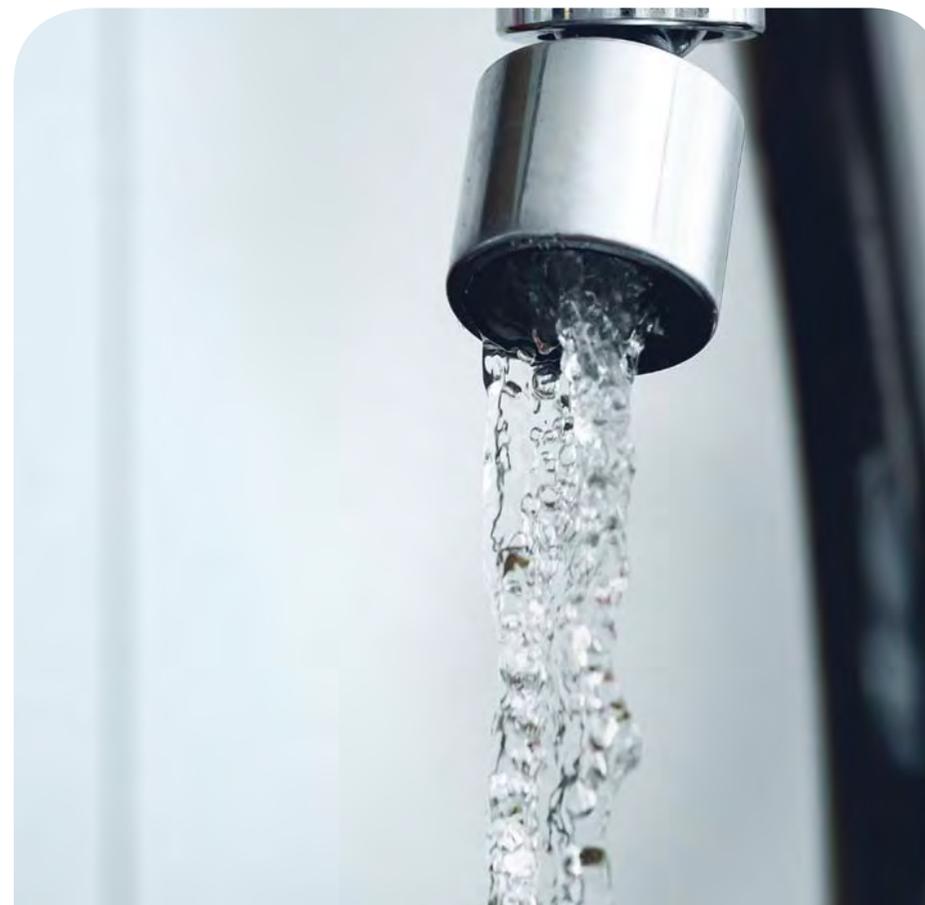
CONSUMO DE ENERGÍA	2020	2021
<b>CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	9.930.808	9.967.201
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)	6.041	5.775
CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM³)	907.548	962.212
CONSUMO ENERGÍA FOTOVOLTAICA (KWH)	34.011	16.986
<b>CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN (1)</b>		
KMS REPORTADOS POR PERSONAS DE ORGANIZACIÓN "NEGOCIO"	979.234	1.075.762
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO. (LITROS)	63.608	69.878

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

	2020	2021
<b>INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO</b>		
IMQ SEGUROS (KWH/M <sup>2</sup> )	105,97	103,10
CENTROS POLICONSULTORIOS (KWH/M <sup>2</sup> )	131,16	216,01
CENTROS DENTALES Y DE REHABILITACIÓN (KWH/PLANTILLA MEDIA)	2.633	1.637
CVVS (KWH/ESTANCIA)	85,60	82,63
IMQ PREVENCIÓN (KWH/PLANTILLA MEDIA)	1.349,97	1.246,9
IMQ IGURCO (KWH/ESTANCIA)	8,81	7,91
IMQ AMSA (KWH/M <sup>2</sup> )	42,32	98,02
<b>INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL</b>		
IMQ SEGUROS (L/M <sup>2</sup> )	1,95	1,46
CVVS (L/ESTANCIA)	0,10	0,01
<b>INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL</b>		
CVVS (M <sup>3</sup> /ESTANCIA)	5,30	5,70
IMQ IGURCO (KWH/ESTANCIA)	1,66	1,53
IMQ AMSA (M <sup>3</sup> /ESTANCIA)	148,15	197,34
<b>INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO</b>		
IMQ SEGUROS (L/PLANTILLA MEDIA)	32,15	27,85
IMQ PREVENCIÓN (L/PLANTILLA MEDIA)	183,90	202,84
IMQ IGURCO (L/ESTANCIA)	0,03	0,02

<b>CONSUMO DE AGUA</b>	2020	2021
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M <sup>3</sup> )	87.701	97.758
FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA	--	--
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	--	--

Debido a la situación extraordinaria provocada por la Covid-19, los incrementos y/o decrementos en consumos, etc. se debe a los cambios en la actividad de las diferentes sociedades, y no tienen un sentido claro de cara a explicarse de manera que su interpretación tenga valor para el lector o lectora. De ahí que se omiten la parte de cálculos de crecimiento y reducción.



## Gestión de emisiones

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

	2020	2021
<b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI.</b>		
<b>ALCANCE 1 (CONSUMO GASOIL) TN CO<sub>2</sub></b>	15	14
<b>EMISIONES DIRECTAS DE GEI.</b>		
<b>ALCANCE 1 (CONSUMO GAS NATURAL) TN CO<sub>2</sub></b>	1.972	2.091
<b>EMISIONES INDIRECTAS DE GEI.</b>		
<b>ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA). TN CO<sub>2</sub></b>	1.986	1.993

(\*) 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 CO<sub>2</sub>e/litro (Dato 2019)
- Factor de conversión de emisión Energía eléctrica: 0.20 kg CO<sub>2</sub>e/kwh (Dato 2019)
- Factor de conversión de emisión Gas Natural: 2,173 kgCO<sub>2</sub>

	2020	2021
<b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS POR CONSUMO GASOIL</b>		
<b>IMQ SEGUROS (TN CO<sub>2</sub>/M<sup>2</sup>)</b>	0,004	0,004
<b>CVVS (TN CO<sub>2</sub>/ESTANCIA)</b>	0,00003	0,00002

Unidad de medida.

- IMQ Seguros: M<sup>2</sup> Oficinas centrales
- Estancias año 2021 en CVSS: 73.165

	2020	2021
<b>INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS POR CONSUMO GAS NATURAL</b>		
<b>CVVS (TN CO<sub>2</sub>/ESTANCIA)</b>	0,01160	0,0124
<b>IMQ IGURCO (TN CO<sub>2</sub>/ESTANCIAS)</b>	0,0036	0,0033
<b>IMQ AMSA (TN CO<sub>2</sub>/ESTANCIAS)</b>	0,32	0,43

Unidad de medida.

- Estancias año 2021 en CVSS: 73.165
- IMQ Igurco. Estancias año 2021: 304.841
- IMQ AMSA. Estancias año 2021: 401

### INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS POR CONSUMO ELECTRICO

	2020	2021
<b>IMQ SEGUROS (TN CO<sub>2</sub>/ M<sup>2</sup>)</b>	0,02	0,02
<b>CENTROS POLICONSULTORIOS (TN CO<sub>2</sub>/ M<sup>2</sup>)</b>	0,03	0,03
<b>CENTROS DENTALES Y DE REHABILITACIÓN (TN CO<sub>2</sub>/PLANTILLA MEDIA)</b>	0,53	0,33
<b>CVVS (TN CO<sub>2</sub>/ESTANCIA)</b>	0,02	0,02
<b>IMQ PREVENCIÓN (TN CO<sub>2</sub>/PLANTILLA MEDIA)</b>	0,27	0,25
<b>IMQ IGURCO (TN CO<sub>2</sub>/ESTANCIA)</b>	0,00	0,00
<b>IMQ AMSA (TN CO<sub>2</sub>/M<sup>2</sup>)</b>	0,01	0,02

Unidad de medida.

- IMQ Seguros: M<sup>2</sup> oficinas
- Centros policonsultorios M<sup>2</sup>: 2848
- Centros dentales, pdología y rehabilitación. Plantilla media 2021: 132,63
- Estancias año 2021 en CVSS: 73.165
- IMQ Prevención
- IMQ Igurco. Estancias año 2021: 304.841
- IMQ AMSA. M2 620

## 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.



## Gestión biodiversidad

IMQ Igurco gestiona la actividad del centro Forua que se encuentra dentro de la Reserva de la biosfera del Urdaibai. Su actividad es la de prestación de servicios socio sanitarios para personas mayores dependientes. Y tiene una superficie de 1.650 m<sup>2</sup>, se encuentra en el núcleo de población de Forua-Gernika, y por la actividad y dimensión del centro, entendemos que no existe impacto significativo en el hábitat de la zona.

En este viaje de cuidar el planeta no hay posibilidad de echar marcha atrás, es por ello, que seguimos avanzando para contar de manera progresiva con todas las personas de Grupo IMQ, de cara a posicionarnos como una organización que de manera global es respetuosa con el entorno.



## Clínica IMQ Zorrotzaurre recibe el Premio de Ingeniería en Acción, apartado de Emergencia Climática

La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha sido galardonada con el prestigioso Premio de Ingeniería en Acción, apartado de Emergencia Climática, en el 38º Congreso de Ingeniería Hospitalaria organizado por la Asociación Española de Ingeniería Hospitalaria (AEIH) y celebrado en Gijón.

Con este premio, se ha puesto en valor a los equipos que han conseguido disminuir los consumos de energía, agua y residuos ayudando así a descarbonizar un poco más la actividad que se presta en la Clínica.

## Residencias y centros de día de IMQ Igurco se unen a la iniciativa ciudadana #Harriak

Residentes y personas usuarias de nueve residencias y centros de día de IMQ Igurco han participado en el juego #Harriak (Piedras) en las redes sociales, tomando como leitmotiv la sensibilización de la sociedad con respecto a la necesidad de cuidar el medio ambiente.

Así, en vísperas del Día Mundial del Medio Ambiente, que se celebra cada 5 de junio, decenas de piedras pintadas por personas mayores de las residencias vizcaínas de IMQ Igurco fueron escondidas en las inmediaciones de cada dispositivo asistencial, con el fin de que otras personas las pudieran buscar, encontrar y compartir.

# 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 85% de la cifra de facturación del Grupo y el 70% de la cifra de activos. Las sociedades del grupo Sociedad de Médicos del IMQ, S.A., Sociedad de Promoción de Empresas del IMQ, S.A.U. y Sociedad Inmobiliaria del IMQ, S.A. ostentan aproximadamente un 24% 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"> <li>GRUPO IGUALMEQUISA S.A.</li> </ul>
SEGUROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ SEGUROS)</li> <li>IMQ DENTAL, S.A. (CLÍNICAS DENTALES)</li> <li>DENTAL BIZKAIA, S.L. (CLÍNICAS DENTALES)</li> <li>CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA, S.L.U.</li> <li>CENTRO MÉDICO ZURRIOLA, S.L.U.</li> <li>AUXILIAR DE SERVICIOS MEDICOS, S.A.U.</li> <li>CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA, S.L.U.</li> </ul>
IMQ IGURCO
<ul style="list-style-type: none"> <li>IGURCO GESTIÓN S.L.</li> <li>IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.</li> <li>IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS S.L.</li> <li>ORÚE XXI S.L</li> <li>RESIDENCIA ORÚE S.L.U.</li> <li>IGURCO ARABA, S.L.U</li> <li>IGURCO SERVICIOS SOCIOSANITARIOS IMQ, S.L.</li> </ul>
CLÍNICA
<ul style="list-style-type: none"> <li>CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (CLÍNICA ZORROTZAURRE Y CLÍNICA VIRGEN BLANCA)</li> </ul>
PREVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMQ PREVENCIÓN, S.L.</li> </ul>
SERVICIOS GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)</li> </ul>

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**

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

## II. Principios

Principios para determinar **la calidad y el contenido** de la memoria de sostenibilidad 2021:

### **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 2021 y han sido recopilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen para establecer su calidad e idoneidad. Los datos provienen de la aportación y actividad de las distintas áreas y sociedades consideradas, del sistema de información que da soporte al seguimiento del Plan Estratégico (Midenet), así como de los KPIs e indicadores de desempeño calculados por cada una de las unidades de negocio, siendo posteriormente sometida a verificación externa a cargo de la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR, y aprobada por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Grupo IMQ.

### **PUNTUALIDAD**

El informe tiene periodicidad anual y contempla y recoge puntual información consolidada del desempeño económico, social y ambiental en cada ejercicio.

### **PUNTO DE CONTACTO:**

Las memorias anuales de Grupo IMQ se encuentran a disposición de las personas interesadas en la Sala de Prensa de nuestra web corporativa y en la página del Pacto Mundial Red Española:

<https://www.imq.es>

<http://www.pactomundial.org/informes-de-progreso>

Para más información: [comunicacion@imq.es](mailto:comunicacion@imq.es)



# AENOR

Confía

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:

- 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 SAB000.
- 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.

2019/0334/VNOR-2022

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

# AENOR

Confía

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- 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 incluida en la memoria SOCIEDAD DE MEDICOS IMQ: MEMORIA DE RSC Y SOSTENIBILIDAD 2021, Estado de Información no financiera y Diversidad (Marzo 2022) y para la información referida al periodo objeto del informe, el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no proporcione información fiel del desempeño de SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

2019/0334/VNOR-2022

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

### III. Materialidad

Durante el año 2020, y alineado con el proceso de reflexión estratégica llevado a cabo en el año 2018 para la elaboración del actual Plan Estratégico 2019 – 2021 de la compañía, se realizó un análisis de materialidad, identificando aquellos aspectos relevantes para Grupo IMQ y sus grupos de interés. Este análisis representa un primer ejercicio, de punto de partida que se va revisando, completando y profundizando anualmente.

Para la identificación de los principales aspectos significativos se tuvo en cuenta en primer lugar el análisis interno realizado durante el proceso de reflexión estratégica, evaluando los principales factores críticos y de éxito, la revisión de la estructura organizativa y de su modelo de gestión, o el análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios, entre otros aspectos.

A ello se suma el análisis externo realizado tanto en el proceso estratégico como de forma continuada en la Organización, y donde se analizan aspectos como la evolución

y principales tendencias del mercado y del sector asegurador, el estudio exhaustivo de la prensa relacionada con Grupo IMQ, los análisis derivados del proceso de inteligencia competitiva, los estudios de marca e imagen, o el análisis normativo continuado que se realiza a través de la función de cumplimiento.

Además, se han tenido en cuenta las principales necesidades y expectativas de los grupos de interés de Grupo IMQ en base a la revisión y priorización de los mismos abordada también en el marco de la última reflexión estratégica. Para Grupo IMQ es clave la opinión y participación de sus grupos de interés en la elaboración y definición de su estrategia. Sus necesidades y expectativas se analizan a través de las fuentes de información (ámbito de vigilancia y frecuencia) definidas con cada uno de ellos: Accionistas, Órganos de Gobierno, Personas, Aliados estratégicos, Clientes, Proveedores, Administración y Sociedad.

#### FUENTES DE INFORMACIÓN Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	AMBITO DE VIGILANCIA	FRECUENCIA
<b>Accionistas Órganos de Gobierno</b>	Consejos de Administración (IMQ Seguros, Grupo IMQ, Sociedad de Médicos) Junta General Sociedad de Médicos Sesiones con accionistas – médicos Reuniones de trabajo (Dirección General, Dirección Relación con el profesional,...)	Mensual Anual ¼ sesiones año Periódicas
<b>Aliados estratégicos: SCA, Kutxabank</b>	SCA: reuniones del Consejo de Administración Kutxabank: reuniones del equipo de trabajo	Mensual Puntuales
<b>Personas</b>	Encuesta de satisfacción global Encuestas de satisfacción sobre distintas facetas Grupos y equipos de trabajo Desayunos IMQ	Bienal Puntuales Periódicas Mensual
<b>Proveedores</b>	Proveedores asistenciales: reuniones de trabajo con representantes de especialidad y con profesionales Proveedores no asistenciales: reuniones de trabajo	Periódicas Periódicas
<b>Administración Sociedad</b>	Encuestas a sociedad e instituciones	Bienal
<b>Clientes</b>	Encuestas periódicas (Programa Voz – Proyecto CEX) Focus group Análisis de quejas y reclamaciones Redes sociales	Diario Periódicos Diario Diario

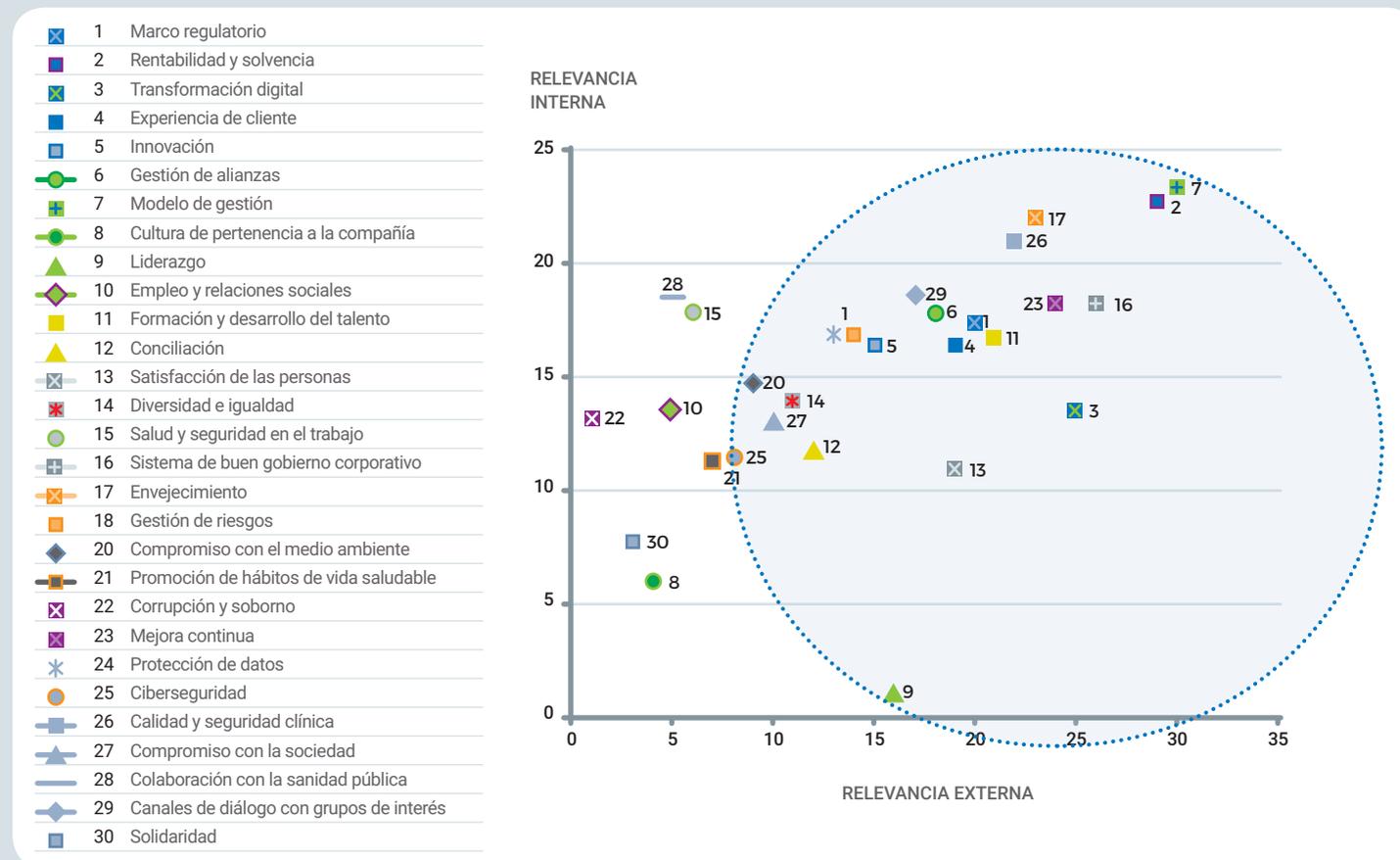
Algunos de los principales grupos de interés han tenido una participación directa en el proceso de reflexión estratégica, ya sea a través de reuniones específicas para ello (accionistas y órganos de gobierno), de focus group (clientes colectivos y particulares), o de encuestas (Sociedad). Las personas de la compañía han tenido también un papel importante en la definición de la estrategia, a través de un proceso participativo guiado mediante grupos de trabajo en las distintas fases.

Cabe resaltar también la puesta en marcha en el año 2019, dentro del Proyecto de Experiencia de Cliente, del Programa de Voz, que está permitiendo tener un conocimiento mucho más profundo de los clientes de IMQ.

Fruto de todo este análisis, se identificaron 30 asuntos relevantes, de los cuales, tras ser analizados y valorado su nivel de relevancia tanto interna como externa, se incorporaron en la matriz de materialidad donde finalmente se destacaron **20 temas prioritarios** tanto para Grupo IMQ como para sus grupos de interés. De cara a la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2021 (Estado de Información No Financiera), mantenemos el análisis y seguimos poniendo el foco en cuatro grandes bloques: Gobierno corporativo, Estrategia y negocio, Equipo de personas, Clientes, Compromiso con la Sociedad y Medio ambiente. Mantenemos excepcionalmente un año más, la variable que marcó el año 2020, la crisis sanitaria sufrida por la pandemia de Covid-19, como tema prioritario 21.

**DETALLE DE LOS 21 TEMAS PRIORITARIOS:**

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



## IV. Índice correspondencia Ley 11/2018 con GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS</b>			
CONTENIDOS GENERALES			
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES</b>			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización		22
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		49-64
102-3	Ubicación de la sede		Máximo Aguirre 18 BIS, 48011 Bilbao
102-4	Ubicación de las operaciones		106-107
102-6	Mercados servidos		49-64
102-7	Tamaño de la organización		17-20
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	3,4,5,8	20, 79-88
102-9	Cadena de suministro		Los proveedores de Grupo IMQ en 2021 están ubicados en la CEE. No ha habido proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro.
102-11	Principio o enfoque de precaución		Nuestros servicios se diseñan siguiendo un proceso sistemático por medio del cual se valoran los requisitos legales y técnicos que deben cumplir. Sin embargo, en nuestra actividad no se generan riesgos medio ambientales de daño grave o irreversible ni se prevé que se lancen nuevos servicios que los generen.
102-12	Iniciativas externas	17	89-97
102-13	Afiliación a asociaciones		97
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		5-6
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		30-31

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		32
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		32
<b>GOBERNANZA</b>			
102-35	Políticas de Remuneración		Anexo Indicadores GRI
102-36	Proceso para determinar la remuneración		Anexo Indicadores GRI
102-38	Ratio de compensación total anual		Anexo Indicadores GRI
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Anexo Indicadores GRI
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		85
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		11
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		4
<b>TEMAS MATERIALES</b>			
<b>CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3	Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3	67-75
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3	67-75

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b>			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3	<p><b>CVSS:</b> En casos de incumplimientos, se lleva un registro de incidencias, y se aplican los criterios de evaluación según el protocolo establecido, en base al volumen y criticidad del incidente. Todo aquello que impacta en la salud y seguridad se trata en la comisión de seguridad clínica, atendiendo a los registros que se realizan por parte de todos los profesionales de las clínicas. El sistema de notificación ayuda a identificar cualquier incidente en este ámbito, y se ponen las medidas pertinentes. En caso de que un proveedor esté implicado, se contacta directamente con él y se le solicita inmediatamente un análisis de las causas del incidente y el plan de acciones correctivas.</p> <p><b>IMQ Prevención:</b> Somos prestadores de servicios por lo que nuestra actividad no genera impacto en la seguridad y salud de los consumidores, con la salvedad de la extracción de sangre y la vacunación (informamos de los efectos de las vacunas). 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	3	No ha habido casos de incumplimiento en este sentido en 2021.
NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		35-37
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		35-37
TRANSFORMACIÓN DIGITAL			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		43-47
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		43-47

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	17-20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	17-20
<b>GRI 201: Desempeño económico</b>			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Grupo IMQ debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno. Por lo tanto, sus actividades no le imponen inversiones ni gastos significativos con ese origen. No se derivan riesgos para la actividad del Grupo como consecuencia del cambio climático. Cap. Avanzando en sostenibilidad medioambiental.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo (0,11 millones de euros). Se han aprovechado 1,7 millones de euros por deducciones fundamentalmente de innovación, inversión y empleo, así como 0,3 millones de euros por créditos fiscales. En las sociedades del Grupo IMQ no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado.
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b>			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		La inversión en <b>2021</b> referida a cliente asciende a <b>3,58 millones</b> de euros, inversión vinculada principalmente a aplicaciones informáticas e inversión en tecnología.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1, 3, 4, 8	<p>Grupo IMQ además de los impactos económicos comentados en el capítulo de <i>Contribuyendo al desarrollo</i> genera otros impactos económicos indirectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se genera empleo indirecto en las localidades donde se encuentran las distintas empresas: transporte, hostelería, proveedores...</li> <li>- Se promueve hábitos de vida saludables y prevención en temas de salud a partir de difusión de conocimiento.</li> <li>- Se participa en organización de iniciativas y actos ligados a entidades científicas, sanitarias e investigadoras.</li> <li>- Se ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad.</li> <li>- Se produce ahorro a Osakidetza.</li> </ul>

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>ETICA EMPRESARIAL</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		32
<b>GRI 205: Anticorrupción</b>			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		32
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		<p>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).</p> <p>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.</p>
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.
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7,12	Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7,12	99-104
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7,12	99-104
<b>GRI 301: Materiales</b>			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7,12	99-104
301-2	Insumos reciclados	7,12	99-104
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	7,12	99-104

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 302: Energía</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7,12	99-104
302-2	Consumo energético fuera de la organización	7,12	99-104
302-3	Intensidad energética	7,12	99-104
302-4	Reducción del consumo energético	7,12	99-104
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.
<b>GRI 303: Agua</b>			
303-1	Extracción de agua por fuente		99-104
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		99-104
<b>GRI 304: Biodiversidad</b>			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		Grupo IMQ no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante 2021 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	Habitats protegidos o restaurados		No aplica a la actividad del Grupo IMQ.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 305: Emisiones</b>			
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 <sub>2</sub> 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. 99-104
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7,12	99-104
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7,12	99-104
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7,12	99-104
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7,12	99-104
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.
<b>GRI 306: Efluentes y residuos</b>			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	7,12	99-104
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	7,12	0
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7,12	0

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores</b>			
			0
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7,12	108
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		En 2021 no se han detectado impactos ambientales en la cadena de suministro.
<b>PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3,4,5,8	Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3,4,5,8	79-88
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3,4,5,8	79-88
<b>GRI 401: Empleo</b>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	3,4,5,8	Anexo
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. Organización del trabajo</b>			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	3,4,5,8	85
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	3,4,5,8	Anexo
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	3,4,5,8	Anexo
<b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	3,4,5,8	Anexo

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8	Anexo
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	8	Anexo
<b>GRI 406: No discriminación</b>			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8	A lo largo del ejercicio 2021 no se ha recibido ninguna comunicación relativa a aspectos de conflicto laboral a través del Buzón ético (canal habilitado a los profesionales del Grupo).
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación</b>			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		En el 2021 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
<b>GRI 408: Trabajo infantil</b>			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		En el 2021 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		En el 2021 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad</b>			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No existe personal de seguridad en plantilla de ninguna de las sociedades que integran Grupo IMQ. El personal de seguridad subcontratado en el grupo no es especialmente relevante.
<b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas</b>			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		En el 2021 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		A lo largo de 2021 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 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 2021 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 2021, 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.
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
<b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1,3,5,17	89-97
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1,3,5,17	89-97
<b>GRI 413: Comunidades locales</b>			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1,3,5,17	89-97
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales - en las comunidades locales	1,3,5,17	89-97
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b>			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		89-97

## V. Indicadores GRI

102-8 INFORMACIÓN SOBRE PERSONAS EMPLEADAS Y OTRAS PERSONAS TRABAJADORAS																						
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.
<b>HASTA 30 AÑOS</b>																						
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		72	40	35	16	107	56	163	18	11	10	6	28	17	45	90	51	45	22	135	73	208
Administrativos/as		19	8	10	1	29	9	38	0	0	5	0	5	0	5	19	8	15	1	34	9	43
Otros/as profesionales		84	18	26	4	110	22	132	31	7	7	1	38	8	46	115	25	33	5	148	30	178
		<b>175</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>21</b>	<b>246</b>	<b>87</b>	<b>333</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>96</b>	<b>224</b>	<b>84</b>	<b>93</b>	<b>28</b>	<b>317</b>	<b>112</b>	<b>429</b>
		<b>241</b>		<b>92</b>		<b>333</b>			<b>67</b>		<b>29</b>		<b>96</b>		<b>308</b>		<b>121</b>		<b>429</b>			
<b>ENTRE 31 y 50 AÑOS</b>																						
Directivos/as		0	0	4	1	4	1	5	1	0	5	2	6	2	8	1	0	9	3	10	3	13
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	28	6	28	6	34	0	0	16	0	16	0	16	0	0	44	6	44	6	50
Técnicos/as		33	20	333	65	366	85	451	20	6	104	12	124	18	142	53	26	437	77	490	103	593
Administrativos/as		18	5	108	17	126	22	148	3	1	18	0	21	1	22	21	6	126	17	147	23	170
Otros/as profesionales		111	17	132	35	243	52	295	27	2	66	3	93	5	98	138	19	198	38	336	57	393
		<b>162</b>	<b>42</b>	<b>605</b>	<b>124</b>	<b>767</b>	<b>166</b>	<b>933</b>	<b>51</b>	<b>9</b>	<b>209</b>	<b>17</b>	<b>260</b>	<b>26</b>	<b>286</b>	<b>213</b>	<b>51</b>	<b>814</b>	<b>141</b>	<b>1.027</b>	<b>192</b>	<b>1.219</b>
		<b>204</b>		<b>729</b>		<b>933</b>			<b>60</b>		<b>226</b>		<b>286</b>		<b>264</b>		<b>955</b>		<b>1.219</b>			
<b>MAYOR DE 50 AÑOS</b>																						
Directivos/as		0	0	7	2	7	2	9	0	2	12	5	12	7	19	0	2	19	7	19	9	28
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	14	2	14	2	16	0	0	9	3	9	3	12	0	0	23	5	23	5	28
Técnicos/as		3	4	117	15	120	19	139	3	6	49	7	52	13	65	6	10	166	22	172	32	204
Administrativos/as		3	8	64	16	67	24	91	0	0	11	0	11	0	11	3	8	75	16	78	24	102
Otros/as profesionales		19	13	139	16	158	29	187	6	2	34	2	40	4	44	25	15	173	18	198	33	231
		<b>25</b>	<b>25</b>	<b>341</b>	<b>51</b>	<b>366</b>	<b>76</b>	<b>442</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>115</b>	<b>17</b>	<b>124</b>	<b>27</b>	<b>151</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>456</b>	<b>68</b>	<b>490</b>	<b>103</b>	<b>593</b>
		<b>50</b>		<b>392</b>		<b>442</b>			<b>19</b>		<b>132</b>		<b>151</b>		<b>69</b>		<b>524</b>		<b>593</b>			
<b>TOTALES</b>																						
Directivos/as		0	0	11	3	11	3	14	1	2	17	7	18	9	27	1	2	28	10	29	12	41
Jefes/as. Mandos intermedios		0	0	42	8	42	8	50	0	0	25	3	25	3	28	0	0	67	11	67	11	78
Técnicos/as		108	64	485	96	593	160	753	41	23	163	25	204	48	252	149	87	648	121	797	208	1005
Administrativos/as		40	21	182	34	222	55	277	3	1	34	0	37	1	38	43	22	216	34	259	56	315
Otros/as profesionales		214	48	297	55	511	103	614	64	11	107	6	171	17	188	278	59	404	61	682	120	802
		<b>362</b>	<b>133</b>	<b>1.017</b>	<b>196</b>	<b>1.379</b>	<b>329</b>	<b>1.708</b>	<b>109</b>	<b>37</b>	<b>346</b>	<b>41</b>	<b>455</b>	<b>78</b>	<b>533</b>	<b>471</b>	<b>170</b>	<b>1.363</b>	<b>237</b>	<b>1.834</b>	<b>407</b>	<b>2.241</b>
		<b>495</b>		<b>1.213</b>		<b>1.708</b>			<b>146</b>		<b>387</b>		<b>533</b>		<b>641</b>		<b>1.600</b>		<b>2.241</b>			

102-8 INFORMACIÓN SOBRE PERSONAS EMPLEADAS Y OTRAS PERSONAS TRABAJADORAS																						
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.
<b>HASTA 30 AÑOS</b>																						
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
		<b>100</b>	<b>74</b>	<b>96</b>	<b>25</b>	<b>196</b>	<b>99</b>	<b>295</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>68</b>	<b>23</b>	<b>91</b>	<b>146</b>	<b>87</b>	<b>118</b>	<b>35</b>	<b>264</b>	<b>122</b>	<b>386</b>
		<b>174</b>		<b>121</b>		<b>295</b>		<b>59</b>		<b>32</b>		<b>91</b>		<b>233</b>		<b>153</b>		<b>386</b>				
<b>ENTRE 31 y 50 AÑOS</b>																						
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
		<b>113</b>	<b>51</b>	<b>645</b>	<b>154</b>	<b>758</b>	<b>205</b>	<b>963</b>	<b>39</b>	<b>14</b>	<b>215</b>	<b>19</b>	<b>254</b>	<b>33</b>	<b>287</b>	<b>152</b>	<b>65</b>	<b>860</b>	<b>173</b>	<b>1.012</b>	<b>238</b>	<b>1.250</b>
		<b>164</b>		<b>799</b>		<b>963</b>		<b>53</b>		<b>234</b>		<b>287</b>		<b>217</b>		<b>1.033</b>		<b>1.250</b>				
<b>MAYOR DE 50 AÑOS</b>																						
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
		<b>33</b>	<b>15</b>	<b>355</b>	<b>76</b>	<b>388</b>	<b>91</b>	<b>479</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>124</b>	<b>20</b>	<b>129</b>	<b>24</b>	<b>153</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>479</b>	<b>96</b>	<b>517</b>	<b>115</b>	<b>632</b>
		<b>48</b>		<b>431</b>		<b>479</b>		<b>9</b>		<b>144</b>		<b>153</b>		<b>57</b>		<b>575</b>		<b>632</b>				
<b>TOTALES</b>																						
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
		<b>246</b>	<b>140</b>	<b>1.096</b>	<b>255</b>	<b>1.342</b>	<b>395</b>	<b>1.737</b>	<b>90</b>	<b>31</b>	<b>361</b>	<b>49</b>	<b>451</b>	<b>80</b>	<b>531</b>	<b>336</b>	<b>171</b>	<b>1.457</b>	<b>304</b>	<b>1.793</b>	<b>475</b>	<b>2.268</b>
		<b>386</b>		<b>1.351</b>		<b>1.737</b>		<b>121</b>		<b>410</b>		<b>531</b>		<b>507</b>		<b>1.761</b>		<b>2.268</b>				

405-1 DIVERSIDAD EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2020		2021	
	Nº	%	Nº	%
<b>POR SEXO</b>	7		7	
Hombres	5	71%	5	71%
Mujeres	2	29%	2	29%
<b>POR TRAMO DE EDAD</b>	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%
<b>NÚMERO DE MIEMBROS</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

405-1 DIVERSIDAD EN COMITÉ DE DIRECCIÓN				
COMITÉ DE DIRECCIÓN GRUPO	2020		2021	
	Nº	%	Nº	%
<b>POR SEXO</b>	8		8	
Hombres	4	50%	4	50%
Mujeres	4	50%	4	50%
<b>POR TRAMO DE EDAD</b>	8		8	
Hasta 30 años	0	0%	0	0%
Entre 31 y 50 años	2	25%	2	25%
Mayor de 50 años	6	75%	6	75%
<b>NÚMERO DE MIEMBROS</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACION DEL PERSONAL				
TOTAL GRUPO				
NUEVAS CONTRATACIONES	2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>POR EDAD, EN NÚMERO</b>				
Hasta 30 años	446	1.846	589	2.044
Entre 31 y 50 años	320	1.382	407	1.399
Mayor de 50 años	94	539	84	627
<b>POR EDAD, EN % (sobre la plantilla a 31/12)</b>				
Hasta 30 años	465%	554%	647%	693%
Entre 31 y 50 años	112%	148%	142%	145%
Mayor de 50 años	62%	122%	55%	131%
<b>TOTAL EN NÚMERO</b>	860	3.767	1.080	4.070
<b>TOTAL EN PORCENTAJE</b>	161%	221%	203%	234%
	<b>533</b>	<b>1.708</b>	<b>531</b>	<b>1.737</b>

PERSONAL QUE SALE DE LA EMPRESA	2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
<b>POR EDAD, EN NÚMERO</b>				
Hasta 30 años	441	1.826	590	1.930
Entre 31 y 50 años	306	1.389	389	1.273
Mayor de 50 años	111	581	87	581
<b>POR EDAD, EN % (sobre la plantilla a 31/12)</b>				
Hasta 30 años	459%	548%	648%	654%
Entre 31 y 50 años	107%	149%	136%	132%
Mayor de 50 años	74%	131%	57%	121%
<b>TOTAL EN NÚMERO</b>	858	3.796	1.066	3.784
<b>TOTAL EN PORCENTAJE</b>	161%	222%	201%	218%
	<b>533</b>	<b>1.708</b>	<b>531</b>	<b>1.737</b>

\* 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	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M
Nº EMPLEADOS	495	1.621	2.116	491	1.656	2.147
Nº HORAS DE FORMACIÓN						
Directivos/as	109,65	965,35	1.075,00	165,50	529,00	694,50
Jefes/as. Mandos intermedios	320,63	671,41	992,04	551,21	948,75	1.500,00
Técnicos/as	2.272,74	6.237,69	8.510,43	1.586,25	5.767,73	7.353,98
Administrativos/as	299,79	1.840,81	2.140,6	692,50	1.716,50	2.409,00
Otros/as profesionales	685,00	3.974,02	4.659,02	662,00	3.766,50	4.428,50
<b>TOTAL HORAS FORMACIÓN</b>	<b>3.687,81</b>	<b>13.689,28</b>	<b>17.377,09</b>	<b>3.657,50</b>	<b>12.728,48</b>	<b>16.385,98</b>
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	7,45	8,44	8,21	7,45	7,69	7,63
Directivos/as	4,22	68,95	26,88	7,20	44,08	19,84
Jefes/as. Mandos intermedios	11,45	11,58	11,54	19,69	16,94	17,86
Técnicos/as	10,67	9,04	9,42	7,81	8,46	8,31
Administrativos/as	8,33	7,45	7,56	15,39	6,78	8,08
Otros/as profesionales	3,57	6,49	5,79	3,45	5,77	5,24

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M
Directivos/as	26	14	40	23	142	35
Jefes/as. Mandos intermedios	28	58	86	28	56	84
Técnicos/as	213	690	903	203	682	885
Administrativos/as	36	247	283	45	253	298
Otros/as profesionales	192	612	804	192	653	845
	<b>495</b>	<b>1.621</b>	<b>2.116</b>	<b>491</b>	<b>1.656</b>	<b>2.147</b>

401-1 TOTAL DESPIDOS				
TOTAL GRUPO				
TOTAL DESPIDOS	2020		2021	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Por edad	8	18	3	13
Hasta 30 años	2	3	2	1
Entre 31 y 50 años	1	7	0	7
Mayor de 50 años	5	8	1	5
Por categoría prof.	8	18	3	13
Directivos/as	1	0	0	0
Jefes/as. Mandos intermedios	2	0	0	1
Técnicos/as	3	7	2	4
Administrativos/as	2	4	0	2
Otros/as profesionales	0	7	1	6
<b>TOTAL DESPIDOS</b>	<b>26</b>		<b>16</b>	

102-41 PERSONAS EMPLEADAS CUBIERTAS CON UN CONVENIO COLECTIVO		
PERSONAS EMPLEADAS	2020	2021
Número	2.234	2.268
Porcentaje	99,69%	100,00%

403-1 REPRESENTACIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS EN COMITÉS SALUD Y SEGURIDAD		
PERSONAS EMPLEADAS	2020	2021
Número	1.806	1.829
Porcentaje	80,59%	80,64%

102-38 RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
2020	2021
27,06%	33,01%

102-39 RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
2020	2021
	5,95%

\* 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.

INFORMES SINIESTRALIDAD						
EMPRESA	I. Incidencia (Ii)		I. Frecuencia (If)		I. Gravedad (Ig)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>GRUPO IGUALMEQUISA, S.A.</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>SEGUROS</b>						
IMQ, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IMQ Dental, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dental Bizkaia, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Centro Rehabilitación y Medicina Deportiva, S.L.U.	0,00	20,80	0,00	14,79	0,00	0,65
Igualatorio de Bilbao Agencia de Seguros, S.A.U.	0,00	-	0,00	-	0,00	-
Centro Médico Zurriola, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar de Servicios Clínicos, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consultorios Médicos del IMQ Bizkaia, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>IGURCO</b>						
Igurco Gestión, S.L.	47,81	0,00	37,96	0,00	2,44	0,00
Igurco Servicios Socio Sanitarios, S.L.	-	37,21	-	31,05	-	1,91
Igurco Centros Gerontológicos, S.L.U.	151,45	176,54	101,76	121,63	2,00	2,16
Igurco Residencias Socio Sanitarias, S.L.U.	78,60	99,03	52,81	68,23	1,03	1,51
Orue XXI, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Residencia Orue, S.L.U.	47,72	92,92	32,06	64,02	0,34	1,49
Igurco Araba, S.L.U.	159,74	111,09	90,76	69,52	4,42	6,09
<b>CLÍNICA</b>						
Clínica Vicente San Sebastián, S. A.*	17,33	21,72	11,85	15,45	0,31	0,25
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
CVSS Radiología Clínica, S.L.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>PREVENCIÓN</b>	3,40	13,49	2,19	9,55	0,07	0,25
<b>AVANCES MÉDICOS, S.A.</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

\* Media CVS Virgen Blanca y Zorrotzaurre.

**INDICES DE SINIESTRALIDAD**

Indice de Incidencia = (nº accidentes en jornada de trabajo con baja / nº medio de trabajadores asegurados)\*1.000.

Indice de Frecuencia = (nº total de accidentes de jornada con baja / nº total de horas trabajadas)\*1.000.000.

Indice de Gravedad = (nº total de días con baja de los accidentes en jornada de trabajo del periodo / nº total de horas trabajadas)\*1.000.

403-2 ACCIDENTABILIDAD				
	2020		2021	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Número de Accidentes	198		188	
	28	170	23	165
Con fallecimiento	0		0	
	0	0	0	0
Con baja	87		100	
	13	74	13	87
Sin baja	111		88	
	15	96	10	78
Número de fallecimientos	0		0	
	0	0	0	0
Número de días perdidos	2.494		2.784	
	511	1.983	592	2.192
Índice de frecuencia (IF) %	22,67		24,94	
	12,01	26,13	14,59	28,24
Índice de gravedad %	0,59		0,68	
	0,49	0,62	0,70	0,68

403-2 ABSENTISMO				
	2020		2021	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Número de bajas al año	1.816		1.855	
	306	1.510	318	1.537
Nº de jornadas perdidas	65.182		62.390	
	7.360	57.822	9.879	52.511
Ratio de absentismo %	8,79		8,31	
	3,99	10,38	5,31	9,29

## Salario base y remuneración por sexo

Hemos elaborado el indicador de brecha salarial tomando como referencia el indicador GRI 405-2.

En la siguiente tabla se muestra la relación entre la retribución de las mujeres respecto de los hombres en base 100 desglosada por colectivos profesionales. Para el cálculo del ratio se ha tenido en cuenta el salario fijo anual, no incluyendo beneficios sociales ni retribuciones en especie ni incentivos vinculados a la producción.

No se desglosan las remuneraciones medias por tramos de edad dado que los criterios de remuneración de los empleados se establecen en función de la categoría profesional, responsabilidades del puesto y competencias de los mismos. La edad no supone un factor material en la determinación de las remuneraciones.

No hemos realizado ningún tipo de ajuste para corregir el efecto que la antigüedad en el puesto de trabajo puede tener sobre los salarios. El único ajuste realizado ha

sido eliminar puestos únicos (a excepción del Comité de Dirección) y eliminar puestos que estuvieran desempeñados por un único sexo, ya que en estos casos entendemos que no existe posibilidad de comparación. Además, al considerar un único índice de brecha salarial para toda la compañía, estamos agrupando puestos en colectivos profesionales de muy diferente índole de distintas actividades de negocio. Para el cálculo final de la brecha salarial de toda la organización hemos considerado la media ponderada de cada una de las brechas de las unidades de negocio.

Por tanto, esta información no incorpora el concepto de “trabajo de igual valor” que recoge el RD Ley 6/2019. En dicha ley, se entiende por “trabajo de igual valor” aquellos en los cuales (i) la naturaleza de las funciones o tareas efectivamente encomendadas, (ii) las condiciones educativas, profesionales o de formación exigidas para el ejercicio, (iii) los factores estrictamente relacionados con el desempeño y (iv) las condiciones laborales de dichas actividades, se llevan a cabo en una realidad equivalente.

405-2 RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES <sup>(1)</sup>			
RELACIÓN SALARIO BASE POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES		2020	2021
TOTAL GRUPO	Directivos/as	67%	35%
	Jefes/as. Mandos Intermedios	8%	3%
	Técnicos/as	12%	13%
	Administrativos/as	6%	5%
	Otros/as profesionales	-1%	7%
	<b>TOTAL</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>
GRUPO COMITE DIRECCION	Comité de Dirección	86%	89%
GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Consejo Administración	84%	17%

405-2 REMUNERACIONES MEDIAS <sup>(1)</sup>					
		2020		2021	
		HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA	HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA
TOTAL GRUPO	Directivos/as	118.179	64.818	119.973	80.831
	Jefes/as. Mandos Intermedios	57.916	51.460	49.884	46.176
	Técnicos/as	40.122	35.497	42.998	36.804
	Administrativos/as	32.179	26.011	30.994	25.473
	Otros/as profesionales	23.878	22.774	24.014	21.283
	<b>TOTAL</b>	<b>36.551</b>	<b>29.999</b>	<b>37.037</b>	<b>29.338</b>
GRUPO COMITE DIRECCION	Comité de Dirección	213.990	115.291	218.276	115.291
GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Consejo Administración	11.753	6.400	19.200	23.000

(1) No se desglosan las remuneraciones medias por tramos de edad dado que los criterios de remuneración de las personas empleadas se establecen en función de la categoría profesional, responsabilidades del puesto y competencias de los mismos. La edad no supone un factor material en la determinación de las remuneraciones.