

Grupo **IMQ**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2024



ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN

- Sobre esta Memoria
- Visión de la Dirección

2 SOBRE GRUPO IMQ

- Quiénes somos
- Una compañía con propósito
- Estrategia, modelo de negocio y red asistencial

3 ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA

- Sistema de gobierno corporativo
- Políticas corporativas

4 CON LA SOCIEDAD Y LAS PERSONAS

- Grupos de interés
- Ética y derechos humanos
- 10 Principios imprescindibles
- Con los ODS y la Agenda 2030
- Clientes y consumidores
- Nuestras personas
- Con nuestros proveedores
- Compromiso y vocación social

5 SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- Enfoque de gestión





PRESENTACIÓN

1

PRESENTACIÓN

SOBRE ESTA MEMORIA

Dentro de su estrategia y objetivos, Grupo IMQ cree en la necesidad de apostar por un modelo de gestión socialmente responsable y de retorno positivo a la sociedad, a través de la aportación de valor y la contribución a un desarrollo humana, económica y medioambientalmente sostenible, complementado todo ello por un comportamiento ético, solidario y corresponsable.

A través de esta Memoria se da cuenta del desempeño, avances e impacto social, medioambiental y de gobernanza (ESG) de Grupo IMQ y sus principales sociedades participadas a lo largo del ejercicio 2024.

La Memoria forma parte del compromiso de IMQ con la sostenibilidad y trata de ofrecer información transparente, completa y comparada sobre las estrategias y actuaciones de la compañía a fin de responder a las necesidades y requerimientos de sus grupos de interés.

Se reportan, al mismo tiempo, en tanto que entidad adherida, los compromisos adquiridos respecto a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, normativa laboral, medio ambiente y anticorrupción, así como la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que Grupo IMQ se haya igualmente involucrado.



VISIÓN DE LA DIRECCIÓN



Beatriz Astigarraga Aguirre
Presidenta de IMQ

Representa una gran satisfacción prologar esta Memoria de Sostenibilidad en la que se resumen las actividades y proyectos más significativos llevados a cabo en el ámbito de la ESG por nuestro Grupo a lo largo de 2024.

Partimos del compromiso con una visión integral de la sostenibilidad que incluye tanto nuestro modelo de negocio, como nuestro impacto socio económico y medioambiental complementado por una gobernanza ética y transparente, conscientes del papel que en todo ello podemos desempeñar como aseguradora de salud líder en el País Vasco.

Dentro de ese marco y de acuerdo a los ejes establecidos en nuestro Plan estratégico, se ha trabajado, un año más, por ofrecer una propuesta de valor atractiva, y referente para nuestros grupos de interés cuidando todos aquellos aspectos que para ellos puedan ser materiales, apostando, al mismo tiempo, por un crecimiento sólido basado en la mejora de la experiencia y atención a nuestros clientes y su fidelización, así como la calidad, seguridad, humanización, personalización y servicio que exigen y merecen.

Hemos dado también nuevo impulso a la inversión a través del desarrollo de nuevas iniciativas como el Centro Médico IMQ Alhóndiga y la residencia Igurco Alhóndiga que en 2025 se sumarán a la finalización de las obras de ampliación que prosiguen en la clínica IMQ Zorrotzaurre al tiempo que se ha seguido favoreciendo la inversión en nuevos equipamientos, tecnologías y profesionales.

En materia de buen gobierno hemos seguido impulsando la transparencia, la ética y la responsabilidad en todas nuestras actividades, así como fortalecido las buenas prácticas y actualizado algunas de nuestras políticas corporativas junto con la formación en cumplimiento normativo y la eficaz gestión de riesgos e impactos en nuestra cadena de valor.

2024 ha sido, además, un año muy especial para IMQ al conmemorarse el 90º aniversario de nuestra fundación. Hemos tenido gracias a ello ocasión de hacer balance de nuestra trayectoria, retos y logros y reafirmar nuestra vocación de servicio y compromiso con la sociedad y con nuestros clientes, así como el inmenso honor de haber sido reconocidos por ello por parte de diversas entidades de la sociedad civil vasca a lo largo del ejercicio.



Javier F. Maiztegui Oñate
Director general de IMQ Seguros

A nivel interno, se ha proseguido con el esfuerzo que se venía ya realizando para impulsar la eficiencia organizativa y de procesos, al tiempo que profundizado en el cuidado y bienestar de nuestras personas mediante políticas de conciliación, igualdad, diversidad, inclusión, participación y comunicación, así como promoviendo un entorno de trabajo saludable y seguro junto con el fomento de programas de formación, liderazgo, retención del talento y mejora permanente de los equipos.

Se ha seguido también dando impulso a nuestra estrategia de digitalización en el ámbito sanitario y de procesos para ampliar y mejorar la asistencia a clientes y pacientes con iniciativas como el chat y la video consulta inmediata, así como trabajado para potenciar la ciberseguridad y la aplicación de la inteligencia artificial para hacer más productivos, robustos y eficientes nuestros sistemas.

Importantes también dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad las iniciativas, proyectos y sistemas puestos a disposición de la mejora continua de nuestra gestión e impacto medioambiental para seguir contribuyendo a los objetivos colectivos de preservación y mejora del entorno que como organización consideramos tan fundamentales.

Hemos contado para hacer todo ello posible con la imprescindible colaboración e implicación de las personas que forman Grupo IMQ, nuestro equipo humano, y nuestros profesionales sanitarios, que junto a nuestros proveedores, accionistas, clientes y aliados ayudan cada día a que este proyecto líder en Euskadi lo siga siendo. Nuestro agradecimiento y reconocimiento por su aporte, involucración y confianza.

SOBRE GRUPO IMQ



2

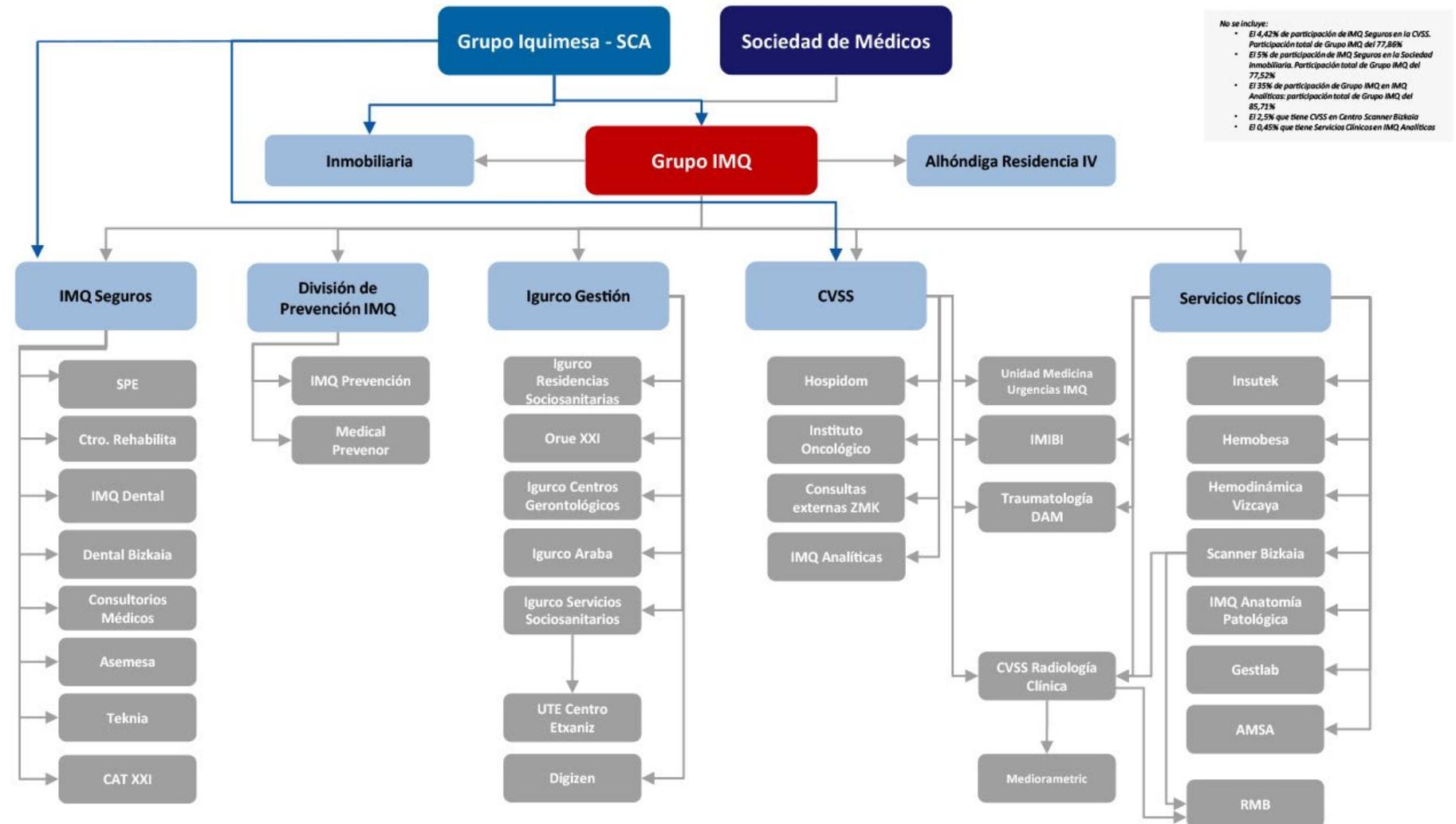
SOBRE GRUPO IMQ

QUIÉNES SOMOS

Grupo IMQ, participada mayoritariamente por SegurCaixa Adeslas a través de Grupo Iquimesa, con un 75,68% de las acciones, y de la Sociedad de Médicos de IMQ, con el 24,32% restante, es la compañía líder y referencia fundamental de la sanidad privada vasca.

Con una reputada y consolidada trayectoria, conforma un holding empresarial con cerca de 50 sociedades que operan a través de cinco grandes Divisiones de negocio. A través de ellas, el Grupo pone a disposición de sus clientes una importante red de profesionales, clínicas y centros, basando su estrategia de crecimiento en la continua inversión en instalaciones, equipamientos, servicios y tecnología.

Estructura organizativa Grupo IMQ



No se incluye:

- El 4,42% de participación de IMQ Seguros en la CVSS. Participación total de Grupo IMQ del 77,86%
- El 5% de participación de IMQ Seguros en la Sociedad Inmobiliaria. Participación total de Grupo IMQ del 77,52%
- El 35% de participación de Grupo IMQ en IMQ Analíticas: participación total de Grupo IMQ del 85,73%
- El 2,5% que tiene CVSS en Centro Scanner Bizkaia
- El 0,45% que tiene Servicios Clínicos en IMQ Analíticas

*Otras Soc. Participadas por Grupo IMQ: Fik, Histocell, Cyber Surgery.

UNA COMPAÑÍA CON PROPÓSITO

Cuidar de las personas velando por su salud, bienestar y seguridad a lo largo de la vida, compromiso y vinculación con el entorno, trabajando por un desarrollo sostenible constituyen el propósito y razón de ser de IMQ. Un propósito que reflejan también la misión, visión y valores de los que se ha dotado la compañía.

MISIÓN

Somos la compañía líder en Euskadi del sector privado de la salud. Prestamos un servicio cercano y de máxima calidad a través de nuestra red asistencial y de un cuadro de profesionales médicos de primer nivel. Ofrecemos servicios sanitarios para el cuidado de la salud y el bienestar de las personas a lo largo de todas las etapas de su vida.

VISIÓN

Queremos reforzar nuestro liderazgo y nuestras señas de identidad, siendo la primera opción de salud para el cliente en Euskadi, teniendo como principales palancas la calidad del servicio, la vinculación con el profesional médico, el desarrollo del talento y la innovación. Aspiramos a ser un agente clave en la generación de progreso socioeconómico en nuestro territorio.



VALORES

IMQ defiende valores que le comprometen con sus clientes, sus personas, sus accionistas y el conjunto de la sociedad y que han sido elaborados con la participación de cuantas personas integran Grupo IMQ.



ESTAMOS CERCA
Generamos confianza



NOS APASIONA EL CLIENTE
Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente es nuestra razón de ser.



Queremos **PERSONAS COMPROMETIDAS**
Personas involucradas y ejemplares



SER SIEMPRE MEJORES. Más solventes, más rentables, más eficaces



Somos **UN SOLO EQUIPO.** Con pasión, con ética, con responsabilidad y compromiso social



SOMOS VALIENTES. Nos adelantamos, nos preocupa el futuro.

ESTRATEGIA, MODELO DE NEGOCIO Y RED ASISTENCIAL

IMQ SEGUROS, 90 AÑOS LIDERANDO LA SALUD

IMQ Seguros es la División con más peso específico de Grupo IMQ con una facturación consolidada en 2024 de 288,3 millones de euros. Primer igualatorio médico surgido en España, conmemoró en 2024 una trayectoria de más de 90 años centrados en el cuidado, salud y bienestar de las personas.

En 2024 siguió liderando el sector asegurador de salud en Euskadi con un volumen de primas de 273,8 millones de euros y más de 251.800 clientes de asistencia sanitaria, ostentando una cuota de mercado del 65,29% (“Elaboración propia sobre datos de ICEA Informe El mercado de seguros por provincias”)

Además de salud, la compañía comercializa también otros ramos, contando con seguros de decesos, dental, de accidentes, viaje, esquí y dependencia mediante los que completaba su cartera global de asegurados hasta los 388.500 clientes a cierre de 2024.

Integrada, además de por la compañía aseguradora, por diferentes centros médicos policonsultorios, clínicas dentales, de rehabilitación, medicina deportiva y podología, IMQ Seguros cuenta también con 5 oficinas presenciales de atención al cliente y una oficina online.

Pone a disposición de sus clientes la red asistencial más importante de la sanidad privada vasca con más de 1.600 profesionales sanitarios y 2.200 consultas, 2 clínicas hospitalarias propias y 11 concertados, 22 centros médicos propios y 149 concertados.

Fuera de la CAPV, a través de SecurCaixa Adeslas, los clientes de IMQ acceden de forma complementaria a otros 51.000 profesionales sanitarios y 1.360 centros médicos de referencia.



CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO	2023	2024
IMQ SALUD	251.033	251.862
IMQ BAJA DIARIA	1.191	1.108
IMQ ACCIDENTES	7.854	7.482
IMQ RENTA	12.129	11.860
IMQ CENTROS INTERNACIONALES	1.057	988
IMQ DENTAL	86.243	89.617
IMQ ACUNSA	6.008	5.834
IMQ DECESOS	18.941	8.936
IMQ ESQUÍ	43	13
IMQ DEPENDENCIA	6	5
IMQ VIAJE	2.963	3.651

PRIMAS IMQ SEGUROS (Euros)	2023	2024
PRIMAS SEGURO DIRECTO	212.117.400	219.896.588
PRIMAS REASEGURO ACEPTADO	51.607.044	53.916.375
TOTAL PRIMAS	263.724.444	273.812.963



FACTURACIÓN CONSOLIDADA POR DIVISIÓN (Euros)	2023	2024
IGURCO	31.138.902	33.945.251
PREVENCIÓN	28.794.384	29.296.706
CVSS	81.428.645	84.854.930
SERVICIOS CLINICOS**	19.153.260	18.784.372
IMQ SEGUROS	276.677.245	288.365.053

** En el ejercicio 2024 la división Servicios Generales se ha fusionado con la división Servicios Clínicos

ESTRATEGIA, MODELO DE NEGOCIO Y RED ASISTENCIAL

ESTRATEGIA

Durante 2024 en Grupo IMQ se ha trabajado en el caso de IMQ Seguros en el cierre de su Plan Estratégico 2022-2024 y en la elaboración del nuevo Plan 2025-2026. Un nuevo plan a dos años con el objetivo de adecuarse a los plazos del resto del Grupo que trabaja en un ciclo estratégico que abarca los ejercicios 2024-2026.

En líneas generales, y teniendo en cuenta la estrategia global de la compañía, destacan 4 grandes bloques en los que se ha centrado la estrategia de todo el Grupo:

- **Potenciar el Modelo IMQ en el mercado**, con el profesional médico como gran protagonista y con el cliente y la sociedad como sus principales destinatarios, poniendo en valor la propuesta diferencial de IMQ. La campaña corporativa lanzada entre finales de 2022 y mayo de 2023, “En Buena Compañía – Ayer, Hoy y Siempre”, con el cuadro médico como referente de la misma, fue un claro ejemplo de la apuesta que en este sentido viene realizando la compañía. Apuesta que se ha complementado en 2024 con las iniciativas llevadas a cabo para conmemorar el 90º aniversario de la compañía.
- **Valor y proximidad al cliente**, dando continuidad a la estrategia iniciada en el periodo anterior. En este eje adquieren relevancia proyectos como el de experiencia de cliente, la transformación digital, el desarrollo de nuevos programas y servicios enfocados en la prevención de la salud y en el tratamiento de patologías crónicas, o la historia clínica digital. A lo largo de 2024, en IMQ Seguros, se han puesto en marcha diversos servicios de medicina digital, reforzando la videoconsulta, y desarrollando el chat de especialidades médicas, uniéndose así al servicio de fisioterapia digital puesto en marcha en 2023.
- **Rentabilidad**. Apostando por la expansión de la red asistencial mediante la incorporación de nuevos centros médicos (IMQ Castro y el proyecto de IMQ Alhóndiga...) y dentales, la ampliación de la Clínica Zorrotzaurre o la nueva residencia IMQ Igurco Alhóndiga con inauguración en 2025.
- **Eficiencia**. Dando protagonismo al equipo de personas de la compañía, para potenciar el talento y la polivalencia. Y evolucionando los sistemas de información como herramienta al servicio de dicha eficiencia. En este plan estratégico, y como exige el contexto actual, adquiere un protagonismo esencial la estrategia de ciberseguridad de la compañía, reforzando los programas enfocados a garantizar la continuidad de negocio en todo momento.



UNA COMPLETA RED ASISTENCIAL

Dentro de su modelo de negocio y de crecimiento, IMQ Seguros viene realizando una decidida apuesta por potenciar una red asistencial propia mediante la apertura e implantación de nuevos centros asistenciales.

CENTROS POLICONSULTORIOS PROPIOS

IMQ Seguros dispone de 9 centros policlínicos multiespecialidad, y 4 centros monográficos de rehabilitación, fisioterapia y podología con más de 6.800 metros cuadrados de superficie asistencial, que dan empleo a 190 personas y en los que prestan servicios 372 profesionales sanitarios. Ofrecen asistencia integral, personalizada, cercana y de calidad tanto en atención primaria, como en diferentes especialidades médico-quirúrgicas y diagnósticas. En 2025 está, por otra parte, prevista la apertura del nuevo Centro Médico IMQ Alhóndiga.

En Bizkaia

- IMQ Colón (Bilbao)
- IMQ Barakaldo (Barakaldo)
- IMQ Medikosta Algorta (Algorta)

En Álava

- IMQ Amárica (Gasteiz)
- IMQ Abendaño (Gasteiz)

En Gipuzkoa

- IMQ Zurriola (Donostia)
- IMQ Teknia SJC (Irún)
- IMQ Teknia Lezo

En Cantabria

- IMQ Castro (Cantabria)

ACTIVIDAD CENTROS	2023	2024
CONSULTAS CON ESPECIALISTAS DE CENTROS POLICONSULTORIOS	315.654	348.584
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	34.830	52.916
SESIONES FISIOTERAPIA CENTROS DE REHABILITACIÓN	210.861	206.314
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (ANALÍTICAS Y RX)	89.981	103.925
ACTOS QUIRÚRGICOS	1.592	1.658
CONSULTAS DE PODOLOGÍA	12.767	29.327
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS	887	974
CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS	125.773	141.330

CENTROS ABANDERADOS

Además, pone a disposición de sus clientes 3 centros policlínico abanderados situados en :

- IMQ Las Mercedes.(Getxo)
- IMQ Medikosta Santutxu
- IMQ Bermeoko Medikuntza Centroa (no se renovará en 2025)

CENTROS DE REHABILITACIÓN

Los 4 centros de rehabilitación de IMQ están integrados por equipos multidisciplinares con especialistas en cardiología y en medicina física y rehabilitación, fisioterapeutas y matronas. Además de los centros especializados de Bizkaia se ofrece también atención dentro los centros policlínicos de Gipuzkoa y Álava.

- IMQ Ajuriaguerra (Bilbao)
- IMQ Areeta (Getxo)
- IMQ Deusto (Bilbao)
- IMQ Barakaldo (Barakaldo)

CLÍNICA PODOLÓGICA

Ubicada en el Centro Médico IMQ Doña Casilda de Bilbao, ofrece un servicio integral de podología con todo tipo de tratamientos relacionados con la salud y bienestar del pie.

UNIDAD DE MEDICINA DEPORTIVA

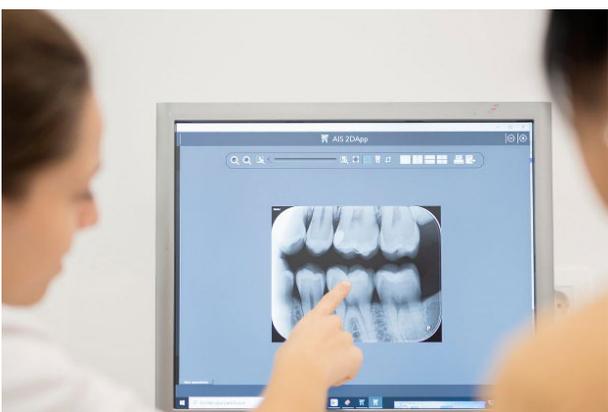
En 2024 la Unidad de Medicina Deportiva de IMQ Seguros preparó su traslado desde la clínica IMQ Zorrotaurre al nuevo Centro Médico IMQ Alhóndiga con apertura prevista a inicios de 2025. La unidad facilita atención y asesoramiento para todo tipo de lesiones y patologías derivadas de la práctica del deporte, además de pautas y consejo preventivo.



CLÍNICAS DENTALES CON TRATAMIENTO INTEGRAL

IMQ Seguros presta también asistencia en el ámbito de la salud bucodental a través de 10 clínicas propias repartidas por los tres territorios históricos. Clínicas que ofrecen todo tipo de tratamientos y tecnología de vanguardia con profesionales altamente cualificados:

- Centro IMQ Doña Casilda (Bilbao)
- Centro IMQ Deusto (Bilbao)
- Centro IMQ Santutxu (Bilbao)
- Centro IMQ Garellano (Bilbao)
- Centro IMQ Henao (Bilbao)
- Centro IMQ Areeta (Getxo)
- Centro IMQ Barakaldo (Barakaldo)
- Centro IMQ Zurriola (Donostia)
- Centro IMQ Avenida (Gasteiz)
- IMQ Algorta (Getxo)



	2023	2024
NÚMERO DE ACTOS ASISTENCIALES	162.714	187.228
PACIENTES ATENDIDOS	32.506	38.085



CAT XXI, ATENCIÓN OMNICANAL

Integrada en 2024 dentro de IMQ Seguros tras la disolución de IMQ Servicios Generales, CAT XXI ofrece servicios integrales y omnicanal de call center a los clientes de IMQ, manteniendo una comunicación continua y directa con el objetivo de prestarles una atención personalizada, cercana y resolutive.

En concreto se encarga de la gestión de los siguientes servicios:

- ▶ Atención telefónica 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 como soporte a campañas
- ▶ Atención a gestores Kutxabank
- ▶ Otros servicios (chaqueta azul oficinas, atención teléfono oficinas...)



	2023	2024
INTERACCIONES CON CLIENTES	+ 709.000	799.472

IMQ IGURCO, AL CUIDADO DE LAS PERSONAS MAYORES

IMQ Igurco orienta su actividad a mejorar la calidad de vida de las personas mayores y a proporcionar apoyo y acompañamiento a sus familiares, facilitando servicios socio sanitarios y un trato personalizado, cercano, profesional y humanizado.

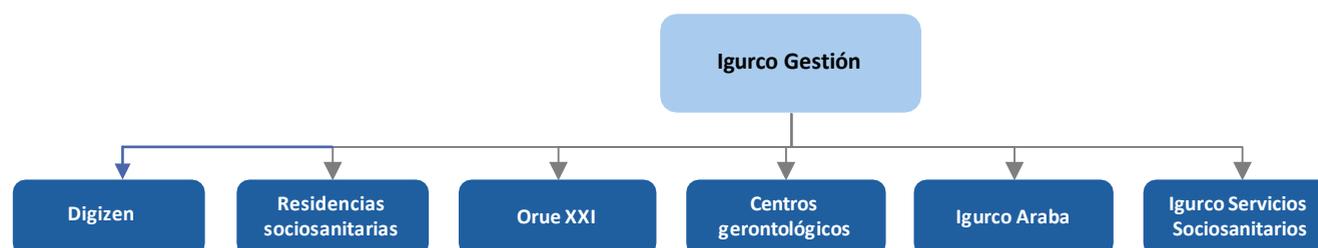
Constituye uno de los referentes más importantes del sector socio-sanitario de Euskadi, ofreciendo servicios de primer nivel de la mano de un equipo de profesionales de medicina, psicología, enfermería, fisioterapia, trabajo social y gerocultura para garantizar una atención interdisciplinar.

En 2024 atendió a 3.042 personas, tramitando 349.350 estancias en las más de 1.300 plazas que gestiona a través de 10 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas. Además, dio respuesta durante el ejercicio 2024 a 1.158 consultas a través del servicio IMQ Ayuda, que ofrece información y asesoramiento gratuito e integral a las personas mayores y a sus familias sobre todas las soluciones sociosanitarias que tanto en el sector público como en el privado están a su disposición. Atendió también en 2024 a 448 hogares a través de su servicio de tele-asistencia.

En 2024 se preparó, igualmente, la apertura para 2025 de la nueva residencia IMQ Igurco Alhóndiga que, ubicada en el centro de Bilbao, dispondrá de 79 plazas y tres unidades convivenciales dentro de un complejo de 7.500 m².



	2023	2024
PERSONAS CUIDADAS	2.620	3.042
ESTANCIA ANUALES	339.767	349.350
CONSULTAS IMQ AYUDA	991	1.158
CLIENTES TELEASISTENCIA	505	448



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 - Igurtek
- Unidades de Recuperación Funcional
- Centros residenciales y centros de día
- Cuidados al final de la vida
- EtxeTik Cuidado en el hogar

CENTROS RESIDENCIALES

867 camas

BILBOZAR
137 plazas

JOSÉ M^a AZKUNA
112 plazas

ZORROZGOITI
140 plazas

Gestión de concesión administrativa por 40 años

ARABA
90 plazas

FORUA
44 plazas

UNBE
224 plazas

120 plazas
120 plazas

APARTAMENTOS TUTELADOS

23 apartamentos



GESTIÓN DE 10 CENTROS DE DÍA DE LA DFB

428 plazas para personas mayores dependientes

ETXANIZ
60 plazas

OTXARKOAGA
44 plazas

SAN ADRIÁN
56 plazas

ZORROZGOITI
30 plazas

GALDAKAO
24 plazas

ESTARTETXE LEIOA
64 plazas

ONDARROA
25 plazas

UGAO MIRABALLES
45 plazas

BILBOZAR
50 plazas

AIBOA GETXO
30 plazas

DIVISIÓN DE PREVENCIÓN, ALIADOS DE LAS EMPRESAS

La División de Prevención de IMQ, líder en su segmento de actividad, la conforman IMQ Prevención y Medical Prevenir.

Ofrece apoyo y asesoramiento a las empresas y sus personas para ayudar a reducir la siniestralidad laboral y favorecer políticas y servicios integrales de prevención en las empresas cliente en 4 grandes disciplinas: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y medicina del trabajo.

También se encarga de vigilar la salud de empleados y empleadas de las empresas clientes realizando reconocimientos médicos preventivos.

IMQ Prevención, la más importante de las sociedades que integran la División, dispone de 22 centros para la prestación de los servicios de vigilancia de la salud y 4 para la realización de actividades técnicas.



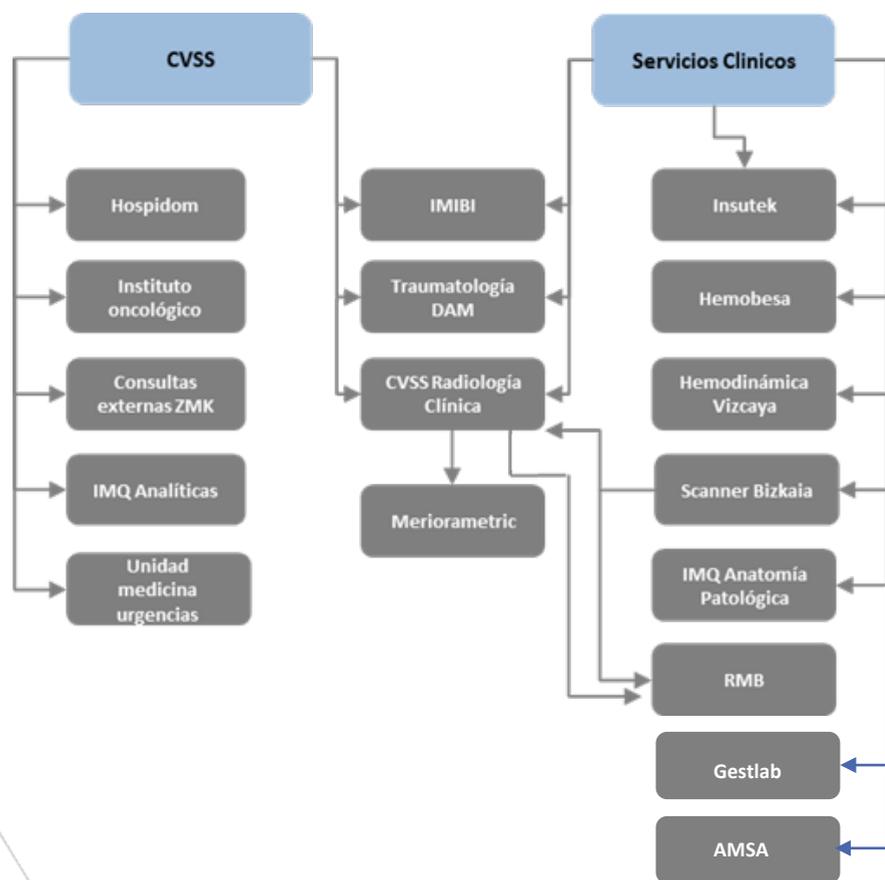
IMQ PREVENCIÓN	2023	2024
EMPRESAS CLIENTES	5.063	5.768
PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS	142.407	152.364
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	106.499	108.102



CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN, ATENCIÓN INTEGRAL

La Clínica IMQ Zorrotzaurre y la Clínica IMQ Virgen Blanca forman parte de una misma unidad societaria, la Clínica Vicente San Sebastián. Juntas constituyen la mayor infraestructura sanitaria privada de Euskadi con servicio en todas las especialidades médicas y quirúrgicas. Su tecnología y equipamientos avanzados, junto con sus profesionales referentes le permiten garantizar una atención médica integral que ha sido distinguida con numerosas acreditaciones y reconocimientos.

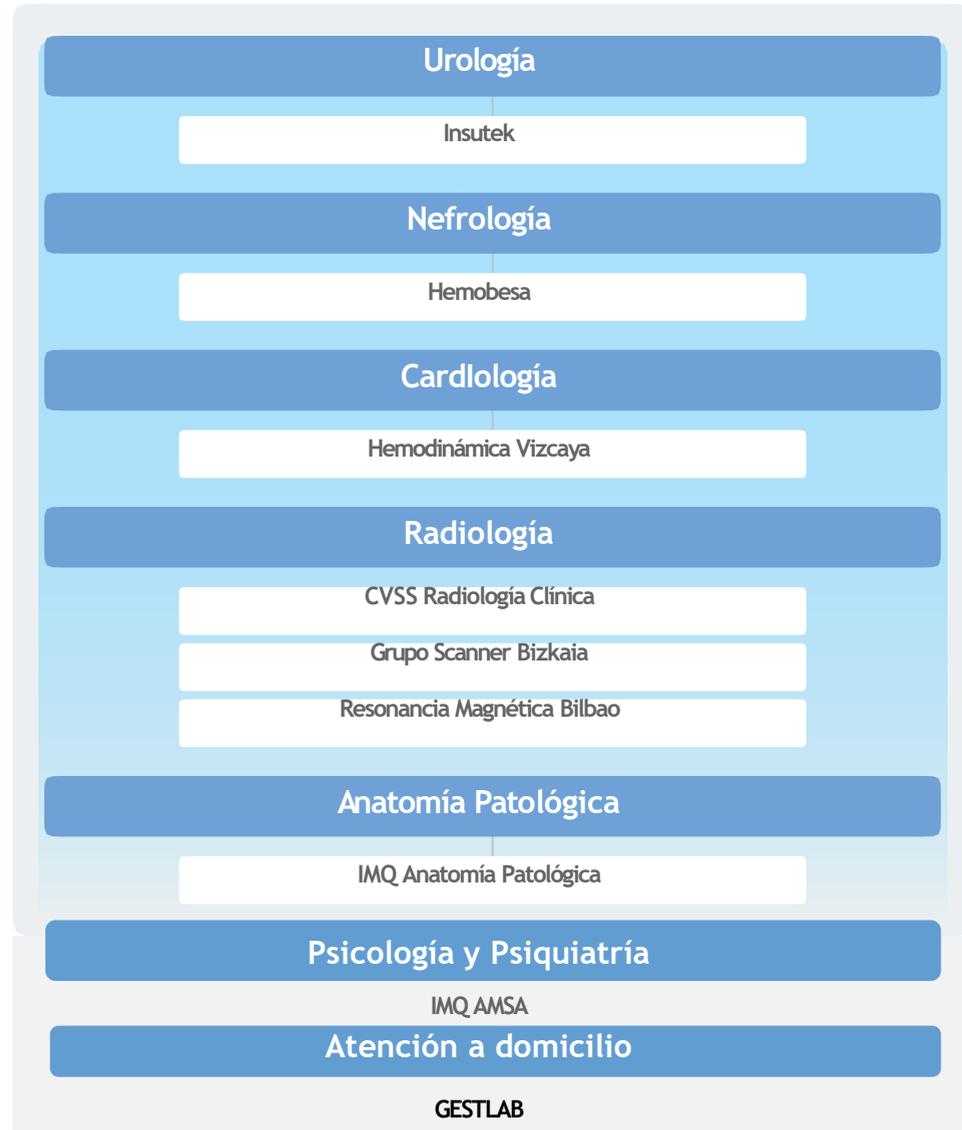
Entre sus unidades asistenciales destacan las de Urgencias (generales, pediátricas, gineco-obstétricas); Hospitalización; Unidad de Cuidados Intensivos, Unidad de Maternidad, Oncología (médica y radioterápica); Diagnóstico por Imagen, Laboratorio, Unidad de Endoscopia Avanzada; Hospital de Día Médico Quirúrgico... además de contar con un área de Consultas Externas donde se presta servicio a una amplia gama de especialidades médicas y quirúrgicas. Cuenta, además, con el apoyo complementario que le ofrece la División de Servicios Clínicos.



ACTIVIDAD CVSS	2023	2024
UCI		
PACIENTES	892	908
ESTANCIAS	2.091	2.148
UNIDAD NEONATAL		
PACIENTES	74	56
ESTANCIAS	95	70
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	12.303	13.738
ESTANCIAS	43.648	43.489
HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO		
ESTANCIAS	20.919	21.686
HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO		
ESTANCIAS	4.013	3.553
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
PARTOS TOTALES	736	656
% CESÁREAS	24,59%	21,49%
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA		
INT. (PROGRAMADAS+URGENTES)	15.899	17.227
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	6.391	6.934
URGENCIAS GENERALES		
TOTAL URGENCIAS ATENDIDAS	87.226	90.175

SERVICIOS CLÍNICOS, APOYO ESPECIALIZADO

La División de Servicios Clínicos integra las diferentes sociedades que prestan servicio a las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca en el desarrollo de su actividad, entre ellas las sociedades vinculadas con las especialidades de Urología (Insutek), Nefrología (Hemobesa), Cardiología (Hemodinámica Vizcaya), Radiología (CVSS Radiología Clínica, Grupo Scanner Bizkaia y Resonancia Magnética Bilbao) y Anatomía Patológica (IMQ Anatomía Patológica). Desde 2024 forman también parte de la División IMQ AMSA y GESTLAB.



GESTLAB

Gestlab se creó en 1998 para la prestación de diversos servicios tanto de atención domiciliaria de urgencias como de apoyo asistencial a residencias de personas mayores, control de absentismo y cobertura de eventos, entre otras actividades. Realiza en conjunto más de 50.000 actos sanitarios al año.



IMQ AMSA

Sociedad de psicología y psiquiatría de IMQ, cuenta con un equipo asistencial multidisciplinar que ofrece atención a la salud mental en todas las etapas de la vida, contando para ello con servicios y terapias especializadas en psiquiatría, psicoterapia, terapias grupales, de pareja y familia, así como programas específicos para diversas patologías.

En 2024 ha incorporado a sus servicios la estimulación magnética transcraneal (EMT), guiada por neuronavegación de alta precisión, para el tratamiento de trastornos mentales y neuropsiquiátricos resistentes.

AMSA PACIENTES ATENDIDOS	2023	2024
CONSULTAS EXTERNAS	6.035	5.746
HOSPITALIZACIÓN	340	318
UNIDADES DE DÍA	424	414
URGENCIAS	589	548
TOTAL	7.388	7.026

ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA



3

ORGANIZACIÓN Y GOBERNANZA

SISTEMA DE GOBIERNO

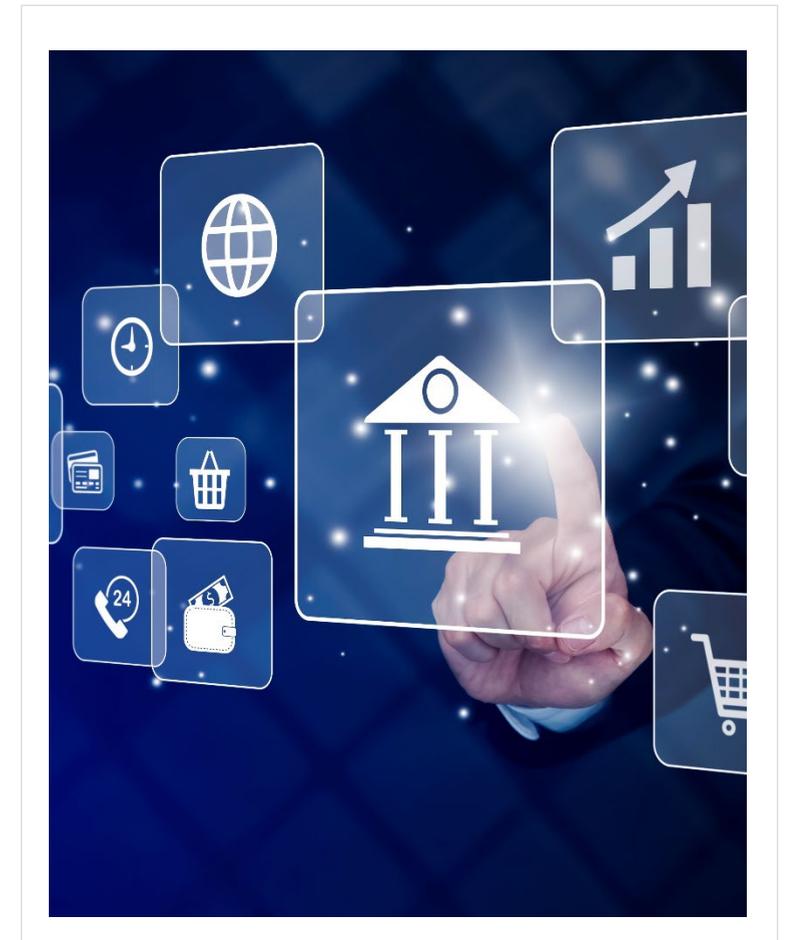
El Sistema de Gobierno de Grupo IMQ distingue entre las funciones de dirección y gestión efectiva y las de supervisión y control, garantizando así una gestión ordenada, sana y prudente de la actividad del Grupo.

Grupo Igualmequisa, holding operativo del Grupo, dispone de Junta General de Accionistas y de Consejo de Administración, albergando este último Comisiones que prestan sus servicios a las distintas divisiones de Grupo IMQ a excepción de IMQ Seguros:



Cada una de las divisiones de Grupo IMQ dispone, además, de sus propios órganos de Gobierno.

IMQ Seguros, como entidad intensamente regulada por su pertenencia al sector asegurador y la naturaleza de sus operaciones, dispone de su propio sistema de gobernanza, posibilitando éste una estructura organizativa transparente, con una clara distribución de funciones que garantiza la adecuada transmisión de la información y el desarrollo de sus objetivos operativos y estratégicos.



Además de la **Junta General de Accionistas**, IMQ Seguros cuenta con las siguientes estructuras de gobernanza:

- **Consejo de Administración:** máximo órgano responsable de la estrategia operativa y financiera, quedando a su cargo la definición y tutela de la implantación de las políticas correspondientes. Es, adicionalmente, el responsable último del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno de la compañía.
- **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 las facultades que le delegue 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.
- **Comisión 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. Orienta la toma de decisiones dentro de las directrices del Consejo.



- **Comité de Cumplimiento Normativo:** Comité consultivo, no ejecutivo, con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración en relación al 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.
- **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.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

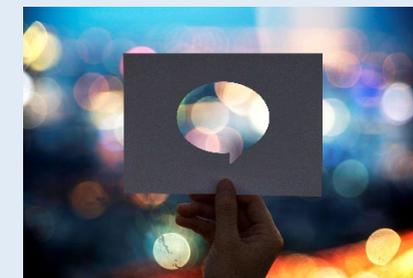
IMQ Seguros dispone de un conjunto de Políticas Corporativas aprobadas por su Consejo de Administración que se someten a revisión con carácter anual. Actualmente se cuenta con las siguientes:

Política de Control Interno	Política de Reaseguro	Política de Calidad del Dato	Política de Aptitud y Honorabilidad	Política de Gestión de Riesgo Operacional
Política de Información	Política de actuación de la Función Actuarial	Política de Gestión de Capital	Política de Continuidad	Política del Sistema de Gestión de Riesgos y de la Función de Gestión de Riesgos
Política de Gestión del Riesgo de Suscripción y Constitución de Reservas	Política de actuación de la Función de Auditoría Interna	Política de actuación de la Función de Cumplimiento	Política de Inversiones	Política ORSA
Política de Externalización	Política de Retribuciones	Política de Impuestos Diferidos	Política de Seguridad de la Información	Política de Prevención de Riesgos Penales
Política de Control y Gobernanza de Productos	Política del Sistema Interno de Información	Política de Gestión y Control del Riesgo Tecnológico	Política de Control Interno sobre la Información Financiera	Política de Cumplimiento Fiscal

CANAL DE DENUNCIAS

En el ámbito de la gobernanza IMQ también cuenta con un **canal interno de comunicación** que canaliza las eventuales denuncias por hechos o conductas que puedan contravenir los principios generales de conducta profesional establecidos por el Código Ético de que también dispone la compañía.

En 2024 no se ha detectado ningún caso de corrupción o soborno en ninguna de las sociedades, ni se ha recibido ninguna comunicación en el canal interno de comunicación habilitado, por lo que no ha sido preciso adoptar medida alguna.

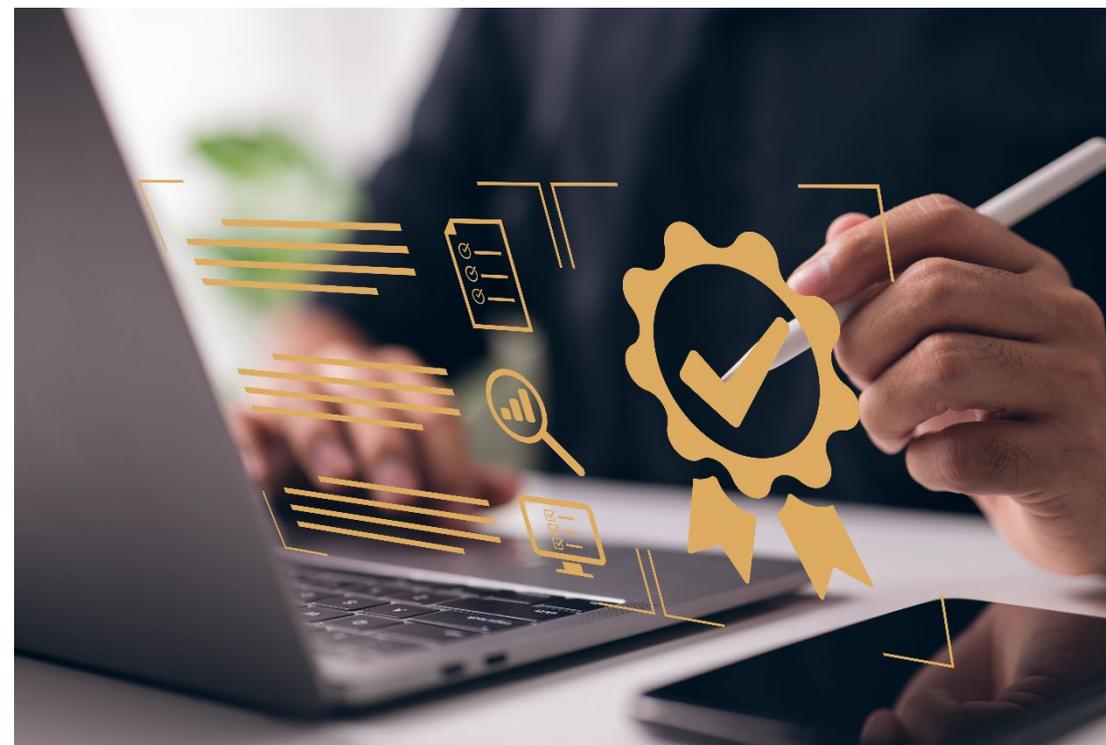


La compañía imparte formación básica en materia de Cumplimiento a todos los empleados de IMQ Seguros y a lo largo del ejercicio 2024 se ha llevado a cabo una formación en materia de prevención de riesgos penales dirigida a todos los miembros de la organización para que se formen y conciencien adecuadamente acerca de los riesgos penales a los que la compañía se encuentra expuesta.

En las operaciones de tipo inmobiliario y societario realizadas durante el ejercicio, el Grupo y sus asesores han observado, por otra parte, lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Del mismo modo, en su propósito de actuar como compañía socialmente responsable, Grupo IMQ, revisó en 2024 su Política de Responsabilidad Social Corporativa, punto de referencia que enmarca su compromiso con la sostenibilidad y delimita los objetivos y criterios que han de guiar 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 el aporte de valor a sus grupos de interés.

El Consejo de Administración de Grupo Igualmequisa, S.A aprobó, en su reunión del 26 de junio de 2024, una Política de prevención de riesgos penales, a la que se están adhiriendo progresivamente las distintas sociedades que conforman Grupo IMQ.



***VOCACIÓN Y
COMPROMISO
SOCIAL***



4

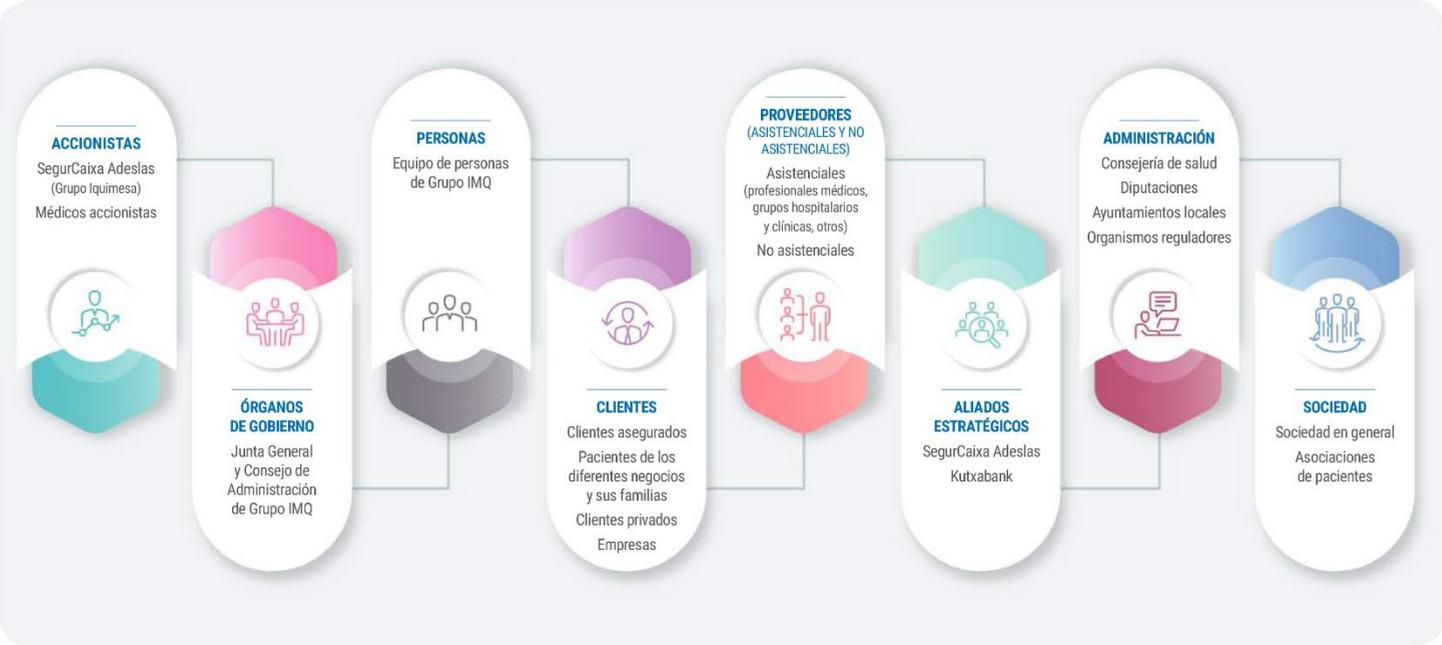
COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD Y CON LAS PERSONAS

GRUPOS DE INTERÉS

Grupo IMQ ha definido 8 grupos de interés prioritarios y trabaja de forma continuada la relación, el compromiso y el aporte de valor para los mismos a través de diversos canales e iniciativas. Todo ello con el objetivo de afianzar un modelo de colaboración fluido y fructífero que permita construir relaciones de largo plazo basadas en el diálogo, la confianza, la responsabilidad y la transparencia.

Grupo IMQ apuesta decididamente por el compromiso con las personas y con la comunidad dentro de la que se inscribe como elemento definitorio de su génesis, identidad y propósito corporativo, atendiendo también en el desarrollo de su estrategia y actividad las necesidades y expectativas de sus grupos de interés en base a la revisión y priorización de estos y de su matriz de materialidad.

Tales necesidades y expectativas se analizan a través de diversas fuentes de información definidas para cada uno de los grupos establecidos: Accionistas, Órganos de Gobierno, Personas de la compañía, Aliados Estratégicos, Clientes, Proveedores generales y asistenciales, Administración y Sociedad.



Fuentes de información y relación con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	ÁMBITO DE VIGILANCIA	FRECUENCIA
 ACCIONISTAS ÓRGANOS DE GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> Consejos de Administración Reuniones de Trabajo (Dirección General, Direcciones...) 	Mensuales Periódico
 ALIADOS ESTRATÉGICOS: SCA, KUTXABANK	<ul style="list-style-type: none"> SCA: reuniones del Consejo de Administración, reuniones de seguimiento,... Kutxabank: reuniones de los equipos de trabajo 	Mensuales, quincenales Periódico
 PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> Grupos y equipos de trabajo Encuestas de satisfacción Intranet 	Periódicas Puntuales Periódico
 PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Proveedores asistenciales: reuniones de trabajo con médicos Proveedores no asistenciales: reuniones de trabajo 	Periódico Periódico
 ADMINISTRACIÓN SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas a sociedad e instituciones 	Bienal
 ORGANISMOS REGULADORES	<ul style="list-style-type: none"> Contacto y reporte 	Periódico
 CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas transaccionales y relacionales Focus group Análisis de quejas y reclamaciones Redes sociales 	Encuestas diarias, semanales, mensuales, puntuales Puntuales Diario Diario

ÉTICA Y DERECHOS HUMANOS

Grupo IMQ basa su actividad y la relación con sus grupos de interés en principios sólidos y estables, donde la ética y el respeto a los derechos humanos representan un valor fundamental.

El Grupo cuenta desde 2023 con un Código Ético que incorpora los principios y normas que deben seguir quienes administran, dirigen o trabajan en la compañía y al que se han ido adhiriendo los órganos de administración de las diferentes sociedades integradas. IMQ Seguros, dentro del plan de adaptación a los requerimientos de Solvencia II, aprobó ya en 2016 su propio Código Ético como piedra angular del sistema de gobierno corporativo.

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

El canal de comunicación interno, atendiendo a lo dispuesto en la Política del Sistema Interno de Información, obliga también a informar a todas las personas que forman parte de IMQ de comportamientos o actitudes que puedan vulnerar los principios generales de conducta establecidos por el Código y los derechos humanos.

En 2024 no se ha identificado ninguna operación susceptible de ser sometida a revisión o evaluación de impacto sobre derechos humanos.



10 PRINCIPIOS IMPRESCINDIBLES

En 2024 Grupo IMQ ha reafirmado también su compromiso con el Pacto de Naciones Unidas al que se sumó en 2017.

El Pacto es la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo con más de 19.000 entidades adheridas en más de 160 países y Grupo IMQ da cuenta cada año de su actividad y evolución respecto a la iniciativa mediante el Informe de Progreso anual (COP) que se trasladó en julio de 2024 a través de la nueva metodología y plataforma puesta en marcha.

La adhesión al Pacto nos compromete a alinear nuestras operaciones con Diez Principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, así como a adoptar medidas en apoyo a los objetivos de las Naciones Unidas plasmados actualmente en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A lo largo del ejercicio se mantuvieron también encuentros con responsables del Pacto para dar impulso a las actuaciones y desarrollo del mismo.



La Declaración de Apoyo del/ de la Directora/a General

la Declaración de apoyo del/ de la director/a general

A nuestros grupos de interés,

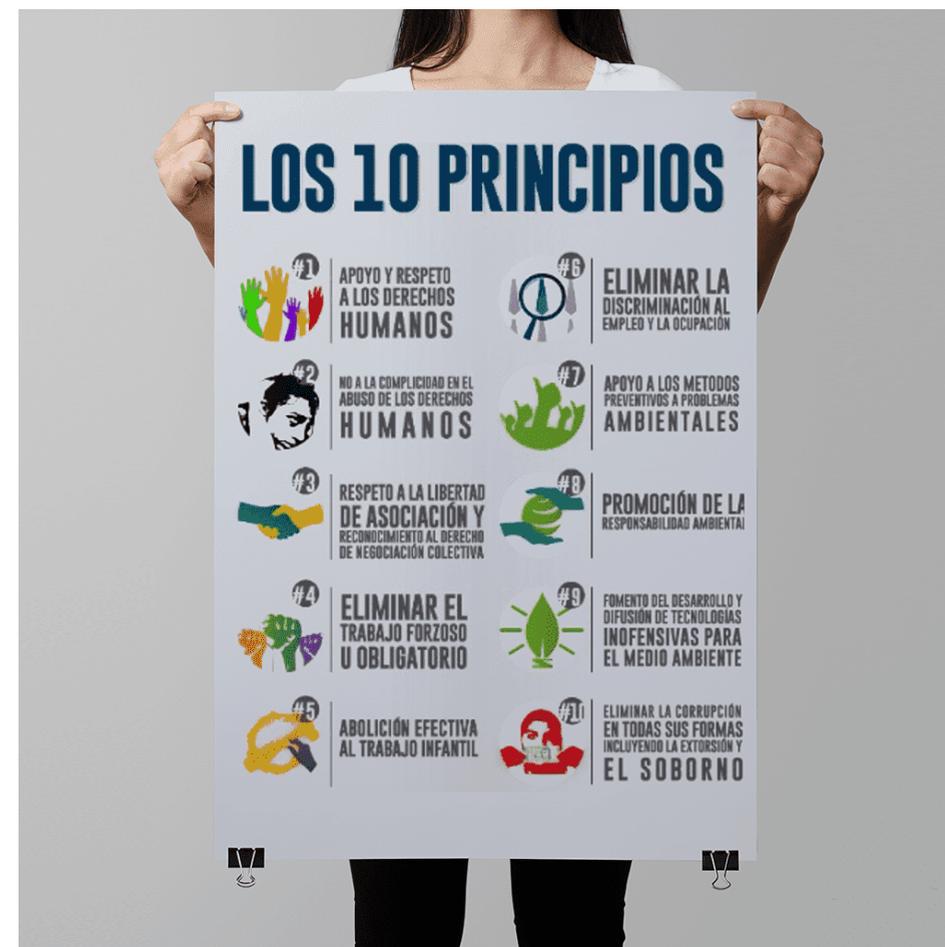
Me complace reafirmar que GRUPO IGUALMEQUISA S.A. (Grupo IMQ) reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas en las áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En esta Comunicación de Progreso/ Informe de Progreso anual divulgamos nuestros esfuerzos continuos por integrar los Diez Principios en nuestra estrategia empresarial, cultura y operaciones diarias, y por contribuir a los objetivos de las Naciones Unidas, en particular por lo que respecta a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Atentamente,

S1. Por favor, complete la información

Nombre del/de la Director/a General o del/de la ejecutivo/a de mayor rango jerárquico:	Javier Aguirregabiria González de Echavari
Cargo del/de la Director/a General o del/de la ejecutivo/a de mayor nivel jerárquico:	Director general
Nombre de empresa:	Grupo IMQ



CON LOS ODS Y LA AGENDA 2030

En el marco de las directrices y objetivos definidos por su Plan Estratégico y en un intento de contribuir al reto y esfuerzo global que implican, Grupo IMQ viene trabajando también en el ámbito de a Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, habiendo definido como prioritarios 8 ODS dentro de los que en 2024 se desarrollaron las siguientes actuaciones:



- Proyecto IMQ Solidario con UNICEF en favor de los derechos de la infancia en países en desarrollo. 17.385 € aportados en 2024.



- Divulgación permanente a la sociedad de contenidos y recomendaciones de salud, prevención y bienestar a través de canales propios y medios de comunicación.
- Apoyo a organizaciones y asociaciones orientadas a la promoción de la salud



- Planes de formación y carrera para las personas de IMQ
- Acuerdos de colaboración con universidades y centros para formación y prácticas de estudiantes en diversas especialidades.
- Máster de Ortodoncia junto a la Universidad de Deusto.



- Igualdad y diversidad en los Comités de dirección
- 76,8% de la plantilla mujeres
- Planes de Igualdad y contra la violencia y el acoso por razón de sexo en las diversas sociedades del Grupo.
- Incorporación a la Red Ewi
- Alianzas por la igualdad (Mujer Siglo XXI, Emakunde, PWN, Muy Segura...)



- Auditorías energéticas de equipos, instalaciones, edificios, sistemas de calefacción, refrigeración y alumbrado con el fin de adoptar medidas de ahorro, eficiencia e incorporación de instalaciones renovables.



- Contribución al PIB y desarrollo socioeconómico del País Vasco.
- Generación de empleo de calidad.
 - 2.666 personas empleadas.
 - 84% con contrato indefinido.
 - Políticas de Inclusión, conciliación, diversidad y promoción del talento. Beneficios sociales



- Gestión eficiente de recursos como el agua o la energía y sostenible de los residuos generados.



- Salud (Andade, AECC, Fundación Esclerosis múltiple, Cruz de Oro, ACMB, Basque Health Cluster, organizaciones empresariales y deportivas)
- Docencia e investigación (UPV-EHU, Universidad de Deusto, UNIR, Universidad Internacional de Valencia, CUSE, UDIMA, Universidad Alfonso X El Sabio, UNE Atlántico, Universidad Europea de Madrid colegios...)
- Innovación (BIC, Innolab...)
- Calidad (Aenor, AEC, Euskalit)
- Igualdad (Mujer Siglo XXI, Muy Segura, Gobierno Vasco, Red Ewi, PWN..)
- Solidaridad (Unicef, Fundación Bultzatu)
- Empleo inclusivo (Igon, Lavanindu, Bidadideak, ADEMBI)

CLIENTES Y CONSUMIDORES

EXPERIENCIA DE CLIENTE

El proyecto CEX (Customer Experience) que desarrolla la compañía se centra en las necesidades y opiniones del cliente y se despliega con una metodología que es clave para escuchar, entender y mejorar su percepción a lo largo de todo su viaje con IMQ velando por que tenga una experiencia lo más positiva posible en sus interacciones, fortaleciendo así su relación con la Compañía y potenciando su lealtad.

Programa de voz

Para poder recibir de manera continua la opinión del cliente, IMQ Seguros cuenta con diferentes canales entre los que cabe mencionar a los propios equipos de primera línea de atención, las redes sociales o el proceso de gestión de incidencias, entre otros. En este sentido, destaca un sistema de encuestas específico y automatizado destinado a obtener el feedback inmediato del cliente, ligado a las diferentes experiencias que vive con la aseguradora.

En 2024 han convivido 16 cuestionarios activos (2 de carácter relacional y 14 de carácter transaccional vinculados al viaje del cliente) con las correspondientes cuarentenas para evitar cualquier saturación y se han obtenido cerca de 35.000 opiniones de los asegurados.

Dicho feedback permite también hacer el seguimiento y ver la evolución, entre otros aspectos, del NPS (Net Promoter Score) o índice de recomendación, así como del índice de satisfacción y de otros indicadores más específicos vinculados a cada encuesta y a cada punto de interacción.

Asimismo, la respuesta que el cliente deja en las encuestas en forma de comentarios se vuelca en un modelo propio de text analytics mediante el procesamiento de texto optimizado con inteligencia artificial. Esta clasificación de comentarios facilita el análisis de la percepción de cada punto de interacción y también de aspectos concretos como por ejemplo la opinión del cliente sobre la figura del médico de familia, el proceso de renovación o las nuevas funcionalidades recogidas en la app.



Tipología de encuestas, canal y periodicidad

Interacción	Metodología	Medición
Alta	SMS / email	Semanal
Actividad Ambulatoria	SMS / email	Diaria
Consulta Telefónica	SMS / email	Diaria
Urgencias (General)	SMS / email	Diaria
Urgencias (Pediatria)	SMS / email	Diaria
Hospital de día	SMS / email	Diaria
Hospitalización c/estancia	SMS / email	Diaria
Oficina	SMS/Email	Semanal
Oficina Online	oficina online	Inmediata
APP móvil	app	Inmediata
Call Center	SMS / email	Semanal
Incidencia	Telefónica	Mensual
Solicitud baja	SMS / email	Semanal
Sin interacción	SMS/Email	Anual
Relacional	SMS / email	Anual
Relacional cliente empresa	SMS/email	Anual

*Adaración: no se consideran para el cálculo de la tasa de respuesta global las encuestas con notificación push dentro de las aplicaciones online de IMQ.

Principales indicadores Customer Experience 2024

El NPS (Net Promoter Score) o índice de recomendación del journey de IMQ en 2024 volvió a mejorar de forma significativa respecto a 2023 situándose en 38,9 puntos con un aumento notable en la proporción de clientes promotores: más del 50% de los clientes recomienda IMQ con un 9 o un 10. En concreto, la prestación asistencial alcanza un NPS de 47,6 puntos, situándose en niveles de excelencia.

El índice de satisfacción del journey logró una puntuación de 8,51 puntos sobre 10 en 2024 y se mantuvo estable con respecto a 2023. Destaca el incremento de la satisfacción en la actividad ambulatoria, urgencias pediátricas y hospitalización con estancia. La calificación global de la experiencia en la prestación asistencial fue de sobresaliente, alcanzando los 9 puntos.

Close the Loop

El programa de voz en IMQ incluye un sistema Close the Loop. A partir de la lectura diaria de los comentarios que el cliente proporciona a partir de las encuestas CEX se seleccionan aquellos casos que requieren una respuesta y se derivan a un equipo específico integrado en Atención al Cliente o a los departamentos que corresponda para contactar con el cliente y atender de forma personalizada gestiones, dudas o cuestiones que este pueda requerir. En los tres años de andadura del Close the Loop el NPS de las personas contactadas ha mejorado de media en 22,6 puntos.

90 años *Revolucionando*
la **experiencia del cliente**

IMQ Experiencia de Cliente

01 2024

1	2	3	4	5	6	7	12 2023 1 2 3
8	9	10	11	12	13	14	4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17
15	16	17	18	19	20	21	18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31
22	23	24	25	26	27	28	02 2024 1 2 3 4
29	30	31	5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	■ Festivo en Donostia			

IMQ Experiencia de Cliente

Cultura centrada en el cliente

Entre las principales preocupaciones que trasladan los clientes a través de las encuestas se encuentran aspectos como mejorar los tiempos de espera, potenciar la cita online y la historia clínica.

Internamente, conviven diferentes iniciativas que persiguen concienciar e impulsar acciones que redunden en la mejora de la experiencia que vive el cliente con IMQ.

- Un foro específico de Embajadores CEX en el que participa una representación de las diferentes áreas de la Organización para compartir conocimiento, identificar oportunidades de mejora y fomentar la colaboración para buscar nuevas soluciones con visión transversal.
- El reporte de comentarios del cliente para compartirlos con las áreas implicadas pretende tener el pulso permanente del sentir del cliente, identificar puntos de dolor, así como sensibilizar sobre los aspectos que más pueden preocupar.
- Un plan específico de cultura interna que incluye una campaña paraguas para visibilizar la implicación de las personas y las áreas en iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del cliente, en 2024 y con motivo del 90 aniversario de la Compañía, bajo el lema “90 años r/evolucionando la experiencia del cliente” a la que han puesto imagen compañeros/as en representación de diferentes áreas.

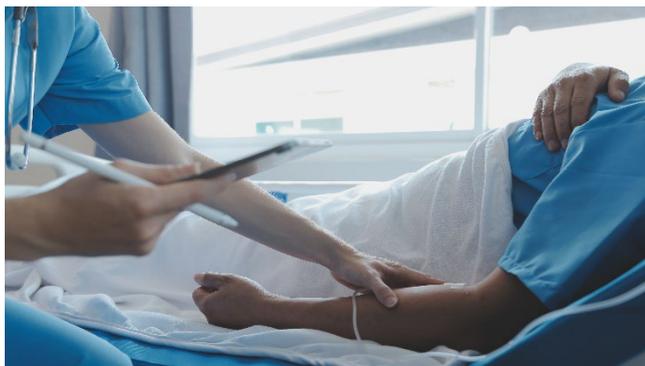
En 2024 se ha lanzado también un nuevo boletín “La Voz del Cliente” que tiene como objetivo compartir trimestralmente con toda la plantilla la voz del cliente que se recibe a través de los diferentes canales y, de esta manera, conocer mejor al cliente y visibilizar lo que nos traslada: su opinión, agradecimientos, puntos de dolor, principales indicadores, tendencias, etc. y así provocar cambios y potenciar una visión más cliente-centrista.

HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA Y LOS CUIDADOS

En el ámbito asistencial sanitario y sociosanitario para la mejora en la experiencia del cliente se ha trabajado en 2024 sobre las siguientes iniciativas:

Humanización en Oncología:

IMQ Zorrotzaurre incorporó en 2024 la primera máquina del norte de España que ayuda a evitar la alopecia inducida por la quimioterapia, el **gorro oncológico de Paxman**. El nuevo dispositivo, permite a los pacientes mejorar el trance asociado al proceso oncológico. La clínica cuenta, además, con talleres de oncoestética y apoyo en psicooncología, así como un completo equipo de especialistas en otras disciplinas.



Humanización en el parto:

Zorrotzaurre viene trabajando para incrementar el apoyo y acompañamiento a las madres

- **Cesárea humanizada:** posibilidad de que el momento del nacimiento sea compartido por la pareja incluso con cesárea, siguiendo los procedimientos y recomendaciones de los profesionales sanitarios.
- **Visitas prenatales:** abiertas a todas las madres (aseguradas o no) que quieran clarificar sus dudas con respecto al parto y conocer las instalaciones de Maternidad (bloque obstétrico, Unidad de Cuidados Intermedios Neonatales, habitaciones en planta de hospitalización, etc).
- **Proyecto Tximeleta.** Acompañamiento a las familias en el duelo perinatal.



Humanización en UCI:

La Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de la Clínica IMQ Zorrotzaurre obtuvo en 2024 la **certificación HUCI-AENOR por la humanización de su unidad de cuidados intensivos** acreditándose en el nivel avanzado por parte del proyecto HUCI (Humanización de los Cuidados Intensivos) y la verificación por AENOR, gracias a sus buenas prácticas de humanización en cuidados intensivos. La UCI de IMQ se convierte así en la sexta HUCI del mundo, y la primera de la sanidad privada del Estado en tener acreditada la humanización HUCI.

Humanización sociosanitaria

Igurco ha desarrollado, por su parte, en 2024 otras iniciativas de humanización:

- Implantación de los **PAIs participativos** para diseñar el plan de cuidados junto con los residentes y sus familias
- Participación en el **proyecto Tximeleta**.
- Estudio en colaboración con Biosilver para aumentar la **longevidad saludable** en Euskadi, identificando qué factores inciden en la fragilidad e impiden que las personas mayores de 65 años se sientan mejor y puedan disfrutar de una vida más saludable.

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

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

Por ello, todas las empresas del Grupo se esfuerzan para desarrollar y acreditar su Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente.

Se apuesta por certificaciones de prestigio nacional e internacional como la mejor manera de evidenciar ante nuestros clientes y grupos de interés nuestro compromiso por aportar el máximo nivel de calidad en todos los productos y servicios que prestamos (seguro de salud, servicios clínicos, dentales, atención sociosanitaria, prevención de riesgos laborales...).

Los reconocimientos y acreditaciones recibidos o renovados avalaron también en 2024 el esfuerzo realizado en este ámbito.

La Clínica IMQ Zorrotzaurre cumplió también en 2024 el undécimo aniversario desde que se convirtiera en el primer hospital vasco en acreditarse con el modelo más riguroso, exigente y prestigioso del ámbito internacional respecto a la seguridad clínica, la Joint Commission International. Entre los muchos proyectos e iniciativas llevados a cabo a lo largo de esta década en materia de calidad y seguridad clínica destacan la identificación del paciente mediante doble sistema de seguridad, lista de comprobación quirúrgica con metodología similar a las utilizadas en los sectores aeronáutico y nuclear, seguridad en la medicación, reducción del riesgo de accidentes y caídas, nuevos desarrollos en la APP de Experiencia de Paciente, la implementación del historial dosimétrico del paciente, el rediseño de circuitos asistenciales o la formación continuada de los profesionales (Scape Unsafe Room), entre otras.

IMQ SEGUROS	<ul style="list-style-type: none"> Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Estrategia 2021 Premio vasco a la gestión avanzada en el elemento Clientes 2020 A de Oro en Modelo de Gestión Avanzada de Euskalit 2019 ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad. ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i ISO 22301. Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio ISO 27001. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información Asistencia médica en San Mamés y Miribilla
CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE	<ul style="list-style-type: none"> Joint Commission International (JCI). La acreditación sanitaria hospitalaria más prestigiosa a nivel internacional desde 2013 ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad desde 2009 ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental desde 2016 UNE 166002:2014. Sistema de Gestión de la I+D+i ISO 45001:2018. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo desde 2015 UNE 179003:2013. Servicios sanitarios. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente (desde 2024) UNE 179006:2013 - Sistema para la vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales (2019) UNE ISO 50001:2018. Sistemas de Gestión Energética desde 2016 CEC (Cirugía Extracorpórea). Acreditación del modelo de evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea (2014) Acreditación SEMES: Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias (2014) Reconocimiento: Finalista en Premios Best in Class 2015, 2016, 2017 y 2018 Sello de "Excelencia" a la Calidad de Diagnóstico por Imagen Entidad certificadora: Departamento de Salud. (2017) Reconocimiento QH IDIS *** (Quality Healthcare) excelencia a la calidad asistencial Fundación IDIS. Certificación Modelo SEP desde 2018 AENOR. Certificación nivel avanzado proyecto Humanización HUCI desde 2024
CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA	<ul style="list-style-type: none"> Acreditación DIAS de seguridad del paciente (2016) ISO 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental UNE 166002:2014. Sistema de Gestión de la I+D+i ISO 50001:2018. Sistemas de Gestión Energética
CENTRO MÉDICO IMQ AMÁRICA	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CENTRO MÉDICO IMQ ZURRIOLA	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CENTRO MÉDICO IMQ ABENDAÑO	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
CENTRO MÉDICO IMQ BARAKALDO	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad y UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente.
CENTRO DE REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
IMQ PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 45.001 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo.
IMQ IGURCO	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental
IGURCO ORUE IGURCO UNBE	<ul style="list-style-type: none"> UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente
IMQ AMSA	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 179003 Sistemas de gestión de riesgos para la seguridad del paciente
CAT XXI	<ul style="list-style-type: none"> ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad



Política Integral de Gestión

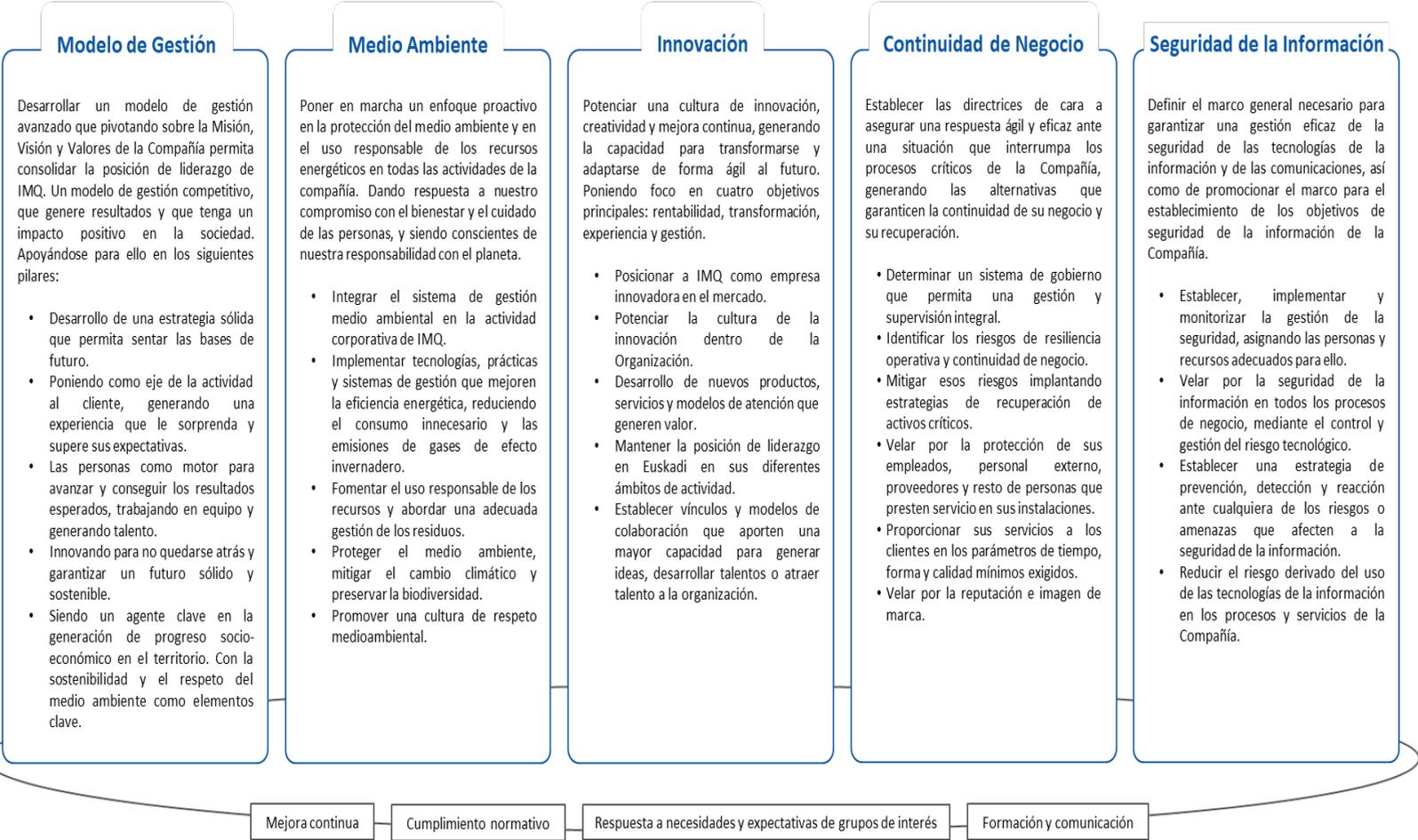
Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros clientes el mejor servicio, teniendo como palanca principal la calidad y la mejora continua en todos los ámbitos de nuestra actividad.

UN MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL

IMQ dispone de un modelo de gestión integral y avanzado de calidad que le permite mantener su posición de liderazgo y responder con eficacia a los desafíos de su entorno. Este modelo pivota sobre su Misión, Visión y Valores, y se construye a partir de políticas interrelacionadas que refuerzan mutuamente la competitividad, la resiliencia, la innovación y el impacto positivo en la sociedad.

Un modelo que pivota sobre la mejora continua como elemento nuclear de la cultura organizativa; el cumplimiento normativo como base de confianza y transparencia; la gestión de las expectativas de nuestros grupos de interés, como aliados clave; y la formación y la comunicación como pilares para consolidar dicho modelo de gestión.

Este enfoque integral no solo busca generar resultados empresariales sostenibles, sino también construir una organización preparada para liderar con propósito, generar valor compartido y dejar huella en nuestro territorio.



Aprobada por la Dirección General, en mayo 2025

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

IMQ Seguros cuenta con un equipo de Gestión de Incidencias que se responsabiliza de dar respuesta a las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de los asegurados con el fin de ofrecerles una atención ágil, personalizada y resolutive. Se encarga, además, de elaborar una Memoria anual que recoge los datos más relevantes de cada ejercicio en este ámbito.

En 2024 se registraron 1.725 quejas y reclamaciones, procedentes tanto del Servicio de Atención al Cliente de IMQ (1719) como del Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros (6).

El tiempo medio de respuesta fue de 8,2 días, 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.

Por lo que se refiere a la resolución de las quejas y reclamaciones tramitadas, en 2024 se solventaron 1.720 expedientes, de los que 1.690 fueron iniciados en 2023 y 30 en 2024. De ellos, 989 fueron reclamaciones. 589 se resolvieron parcial o totalmente en favor del reclamante y 400 fueron rechazadas.

TRÁMITES GESTIONADOS		
	2023	2024
QUEJA	737	731
CERRADAS	737	731
RECLAMACIONES	895	989
ACEPTADAS TOTAL O PARCIALMENTE	493	589
RECHAZADAS	402	400
TOTAL	1.632	1.720



NUESTRAS PERSONAS

Desde el área de Personas de Grupo IMQ se definen las políticas claves transversales que afectan a todas las unidades de negocio del Grupo. En 2024 se siguió trabajando en la gestión y retención del talento rediseñando el modelo de competencias de acuerdo al nuevo modelo de liderazgo y evaluación de desempeño.

Modelo de liderazgo

IMQ desarrolla un modelo de liderazgo que busca generar una cultura en la forma de liderar alineando a los líderes en los objetivos organizacionales, el desarrollo de sus equipos y toma de decisiones haciendo que estos trabajen conjuntamente con una dirección única. Se divide en 3 dimensiones (Negocio, Personas y Entorno) y 1 Driver cultural (Sentido de Pertenencia), y un diccionario de 18 competencias transversales y de líderes.

Sistema de evaluación del desempeño (EVD)

Nuevo proceso de desarrollo de personas sustentado en el diccionario de competencias transversales y de líderes. La EVD tiene dos objetivos: una evaluación digital 270º de competencias como herramienta para definir los Planes de Desarrollo individual / PDI (formativos) y una valoración del rendimiento (5º niveles) como indicador del nivel de contribución general del empleado/a a la organización.

Atracción del talento:

Asimismo, se impulsa la atracción del talento en un mercado laboral cada vez más competitivo con el objetivo de ser referentes en nuestro sector y región, destacando en la creación de empleo de calidad. Con este propósito desplegamos acciones que impactan en los siguientes ámbitos con el objetivo de actualizar, fortalecer, desarrollar y adquirir más notoriedad como marca empleadora incrementando nuestra presencia en plataformas y redes digitales.

- Apertura de sitios corporativos
 - Implantación de site corporativo en LinkedIn.
 - Lanzamiento de campañas de impacto: 'Traffic Drivers' dirigidas a perfiles profesionales de interés en LinkedIn
 - Job slots en LinkedIn
- Incorporación espacio empresas en InfoJobs
- Colaboración continua con universidades y ferias de empleo.

Nuestra plantilla

Grupo IMQ cuenta con un total de **2.666 personas** en plantilla, de las que 2.240 disfrutan de contrato indefinido. De ellas 2.048 son mujeres y 618 hombres. Son menores de 30 años 389, encontrándose en la franja entre 30 y 50 años 1.460 personas y siendo 817 mayores de 50 años.

Integración de personas con discapacidad

Las principales unidades de negocio de Grupo IMQ cumplen con la cuota del 2% de contratación de empleados/as con discapacidad establecido en la Ley 13/1982. En las clínicas de IMQ continuamos colaborando con la Asociación APNABI habiendo incorporado una persona en plantilla en la CVB con contrato fijo, hemos incorporado una persona para el apoyo en las tareas de soporte administrativo y mantenemos un acuerdo para incorporar a personas con autismo. En Análisis Clínicos integramos personas con discapacidad en colaboración con Lantegi Batuak. Igurco trabaja por su parte con organizaciones como Lavanindu, Igon y Bidadideak.



Relaciones sociales

En febrero de 2024, IMQ Seguros Bizkaia firmó con la representación legal de los trabajadores un pacto de empresa donde se recogen, entre otras, mejoras sobre el convenio colectivo sectorial de aplicación:

- Incentivo de jubilación. Cambio del sistema actual de previsión social en materia de jubilación al sistema de previsión de aportación definida, de forma voluntaria, para las coberturas de las contingencias por jubilación y que se articula través de un EPSV.
- Conciliación de horarios para el personal de atención al cliente:
- Trabajo flexible y teletrabajo de acuerdo a principales de elegibilidad, reversibilidad y voluntariedad, siempre que la naturaleza del puesto de trabajo lo permita y mediante firma de acuerdo individual de trabajo flexible.

En el marco de la igualdad, diversidad e inclusión se mejoraron también las condiciones horarias de las personas que se encuentren en las siguientes situaciones:

- Atención a cuidado de familiares
- Mujeres que se encuentren en estado de gestación
- Hasta que el hijo/a tenga un año



Salud y seguridad laboral

Dentro de la natural preocupación por la seguridad y la salud, no sólo se pretende dar cumplimiento a las prescripciones establecidas por la Ley, sino también mejorar en lo posible las condiciones de vida laboral fijando objetivos que son revisados periódicamente con el fin de detectar y controlar, en su caso, situaciones de riesgo en todas las especialidades preventivas:

- Seguridad en el trabajo
- Higiene industrial
- Ergonomía y psicología aplicada
- Medicina del trabajo.

Además, se promueve la práctica deportiva a través del programa Empresa saludable que incentiva la participación de los empleados y empleadas en diversas carreras y torneos a lo largo del año.

Por la Igualdad y la diversidad

El Código ético de Grupo IMQ explicita el compromiso societario con la igualdad en relación a sus empleados/as a través de principio de no discriminación, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, seguridad y salud en el trabajo y selección, evaluación y promoción del personal, entre otros aspectos.

A través de los planes de igualdad de sus principales sociedades se promueve una cultura de empresa que permite impulsar el principio de igualdad de trato y oportunidades de todas las personas trabajadoras. Durante el año 2024 se ha firmado el I Plan de Igualdad de Dental Bizkaia y se concluyeron los de Igurco.

Las Clínicas, además de Plan de igualdad, desde el 2023 participan en el programa de PWN Bilbao, encaminado a generar una gestión laboral basado en el Liderazgo Equilibrado y la igualdad de oportunidades. También vienen colaborando con el Gobierno Vasco a través del programa Kontzilia.

Durante 2024, el Grupo IMQ se adhirió también a Empower Women in Insurance, (EWI) una iniciativa sectorial de profesionales, impulsada por INESE, abierta a hombres y mujeres que trabajan en la industria aseguradora con la ambición de cambiar el entorno de: entidades aseguradoras, reaseguradoras, mediadores, empresas de servicios e instituciones para alcanzar un 40% de mujeres directivas en el sector, actualmente en el 31%.

Contra el acoso sexual y por razón de sexo

El Código Ético de IMQ en su artículo 8.5 rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, el abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos de todas las personas. IMQ promoverá medidas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, de acuerdo con la legislación vigente

IMQ Seguros, policonsultorios, dental y RHB-MD así como las clínicas IMQ cuentan con Protocolos de acoso sexual y otro de conductas inapropiadas que se han ido actualizando y revisando desde el año 2020. Además, dentro de su compromiso con esta temática, todos los años desde hace más de una década, se adhieren al 25 N día Mundial contra la Violencia de Género, realizando campañas y acciones de sensibilización a nivel interno y de la sociedad, siendo el lema del 2024: «Vacúnate contra la violencia de género».

Organización del trabajo

Existen en las diferentes unidades de negocio de Grupo IMQ medidas que favorecen la **conciliación de la vida familiar y laboral** ya sea a través de planes de igualdad, aspectos incluidos en convenios colectivos y pactos de empresa o iniciativas específicas de flexibilidad.

En **IMQ Seguros** existe, entre otras medidas, flexibilidad a la hora de entrada, horario específico para los madres/padres durante el 1º año del hijo/a, posibilidad de teletrabajo por las tardes para las mujeres durante las 12 primeras semanas de gestación y a partir de la semana 24, posibilidad para los madres/padres durante el 1º año del hijo/hija en lugar de realizar jornada continua trabajar en jornada partida y por las tardes tele trabajar con el consiguiente cobro del complemento de jornada partida.

Igurco: Se está trabajando en el desarrollo de medidas de conciliación que mejoren las que establece el convenio colectivo. Se ofrece flexibilidad especial para los perfiles que lo permitan (Ej: en entrada y salida).

Clínicas: Participación en el programa KONTZILIA desde 2018. Se trata de una iniciativa promovida por el Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas del Gobierno Vasco, las Clínicas de IMQ han pasado a pertenecer al Grupo motor como dinamizadores y nexo de unión con el Departamento.

AMSA: Dispone del programa Concilia.

IMQ Prevención: Existen diversas políticas de conciliación en cuanto a horarios y disfrute de vacaciones.



Formación y desarrollo profesional

Campus IMQ,

El Grupo cuenta con la Plataforma de formación y divulgación científica Campus IMQ. Plataforma en la que se integra toda la formación (e-learning, presencial y/o mixta) del desarrollo de personas, formación sanitaria, habilidades, etc.. además de incorporar una biblioteca sanitaria externa, compuesta por una base de datos científica, artículos, videos, guías, etc. Se elaboran itinerarios formativos individualizados vinculados a los resultados de la Evaluación de Desempeño/EVD.

En 2024 se ha integrado la plataforma en todas las unidades de negocio; IMQ Prevención, AMSA, Análisis Clínicos y Anatomía patológica e Igurco permitiéndoles acceder y gestionar la formación tanto interna como externa desde la propia plataforma. Las personas trabajadoras tienen acceso a un amplio catálogo de curso tanto de habilidades como de formación técnica para perfiles sanitarios.

Se ha puesto también a disposición de los empleados/as una Biblioteca sanitaria virtual con recursos de ciencias de la salud en abierto que facilita el acceso por especialidades a revistas electrónicas, guías, bases de datos, vídeos... con el objetivo de contribuir al crecimiento profesional y la satisfacción laboral de los/as profesionales de la salud.

Dada la diversidad de las actividades, en cada unidad de negocio se diseñan también programas específicos que dotan a sus profesionales de cualificación necesaria para el desempeño de sus funciones.

Asimismo, se han organizado formaciones en torno a la salud mediante la organización de espacios de debate, mesas redondas, webinars y conferencias para diferentes colectivos. Se ha creado una categoría de hábitos saludables dentro de la Escuela Aprende más de Campus IMQ para compartir formación e-learning en el ámbito de la salud física y mental y se han realizado dos webinars de formación impartidas por profesionales internos; "Alimentación saludable y digestión óptima" y "Ejercicio físico y salud".

Horas de formación en 2024

	Colectivo					
	Dirección	Gerencia	Técnico	Administrativo/ apoyo	Personal sanitario	
CLINICA	13	7	111	2401	8596	11128
IMQ	224,21	573,02	1848,51	3723,54		6369,28
Igurco	20	114	890	5134,5		6158,5
IMQ	1,5	47,88	1271,1	1372,26		2692,74
Prevención						
IMQ	25	109,5	1044,11	300,8		1479,41
Analíticas						
Prevenor			554	342		896
CATXXI				1314		1314
AMSA			126,58	20		146,58
	283,71	851,4	5845,3	14608,1	8596	30184,51



CON NUESTROS PROVEEDORES

Grupo incorpora en su Código Ético políticas de conducta interna aplicables a la relación con sus proveedores, haciendo también seguimiento continuado de la calidad y fluidez de la interacción y colaboración con los mismos. Se agrupan en dos grandes categorías:

PROVEEDORES ASISTENCIALES

Representa un activo estratégico para la compañía por cuanto resulta indispensable para la prestación a los clientes de un servicio seguro, fiable y de excelencia. Incorpora al cuadro de profesionales médicos, las clínicas y centros concertados, diferentes sociedades vinculadas a determinadas especialidades, casas de prótesis, transporte sanitario etc.

Los principales proveedores de Asistencia Sanitaria de IMQ son:

- Los más de 1.600 profesionales que integran el cuadro médico de IMQ Seguros
- 2 clínicas hospitalarias propias y 11 concertadas.
- 22 centros propios (policonsultorios, dentales, monográficos)
- 149 centros médicos concertados

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. El amplio cuadro médico y clínico y su estudiada composición por especialidades y geografía permiten un acceso cómodo y ágil a medicina de vanguardia.

	2023	2024
Bizkaia	1.076	1.067
Araba	208	196
Gipuzkoa	411	383
Total	1.695	1.646

PROVEEDORES GENERALES

Grupo IMQ trabaja “mano a mano” en muy diversas áreas con diversos proveedores generales, manteniendo una relación basada en la confianza y la eficiencia para la consecución de objetivos compartidos.

Aplica a la gestión de sus proveedores generales el mismo enfoque que para los de productos y servicios guiado por las directrices que marca la certificación ISO 9001. En cada unidad de negocio se cuenta con un proceso para la selección y evaluación periódica de los mismos teniendo en cuenta no sólo el desempeño vinculado a su actividad, sino también otros aspectos como la calidad, o la obtención de certificaciones con impacto social (medio ambiente, etc.) Se ha trabajado, además, en 2024 para incorporar otros aspectos relevantes vinculados con la seguridad de la información.

Grupo IMQ apuesta también, allí donde es posible, por la contratación de proveedores locales y nacionales, contribuyendo con ello a generar un mayor impacto en su ámbito de referencia.



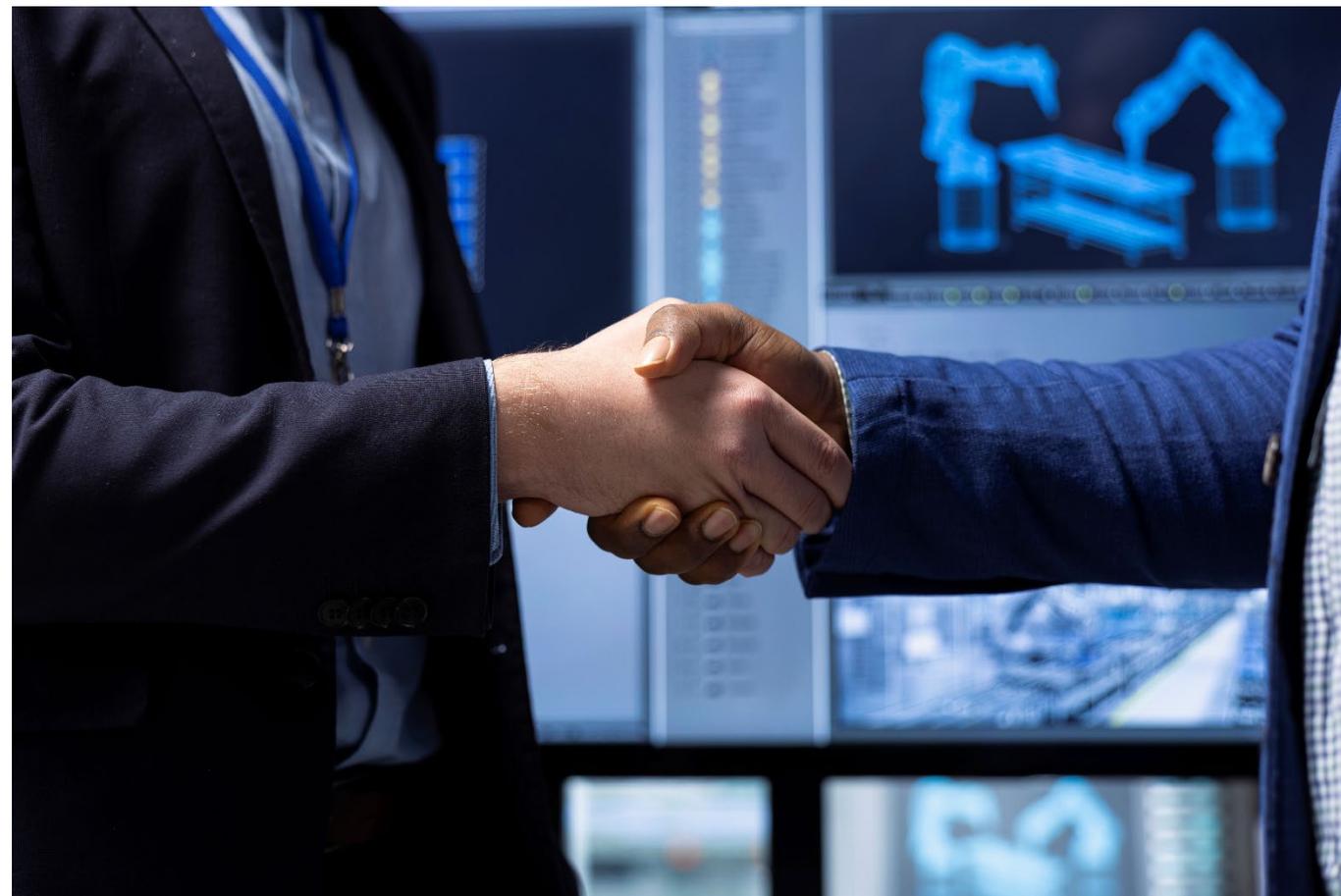
Modelo de relación con los proveedores prestacionales

IMQ Seguros cuenta con un proceso estandarizado para la incorporación de proveedores sanitarios a su cuadro médico a través de una metodología transparente y coherente con las necesidades actuales y futuras de la compañía. El proceso promueve la igualdad de oportunidades entre los candidatos, valorándose también el resto de proveedores asistenciales de acuerdo a criterios técnicos y económicos específicos.

Las unidades de negocio evalúan, por otro lado, de manera continua el desempeño de cada proveedor, así como su adecuación a los estándares planteados. De forma periódica se envía una comunicación a todos ellos, comparando sus datos con los del resto de especialidades/tipología de proveedores, lo que permite identificar desviaciones y favorece su corrección.

IMQ Seguros pone también a disposición de su cuadro médico un canal para los diferentes ámbitos de relación: la oficina de atención al profesional. En los últimos años ésta ha orientado sus esfuerzos, a consolidar su transformación en la atención a un entorno cada vez más digital y a aportar valor dentro de un modelo de relación y atención compañía-médico único en este mercado.

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.

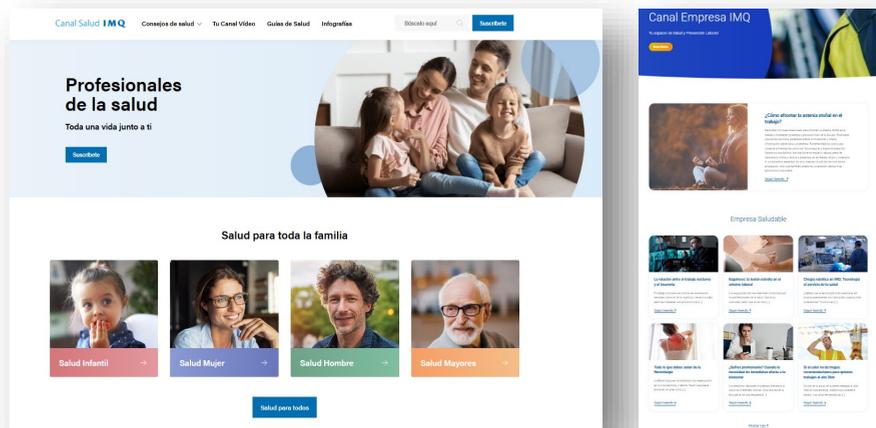


VOCACIÓN Y COMPROMISO SOCIAL

PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA PREVENCIÓN

Dentro de sus actividades más reseñables en el ámbito social, IMQ trabaja de forma continuada para favorecer la promoción de los hábitos de vida saludables y la cultura de la prevención a través de diversas iniciativas, canales y soportes orientados tanto a los clientes como al conjunto de la sociedad, contando para ello con el apoyo y validación de los profesionales de su cuadro médico. En 2024 se elaboraron 21 publicaciones para clientes que incluyeron 221 contenidos de salud.

Una buena parte de los más de 2.300 impactos obtenidos en medios de comunicación tuvieron también como tema principal la promoción de la salud y los hábitos saludables, mientras que en redes sociales la mayor parte de los contenidos publicados en 2024, estuvieron igualmente destinados al fomento de la prevención. Con el mismo fin se elaboraron, además, casi un centenar de contenidos multimedia de salud (vídeos, guías e infografías) destinados a la ciudadanía y los clientes.



Por su parte, el Blog **Canal Salud** de IMQ contó en 2024 con casi 2 millones de visitas, habiéndose publicado 50 nuevos contenidos durante el ejercicio. El Blog **Canal Empresa** con el que IMQ también cuenta para divulgar informaciones sobre salud entre el colectivo de empresas cliente y, especialmente, la newsletter que le da soporte registraron en 2024 más de 760.000 visitas. Se realizan, asimismo, cada año diversas jornadas y webinars con profesionales sanitarios de IMQ para la promoción de la salud entre colectivos, organizaciones y empresas.

Enmarcada dentro de las acciones conmemorativas por el 90º aniversario de la compañía, se realizó, asimismo, una campaña especial de responsabilidad social corporativa denominada **Cuida tu corazón, Comparte vida**, para la prevención de las enfermedades cardiovasculares, que obtuvo un significativo impacto institucional, social y mediático. Además, desde IMQ se realizó una donación solidaria a la asociación Bihotzez que trabaja para dar apoyo a niños y niñas con cardiopatías congénitas y sus familias como parte de la iniciativa.

Se siguió colaborando, además, en 2024 con otras organizaciones que trabajan en favor de la salud desde muy diversos planos, entre ellas la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao, la Asociación de Alcohólicos rehabilitados Cruz de Oro, la Fundación Vasca de Esclerosis Múltiple o la Fundación Bultzatu, entre otras.



A lo largo de 2024 se siguieron también organizando o participando en diversos espacios de debate, mesas redondas, webinars y conferencias para diferentes colectivos orientados igualmente a la promoción de la salud y la cultura de la prevención.

JORNADAS, CONGRESOS Y WEBINARS CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE IMQ:

DIVULGACIÓN SANITARIA

- **Congreso nacional 41º seminario de ingeniería hospitalaria** : “Uso de la Huella de Carbono como herramienta para la descarbonización y mejora energética en las Clínicas IMQ de Bilbao”
- **Jornada Euskalit**: ponencia “Proyecto HU-CI: Humanizando la asistencia en los cuidados intensivos”.
- **Congreso SECA 2024**: (1) la metamorfosis de tximeleta- humanizando el proceso de la muerte perinatal; (2) proyecto de abordaje de la emergencia climática en Clínica IMQ Zorrotzaurre; (3) proyecto HELP humanizando la enfermedad escuchando y liderando con el paciente.
- **III Foro de Sanidad** de Grupo Noticias: La innovación en sanidad, clave para el bienestar futuro.
- **Jornadas gastronómicas en IMQ Zorrotzaurre** 'Aliméntate Con Sentido' que impulsa la alimentación saludable y sostenible en los restaurantes de las empresas y oficinas.
- **Semana de Humanidades y Semana Médica** de la ACMB
- **Jornada Mujer, Deporte y Salud** organizada por Women Lab Bilbao.



PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- Evitar los atrapamientos en la industria. SEA
- Riesgos psicosociales y el protocolo de acoso. FVEM.
- La gestión de la prevención de riesgos laborales FVEM
- Convenio 190 OIT SEA
- IV encuentro profesional FVEM
- Coordinación de actividades como respuesta a los accidentes. SEA.
- II encuentro de organizaciones saludables SEA y FER (Federación de empresas de la Rioja)
- Red/foro PRL (realidad virtual) FVEM
- Red/foro PRL (agentes químicos) FVEM
- Webinar: nutrición estratégica: mejorando el rendimiento laboral y previniendo el agotamiento.
- Webinar: Claves para una higiene óptima del sueño
- Webinar: Dolor en el ámbito laboral
- Webinar: Aspectos fundamentales para un liderazgo saludable
- Webinar: Buenas prácticas empresariales para prevenir riesgos psicosociales
- Webinar: Seguridad psicológica en el trabajo
- Webinar: Fortaleciendo la cultura preventiva: estrategias de integración y comunicación en la empresa
- Webinar: Un cambio de paradigma en la prevención de Chile
- Programa Empresa saludable: charlas de profesionales de IMQ en Megatech, Nortegas, FVEM, Colegio Abogados y CIE Automotive

CAMPAÑAS:

- Riesgos psicosociales
- Evaluaciones de la exposición a contaminantes
- Empresa saludable
- Planes de autoprotección
- Obras de construcción
- Campaña de vacunación contra la gripe
- Día mundial de seguridad y salud en el trabajo
- Trabajo y altas temperaturas

ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

- Programa BioSilver para la Identificación y abordaje de la fragilidad para mejorar la atención integral y la calidad de vida de personas mayores en el colegio de farmacéuticos de Bizkaia.
- Impartición formación sobre “Planificación Anticipada de Cuidados” para profesionales de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Participación en el programa Zainduz de la Mancomunidad de Busturialdea sobre “Habilidades para el cuidado y autocuidado” y “El proceso de la dependencia”.
- Intervención en jornada de la ACMB sobre fragilidad y fracturas.
- Participación en jornada “Insuficiencia cardiaca en el paciente mayor” organizado por el Colegio de Médicos de Bizkaia y Astra Zeneca.
- Colaboración con el equipo Ageing On de la UPV/EHU en investigación sobre ejercicio físico supervisado en personas mayores.



SALUD Y DEPORTE:

IMQ Seguros es la aseguradora médica oficial de los principales clubes deportivos de fútbol y baloncesto del País Vasco, ocupándose también en algunos de ellos de asegurar la salud de los asistentes a los encuentros deportivos que estos disputan en sus instalaciones, caso del Athletic y el Bilbao Basket para lo que se cuenta con la certificación UNE 179.003 de gestión de riesgos para la seguridad del paciente. En 2024 se cedió, además, al Athletic el equipamiento isocinético para favorecer el proceso de rehabilitación de los jugadores ante lesiones.

A lo largo de 2024 la vinculación con los clubs deportivos ha sido aún más estrecha aprovechando el 90º aniversario de la compañía para incentivar diversas acciones conjuntas.

También se renovaron los convenios de colaboración con el Athletic, el Bilbao Basket y la Sociedad Deportiva Eibar y se participó en algunos de los actos promovidos por la Federación Vasca de Fútbol con la Euskal Selekzioa.

Se apoyó, del mismo modo, el deporte de base a través de las Fundaciones Bizkaia Bizkaialde y Kirolgi.



CON LA DOCENCIA, LA FORMACIÓN Y LA INVESTIGACIÓN

- **Formando a las futuras generaciones.** Además de posibilitar en 2024 la realización de prácticas a 250 estudiantes de los grados universitarios de Enfermería y Medicina de la Universidad de Deusto, IMQ Zorrotzaurre ha mantenido acuerdos de colaboración con distintas entidades formativas, proporcionando docencia práctica a otros títulos sanitarios como Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, Técnico en Farmacia y Parafarmacia, Técnico Superior en Radioterapia y Dosimetría y Técnico Superior en Imagen para el Diagnóstico y Medicina Nuclear. Se realizaron también a lo largo del año otras diversas iniciativas formativas para estudiantes y profesionales, además de acoger visitas institucionales nacionales e internacionales.

También desde IMQ Seguros y otras divisiones de la compañía se colabora con otras diversas instituciones educativas para facilitar la realización de prácticas formativas a estudiantes en diversas especialidades. La aseguradora facilita cada temporada que alumnos y alumnas de la Facultad de Medicina y Enfermería de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU) realicen, convocados por IMQ, sus prácticas en el estadio de fútbol de San Mamés. Impulsa, además, enseñanzas de posgrado para profesionales de la Odontología a través del Máster de Odontología en colaboración con la Universidad de Deusto.

Desde IMQ AMSA se ha participado, por su parte, en la formación de 2024 de estudiantes en prácticas procedentes de la Universidad de Deusto, la Universidad Internacional de Valencia, CUSE, UDIMA (Universidad a distancia de Madrid), Universidad Alfonso X El Sabio, UNE Atlántico, Universidad Europea de Madrid, UNIR y la UPV-EHU.

En Igurco, y en lo que respecta al ámbito socio-sanitario, un total 250 estudiantes han participado durante 2024 en programas de prácticas de formación de grados universitarios y ciclos formativos de grado superior, tanto en centros de día como en residencias.

- IMQ Seguros volvió, por su lado, a renovar en 2024 el convenio que mantiene con la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao mediante el cual patrocina algunos de sus eventos más destacados como la Semana Médica o la Semana de Humanidades para la formación y divulgación de contenido experto entre los profesionales sanitarios.
- Desde Igurco se trabajaron diversos programas intergeneracionales con alumnos de diferentes colegios vascos, mientras que la División de IMQ Prevención realiza de forma habitual numerosas iniciativas de formación y divulgación a través de jornadas y webinars para las empresas y sus personas.



EN FAVOR DE LA IGUALDAD Y LA DIVERSIDAD

- Grupo IMQ impulsó en 2024 diversas iniciativas de sensibilización en sus clínicas, residencias y centros laborales en favor de la igualdad, la conciliación, la diversidad y contra la violencia de género tanto a nivel interno como externo. Las clínicas IMQ cuentan también con un protocolo específico para la detección y denuncia de situaciones de maltrato de las pacientes que acuden a sus instalaciones.
- Igurco aplica, igualmente, protocolos de prevención y abordaje en este ámbito en sus residencias, cuenta con planes de igualdad además de colaborar con sociedades como Igon, Lavanindu y Bidadideak para favorecer la integración de personas con capacidades diferentes.
- En 2024 se ha seguido también cooperando con organizaciones que trabajan para hacer visible el talento femenino, fomentar sus oportunidades y dar impulso a su empoderamiento, liderazgo y aporte social como Mujer Siglo XXI, Women Lab Bilbao, Emakunde o la publicación Muy Segura. Además, en 2024 Grupo IMQ se ha sumado a la Red Ewi promovida por INESE que trabaja por potenciar la presencia de mujeres en el ámbito directivo del sector asegurador.
- Las clínicas IMQ forman también parte desde 2023 del programa de PWN Bilbao, encaminado a generar una gestión laboral basada en el Liderazgo Equilibrado y la igualdad de oportunidades, así como del programa Kontzilia del Gobierno Vasco.
- Diversas sociedades de IMQ, entre ellas IMQ Prevención, realizan también de forma habitual cada año diversas actividades en torno a las jornadas del 8M, 28N y 27F.



CON EL ARTE Y LA CULTURA

- Dentro de su trayectoria de apoyo al proyecto cultural y artístico de esta institución, IMQ renovó en 2024 su convenio de colaboración con la ABAO Bilbao Opera. También se han seguido apoyando los fines y actividades del Museo Guggenheim, el Orfeón Donostiarra, la Sociedad Coral de Bilbao y la Fundación Puerto y Ría de Bilbao, entre otros.





CON LAS PERSONAS MAYORES

▪ Líderes en cuidados en el hogar

La larga apuesta por desarrollar un servicio de acompañamiento a los cuidados en el hogar permitió a Igurco gozar de la confianza de la Diputación Foral de Bizkaia para renovar en 2024 la gestión de 7 centros de día y obtener la licitación del nuevo centro de día de Mungia. Entre los centros renovados, destacan los de Ugao-Miraballes, Estartetxe-Leioa y Ondarroa, que se han convertido en modelo etxeTIC y junto a Etxaniz y el nuevo centro de Mungia, hacen de Igurco la compañía con mayor número de centros de día modelo etxeTIC con 5.

Durante 2024, Igurco ha acompañado también a más de 700 familias en sus cuidados en el hogar gracias a este servicio, del que es referente en Bizkaia y que seguirá ampliando.

▪ Programas de Atención Integral Centrada en la Persona (AICP)

Igurco ha continuado también en 2024 con el despliegue del programa de afianzamiento de su modelo de cuidados con un enfoque centrado en las personas. Tras el arranque de un proyecto en nuestros centros de día durante el último año, lanzó la misma iniciativa en el centro residencial IMQ Igurco Araba, con el mismo objetivo: consolidar las buenas prácticas en cuidados y cimentar una cultura de servicio centrada en las personas orientada a mejorar su bienestar.

ACCIÓN SOCIAL

- **IMQ Solidario: ayuda al desarrollo y salud de la infancia**

IMQ Seguros viene trabajando desde hace cada dos décadas con UNICEF 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 también clientes, empleados, empresas y profesionales de nuestro cuadro médico puedan aportar su grano de arena para que UNICEF refuerce su labor de donde se necesita. Lo recaudado se destina, fundamentalmente, al impulso de iniciativas para fomentar la educación, la salud, la protección 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.

17.385 € aportados a IMQ Unicef en 2024

- Desde las Clínicas IMQ junto a la cooperativa sin ánimo de lucro **Koopera**, se ha promovido, un año más, la recogida y reciclaje de ropa y juguetes tratando de favorecer con ello el desarrollo sostenible, la creación de puestos de trabajo estables para personas con dificultad y el protagonismo del voluntariado. También desde Igurco se viene colaborando con Koopera para el reciclaje de ropa.
- Con las **asociaciones de pacientes**. Las clínicas IMQ renovaron en 2024 su convenio de colaboración con la Asociación Nacional de Amputados (ANDADE) y con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC). En el primer caso para apoyar la investigación en el ámbito de la amputación y sus consecuencias y en el segundo para incidir en la prevención, información y concienciación sobre el cáncer, así como en la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas.
- Desde Igurco se llevó también a cabo una donación solidaria de material a una residencia de Valencia afectada por la **DANA**, la Residencia Solymar de Massanassa.
- **Préstamos solidarios**. Tanto IMQ Igurco como IMQ Seguros colaboraron también en 2024 con la Fundación Bultzatu en su Campaña de Donaciones para contribuir a los objetivos del Banco municipal de Ayudas Técnicas (BAT)



Grupo IMQ mantiene una estrecha relación con muy diferentes organizaciones y entidades de la vida social, económica, cultural y deportiva en base a acuerdos o relaciones de colaboración. Destacan entre ellas las siguientes:

ALIANZAS Y COLABORACIONES

- ADEGI
- AEC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD
- AECC - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER
- AENOR
- ANDADE - ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PACIENTES AMPUTADOS
- APA - ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
- APD
- ASOCIACIÓN BASQUE HEALTH CLUSTER
- ASOCIACIÓN CENTRO DE INNOVACIÓN DE BILBAO – CIB (INNOLAB BILBAO)
- APNABI
- ASPA BIZKAIA - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- ASPREN - ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS
- AVCA-AKEB
- AVECAI
- AZTI
- BIDADIDEAK
- BULTZATU
- CÁRITAS BIZKAIA-KOOPERA
- CEBEK
- CENTRO INTEGRADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL HARROBIA
- COLEGIO NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
- COMUNIDAD KONTZILIA
- CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO (AYUNTAMIENTO DE BILBAO)
- EMAKUNDE
- ESKU HUTSIK - ASOCIACIÓN DE DUELO GESTACIONAL PERINATAL Y NEONATAL EN EUSKADI
- EUSKALIT
- FEDERACIÓN VIZCAÍNA DE EMPRESAS DEL METAL(FVEM)
- FUNDACIÓN FORMETAL
- FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD (IDIS)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION (PATRONATO Y UNIDAD DE SALUD)
- ICEA
- IGON
- INSTITUTO DE LA CONSTRUCCIÓN
- LAUAXETA IKASTOLA
- LAVANINDU
- OSALAN
- PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS
- PWN BILBAO
- RED EWI DE INESE
- SEA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS ALAVESAS
- SOCIEDAD BILBAÍNA
- UNESPA
- UNIVERSIDAD DE DEUTO
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA
- UNIVERSIDAD DE SAN JUDAS TADEO DE SAN JOSE DE COSTA RICA
- UNIVERSIDAD DE ZAGREB. ESCUELA DE MEDICINA
- UNIVERSIDAD EUNEIZ VITORIA-GASTEIZ
- UPV-EHU

PATROCINIOS Y/O MECENAZGO

- ABAO
- ACADEMIA DE CIENCIAS MÉDICAS DE BILBAO
- ADEMBI
- ASOCIACIÓN MUJER SIGLO XXI
- ASOCIACIÓN DE ALCOHÓLICOS ANÓNIMOS REHABILITADOS LA CRUZ DE ORO
- ATHLETIC CLUB Y FUNDACIÓN ATHLETIC CLUB
- BASKONIA Y FUNDACIÓN 5+11
- BILBAO BASKET Y FUNDACIÓN BILBAO BASKET
- BIHOTZETZ
- DEPORTIVO ALAVÉS Y FUNDACIÓN 5+11
- FEDERACIÓN VASCA DE FÚTBOL
- FUNDACIÓN BIZKAIA BIZKAIALDE
- FUNDACIÓN KIROLGI
- FUNCAIÓN MUSEO GUGGENHEIM
- FUNDCIÓN PUERTO Y RÍA DE BILBAO
- ORFEÓN DONOSTIARRA
- REAL SOCIEDAD-FUNDACIÓN REAL SOCIEDAD
- SD EIBAR
- SOCIEDAD CORAL DE BILBAO
- UNICEF

RECONOCIMIENTO A TODA UNA TRAYECTORIA

- La conmemoración en 2024 del 90º aniversario de IMQ generó el reconocimiento de diversas organizaciones y entidades de la vida social vasca hacia la trayectoria, logros y actividad de la compañía a lo largo de su historia.
- Un homenaje emotivo y significativo que puso en valor el trabajo de las muchas personas que han contribuido durante todo este tiempo a construir lo que hoy es Grupo IMQ.





- Se aprovechó también la efeméride del 90 aniversario para destacar públicamente la historia, logros y avances cosechados desde que en 1934 IMQ echara a andar de la mano de un grupo de médicos solidarios y socialmente comprometidos.



***CON EL MEDIO
AMBIENTE***



5

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN

El compromiso de IMQ con el medio ambiente se refleja en su Política de Medio Ambiente, que sirve como marco de referencia para establecer, impulsar y orientar sus principios de actuación en esta área. Dentro de este marco, la compañía desarrolla diversas iniciativas destinadas a promover la sostenibilidad ambiental, como el ahorro energético, el uso racional y eficiente de los recursos naturales, el reciclaje, la prevención del cambio climático y la reducción de la huella de carbono. Además, se fomenta la concienciación ambiental entre las personas que forman parte de la organización, con el propósito fundamental de asumir una responsabilidad real hacia las generaciones presentes y futuras.

Grupo IMQ sigue dando pasos en sistematizar sus sistemas de gestión ambiental dentro de las diferentes divisiones.

Certificación ISO 14001

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

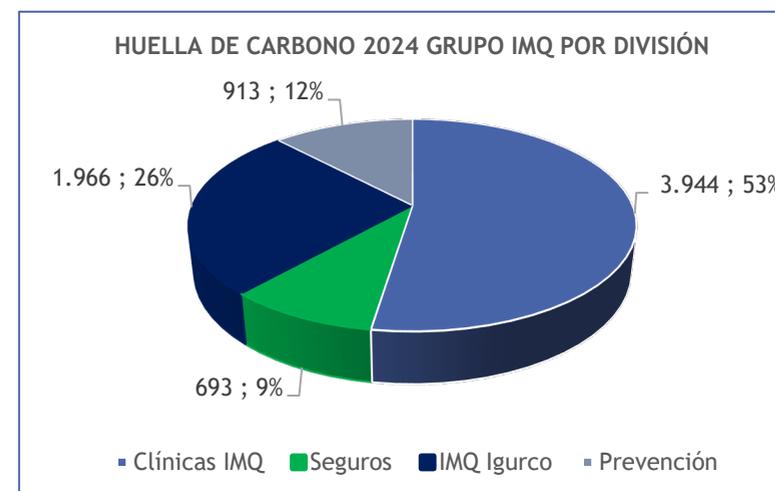
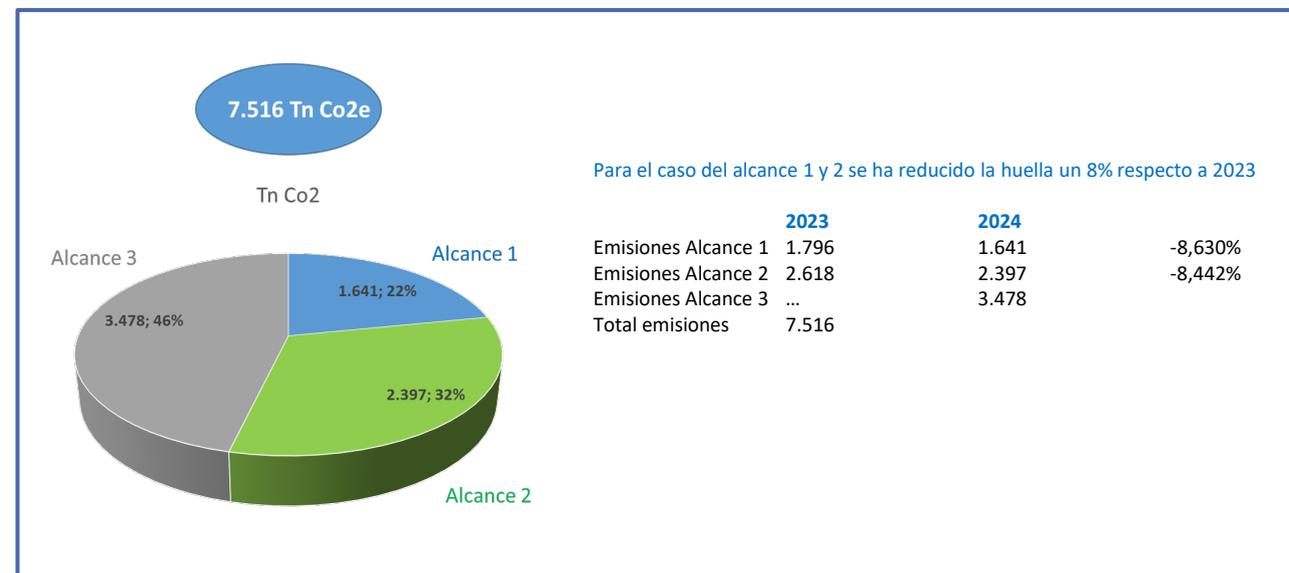
En 2024, Grupo IMQ ha dado un paso más en su compromiso ambiental al incluir por primera vez la medición del Alcance 3 en el cálculo de su **huella de carbono**. Esta ampliación permite tener una visión más completa del impacto climático de la organización, ya que el **Alcance 3** contempla las emisiones indirectas generadas a lo largo de toda la cadena de valor. Esta información resulta clave para diseñar un plan de transición energética sólido y realista, que permita establecer objetivos concretos de reducción de emisiones y avanzar hacia una actividad cada vez más sostenible.



Emisiones de gases de efecto invernadero

Todos los años se realiza una estimación anual de las emisiones equivalentes de GEI (Gases de Efecto Invernadero) provenientes de la combustión en calderas y vehículos y de las emisiones fugitivas (Alcance 1), así como las asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la organización (Alcance 2). En 2024, por cambios en la normativa, y para alinearlos con el acuerdo de París, de tratar de ser neutros en carbono en 2050, hemos ampliado nuestro análisis para incluir el cálculo del **Alcance 3** (Emisiones indirectas que ocurren a lo largo de la cadena de valor), lo que nos permitirá obtener una visión más completa de nuestras emisiones, de cara a poder poner en marcha iniciativas para reducir la huella de carbono que genera nuestra operativa diaria en Grupo IMQ. Para la medición de las emisiones de Alcance 3 se han desglosado 15 categorías diferentes, en este primer ejercicio de cálculo, Grupo IMQ ha calculado las principales emisiones de 7 de ellas (que por la propia actividad, tiene mayor impacto):

- **Compras de bienes y servicios:** Emisiones derivadas de la producción de bienes y servicios adquiridos por la organización.
- **Actividades de capital:** Emisiones generadas por la producción de activos a largo plazo, como edificios, maquinaria y equipo.
- **Combustibles y energía adquiridos (Upstream):** Emisiones relacionadas con los combustibles y la energía adquiridos para las actividades de la organización, pero que no están cubiertas en el alcance 2.
- **Transporte y distribución (upstream):** Emisiones de transporte y distribución de productos antes de que lleguen a la empresa.
- **Residuos generados en operaciones:** Emisiones de los residuos generados durante las operaciones de la organización antes de ser gestionados por otros.
- **Viajes de negocios:** Emisiones derivadas de los viajes de negocios de los empleados.
- **Desplazamiento de empleados:** Emisiones de los desplazamientos de los empleados entre su hogar y el trabajo.



Consumo de agua y energía

El mayor consumo de agua en IMQ por la naturaleza de la actividad lo realizan las clínicas y centros sociosanitarios.

	2023	2024	Var.
Consumo eléctrico MWh	9.699	9.714	0,155%
Consumo gas natural m3	807.758	729.145	-9,732%
Consumo agua (m3)	85.025	70.878	-16,639%

Consumo de materiales

Dada la naturaleza sanitaria y asistencial de nuestra actividad, se impulsa la concienciación entre el personal sobre la necesidad de reducir el consumo de recursos como el papel o los tóners, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental.

Además, en determinados centros y procesos administrativos, se promueve la gestión digital como vía para reducir el uso de papel. Esta iniciativa también busca sensibilizar a los clientes sobre el uso de las plataformas digitales que Grupo IMQ pone a su disposición para la gestión documental, fomentando así una menor impresión de documentos. Un ejemplo de ello son las clínicas dentales, donde se ha implantado el sistema *Clinipad*, que permite la firma digital de prácticamente toda la documentación mediante tabletas

Economía Circular. Evitar el desperdicio

En los centros de Grupo IMQ donde se proporcionan comidas se fomenta el uso racional de los alimentos mediante la minimización de inventarios, promoviendo el consumo inmediato de los productos. Esta práctica permite evitar acumulaciones innecesarias y reduce el riesgo de que los alimentos caduquen. Estas medidas se coordinan en colaboración con las empresas proveedoras de servicios de restauración.

Gestión de residuos

Los principales residuos generados por DDDD son papel y tóner, los cuales se reciclan en su totalidad mediante contenedores específicos que garantizan una correcta gestión. Asimismo, los equipos electrónicos retirados siguen un procedimiento establecido para su adecuada disposición como residuo.

En los centros médicos y sanitarios, todos los residuos sanitarios se gestionan conforme a la normativa vigente, a través de un gestor de residuos autorizado. Además, el 100% de los centros propios están registrados oficialmente como centros productores de residuos sanitarios



Protección de la biodiversidad

IMQ Igarco gestiona el centro de Forua, ubicado dentro de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai, destinado a la atención sociosanitaria de personas mayores en situación de dependencia. Con una superficie de 1.650 m² y situado en el núcleo urbano de Forua-Gernika, su actividad y dimensiones hacen que no se genere un impacto ambiental significativo ni sobre el entorno ni sobre el hábitat natural de la zona.

Sensibilización e inversión medioambiental

En el marco de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, se valora especialmente que los proveedores actúen con responsabilidad ambiental. Por ello, dentro del Modelo de Evaluación de Proveedores de IMQ Seguros que se aplica anualmente, se otorgan puntuaciones positivas a aquellas empresas que cuentan con un sistema de gestión medioambiental certificado.

Asimismo, promovemos una cultura de sostenibilidad dentro de la organización. A través de la intranet corporativa, se difunden regularmente píldoras de conocimiento orientadas a sensibilizar a las personas sobre la importancia de proteger el entorno, reforzando así nuestro compromiso colectivo con el desarrollo sostenible.

Inversión en el sistema de Gestión ambiental de Grupo IMQ.

Durante 2024, Grupo IMQ ha realizado una inversión de 228.684 euros, para el mantenimiento y mejora de su sistema medioambiental (gestión de residuos, cambio luminarias LED, mantenimiento preventivo, etc.), Además de la ampliación de paneles fotovoltaicos en Clínica Zorrotzaurre.

