

Grupo **IMQ**



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019

Estado de información no financiera

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

- ACERCA DE ESTA MEMORIA
- VISIÓN DESDE LA DIRECCIÓN

HITOS DE UN AÑO

SOLIDEZ Y CRECIMIENTO

- IMPULSANDO LA ACTIVIDAD ECONÓMICA
- GRANDES MAGNITUDES SOCIOECONÓMICAS

GOBIERNO CORPORATIVO

- ESTRUCTURA SOCIETARIA
- SISTEMA DE GOBIERNO
- ÓRGANOS DE GOBIERNO
- SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES
- ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA
- TRANSPARENCIA

ESTRATEGIA Y NEGOCIO

- MISIÓN, VISIÓN, VALORES
- PLAN ESTRATÉGICO 2019-21
- MODELO DE GESTIÓN AVANZADA
- REPUTACIÓN DE MARCA
- INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA
- APUESTA POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

UN GRUPO: 6 DIVISIONES

- I. IMQ SEGUROS
- II. DIVISIÓN DE PREVENCIÓN DE IMQ
- III. IMQ IGURCO
- IV. CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN
- V. SERVICIOS CLÍNICOS
- VI. SERVICIOS GENERALES

COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR

- EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE
- CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
- NUESTROS COMPROMISOS

AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

- CUIDANDO EL ENTORNO
- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN IMQ SEGUROS
- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN CLÍNICAS IMQ
- GESTIÓN AMBIENTAL EN IMQ PREVENCIÓN
- GESTIÓN AMBIENTAL EN IMQ IGURCO
- GESTIÓN AMBIENTAL EN IMQ AMSA

ANEXOS

- I. ALCANCE
- II. PRINCIPIOS
- III. MATERIALIDAD
- IV. ÍNDICE CORRESPONDENCIA LEY 11/2018 CON GRI
- V. INDICADORES GRI





PRESENTACIÓN

ACERCA DE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 desgrana las principales iniciativas desarrolladas por Grupo IMQ y sus sociedades dependientes durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019, siguiendo las directrices, y objetivos marcados por el Plan Estratégico 2019-21 aprobado en el ejercicio.

Ofrece también cobertura al Informe de Información no Financiera y Diversidad, habiéndose elaborado de conformidad con la guía Global Re-

porting Initiative (GRI) y con los principios y contenidos definidos en GRI Standards 2016 aplicables.

Detalla, del mismo modo, los compromisos organizativos en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa desde un enfoque económico, social y medioambiental.

Grupo IMQ apuesta por ser una empresa socialmente responsable, armonizando su actividad con un desarrollo socioeconómico, humano y

medioambiental sostenible, entendiendo por sostenibilidad la capacidad y esfuerzo de la organización para alinear su estrategia de crecimiento y de negocio con los retos y demandas que le plantean sus grupos de interés prioritarios, ofreciendo un modelo de relación basado en compromisos, principios y valores de servicio, eficiencia, profesionalidad, calidad, cooperación y respeto.

El Grupo integra, el compromiso social y la RSC en su Plan Estratégico

y de Gestión. Cuenta con un grupo de RSC, una Política de RSC y considera a ésta herramienta para la mejora de la competitividad, la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con la comunidad y sus públicos de referencia. Todo ello apoyado en el fomento de una cultura de responsabilidad e impacto positivo en la sociedad, una permanente vocación de servicio y un comportamiento implicado, transparente y ético.



VISIÓN DESDE LA DIRECCIÓN

Carta del Presidente



**Pedro Ensunza
Lamikiz**

Un año más, me cabe la satisfacción de prologar esta Memoria de Sostenibilidad, de Información no Financiera y Diversidad, dando con ello respuesta no solo a un compromiso, sino también al deseo de difundir las iniciativas, logros y esfuerzos que como compañía hemos desarrollado en 2019.

Ha sido éste un ejercicio marcado por la aprobación de nuestro nuevo Plan estratégico 2019-21, compendio de los retos que nos marcamos para los próximos años y que se resumen en la búsqueda constante del crecimiento y la competitividad, el avance digital, una mejorada experiencia de cliente, el refuerzo del modelo de propiedad, el desarrollo de nuestras personas y de la gestión avanzada así como, muy especialmente, el aporte de valor y la búsqueda permanente de mejoras en la atención, la calidad de vida y la satisfacción de las miles de personas y empresas que cada día nos otorgan su confianza.

Al igual que otros muchos, el sector asegurador vive tiempos de constante cambio. Las nuevas tecnologías, un mercado cada vez más exigente y competitivo, la importancia de acompañar los avances tecnológicos y terapéuticos, el impacto de la cronicidad y el envejecimiento, así como la necesidad de atender nuevos perfiles de consumo y de consumidor constituyen grandes desafíos también para IMQ.

Para darles respuesta e intentar ofrecer a nuestros clientes la mejor atención y experiencia posible, venimos haciendo en los últimos años un potente y acelerado recorrido de adaptación e innovación no solo con nuevos productos y servicios, sino también con nuevas propuestas digitales, apostando por la calidad, la seguridad y la mejora permanente de nuestros centros, equipamientos y cuadro de profesionales.

En esa línea de constante mejora se encuadran también la puesta en marcha de IMQ BienStar, del chat médico online, la posibilidad de llevar la tarjeta IMQ en el móvil, el nacimiento de Canal Mujer, la nueva app de Zorrotzaurre, la implantación de la video consulta en residencias de Igurco, la cita online, la constante mejora e integración de servicios en Info33+ para el enriquecimiento de la historia clínica digital en movilidad... Y más ambiciosa aún, la progresiva liberalización en el acceso a cada vez más especialidades médicas. Un proyecto éste último conducente a la prescripción electrónica, que será un hecho en 2020, permitiendo que IMQ sea la primera aseguradora que evitará a sus clientes tener que acudir a nuestras oficinas para volantes y autorizaciones porque se gestionarán de forma digital desde la compañía sin que el cliente tenga que hacer ningún trámite.

Importantes también los planes de humanización que vienen desarrollando nuestras clínicas para mejorar la atención y el confort durante la estancia hospitalaria, sus continuos esfuerzos en mejora de la calidad y la seguridad asistencial, los nuevos centros abiertos por la compañía, la diversificación de nuestra cartera de productos y un largo etcétera de iniciativas que nos reafirman en el esfuerzo diario por seguir consolidando una compañía fuerte, solvente y con proyección.

Aplicamos, al mismo tiempo, en IMQ Seguros un modelo de gestión avanzada que nos ha valido el reconocimiento de Euskalit y Gobierno Vasco con la A de Oro, orientadas sus miras a ofrecer servicios de valor para el cliente, con una estrategia orientada y de medio- largo plazo, personas motivadas, procesos transversales y eficientes y una actuación comprometida.

Hablando de compromiso, hemos cumplido también en 2019 el 85º aniversario de IMQ y el 50º de la Clínica Virgen Blanca. Efemérides que marcan la trayectoria y la huella de una compañía nacida de la mano de los profesionales médicos, de su entrega y vocación y cuyo futuro vendrá condicionado por las aspiraciones y el modelo que éstos determinen más adecuado para abordar los retos y oportunidades surgidos en el camino.

La creciente preocupación por la sostenibilidad, la reputación y la ética empresarial, la vinculación a la colectividad y el aporte al entorno social configuran también tareas en las que volcarnos en los próximos años y con las que reafirmemos nuestro compromiso, lo mismo que con el cumplimiento de los principios del Pacto de Naciones Unidas al que Grupo IMQ está adherido. Ineludible todo ello para una organización que quiera gestionar con convicción y criterio su responsabilidad social corporativa y una adecuada relación de confianza con sus grupos de interés, aportando transparencia y credibilidad, integrando contribución social, económica y medioambiental dentro del esfuerzo cotidiano por afianzarnos como una organización respetada, sólida, eficiente, que aporte valor y proyecto.

Desempeña también un papel esencial para obtener nuestros objetivos y la confianza de los clientes la importante labor de nuestros profesionales sanitarios y de cuantas personas integran Grupo IMQ, a quienes desde aquí traslado mi reconocimiento y gratitud por su dedicación, ahínco y abnegada entrega, contribuyendo con su aporte a que IMQ siga siendo una compañía líder, prestigiosa y referente.

VISIÓN DESDE LA DIRECCIÓN

Carta del Director General



**Fco. Javier
Aguirregabiria
González
de Echavarrri**

Me complace dar cuenta por primera vez en estas páginas tras mi nombramiento como director general de IMQ, de las iniciativas y proyectos materializados por nuestra compañía en 2019. Un ejercicio de avances significativos en numerosos ámbitos, pero también de grandes retos y de ambiciosas apuestas. Retos derivados en muchos casos de la evolución y exigencias del entorno, pero también de un imparable proceso interno de transformación y reinención desde la profunda convicción de que tanto el sector asegurador como el sanitario precisan reformular su propuesta de valor ante el avance imparable de las soluciones tecnológicas y los cambios en la demanda y el consumidor.

El nuevo Plan estratégico que hemos aprobado este 2019 parte, precisamente, de un profundo análisis sobre los desafíos y oportunidades de este nuevo escenario para enfocar y alinear adecuadamente nuestras energías en la dirección que marcan los nuevos tiempos.

Hemos abogado para ello por un crecimiento rentable y sostenido nucleado en torno al cliente, a nuestros accionistas, a nuestros profesionales y a nuestras personas, como principales garantes de presente y, muy especialmente, de futuro.

Un futuro caracterizado por una acelerada disrupción digital, la necesidad de innovar de forma tan rápida como permanente y de afrontar la creciente competencia de un mercado cada día más disputado y de menores márgenes, sometido a una regulación cada día más exigente. Algo que ineludiblemente implica continuada inversión para mantener el ritmo y el pulso, más aún en una organización que como IMQ pretende no solo mantener sino reforzar un liderazgo cosechado con el esfuerzo de más de 85 años en su haber.

Conscientes de esta nueva realidad desde hace ya unos años venimos trabajando para activar nuevos desarrollos orientados tanto a la mejora de productos y servicios, como a satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, al tiempo que la mejora en gestión y eficiencia internas.

Fruto de ese esfuerzo de adecuación han sido en 2019 los avances acometidos en digitalización con las nuevas integraciones en Info33+, el lanzamiento de IMQ BienStar, el desarrollo de la que será pionera prescripción electrónica, el aporte de nuevas funcionalidades a la app corporativa o la creación de la de IMQ Zorrotzaurre. También el arranque de la video-consulta en nuestras residencias, el refuerzo de la cita y el chat médico online, la incorporación de la inteligencia artificial a procesos de negocio y de atención al cliente, el Canal Mujer, la apuesta por el Business Intelligence o la consolidación del sistema de los cores asegurador y asistencial, entre otras muchas iniciativas.

Importante, igualmente, la comercialización de los nuevos seguros de Viaje, Dependencia y Esquí, la ampliación de la edad de contratación hasta los 70 años, los nuevos servicios, equipamientos y programas que han venido desarrollando nuestros centros, nuestras clínicas y residencias para mejorar la atención al paciente, la apertura o mejora de instalaciones, la ampliación del cuadro médico, los programas de voz del cliente, la gestión avanzada, el refuerzo de la atención continuada y un largo etcétera de propuestas que sumarán, sin duda, nuevos proyectos en 2020.

Parte también relevante en nuestra actividad ha sido en 2019 el patrocinio y colaboración con muy diversas iniciativas de la vida social, cultural, deportiva y económica, el esfuerzo por comunicar y conversar, por escuchar y estar cerca de la sociedad como parte destacada en la labor de una organización cercana, referente y en constante movimiento.

Nos congratula, del mismo modo, haber seguido recibiendo premios y acreditaciones por la labor desempeñada en nuestras clínicas. En 2019 algunos de los más significativos fueron en el caso de Zorrotzaurre el premio nacional Siglo XXI a la mejor atención hospitalaria, el premio al plan de humanización de nuestra UCI en el I Congreso Internacional de Humanización de la Asistencia Sanitaria, el premio europeo de medio ambiente dentro de la Semana Europea de Prevención de Residuos o el de Emo Insights como uno de los centros hospitalarios mejor valorados por los pacientes en experiencia emocional.

Nuestra clínica cuenta ya igualmente desde 2019 con la acreditación como hospital universitario. Un reconocimiento que le permitirá desarrollar el proyecto de la nueva Facultad de Medicina junto con la Universidad de Deusto.

Dentro todo ello de un gran y permanente objetivo: seguir mejorando, creciendo y cuidando de la mejor manera posible a nuestros clientes, como indica el nuevo lema de nuestro logotipo también renovado en 2019: Cuidamos de ti.

La sociedad cambia, las necesidades y demandas también, lo mismo que nuestra forma de abordarlas. Nuestro empeño sigue siendo, no obstante, siempre el mismo, atender a nuestros clientes con la calidad, seguridad, cercanía y profesionalidad que merecen para poder contar por muchos años más con esa fidelidad y confianza que tanto les agradecemos. Es nuestra vocación y también nuestro compromiso. Ayer, hoy y siempre.



HITOS DE UN AÑO

Mejorada oferta en instalaciones, equipamientos y servicios, avances en digitalización, foco en la satisfacción del cliente y creciente apuesta por la calidad, la eficiencia de gestión, la innovación y el compromiso social en un año de grandes proyectos, esfuerzos y materializaciones.

AMPLIANDO LA OFERTA

- Apertura del nuevo centro dental y de rehabilitación IMQ Deusto.
- Nuevo centro poli-consultorio IMQ Barakaldo.
- IMQ Viaje, IMQ Esquí y IMQ Dependencia, nuevos seguros adaptados a las necesidades del cliente.
- Lanzamiento de IMQ BienStar, una plataforma digital para hacernos la vida más fácil.
- Cuidados al final de la vida, nuevo servicio de IMQ Igurco en sus residencias socio sanitarias.
- Primera residencia en Araba de Igurco tras la adquisición de Clínica Álava.
- Nuevo programa terapéutico específico para trastorno de alimentación en hombres de IMQ Amsa.
- Anatomía patológica, ampliando nuestros servicios clínicos.
- Nuevo plan integral de atención al paciente gerontológico en CVSS.
- IMQ Zorrotzaurre amplía servicios: Hospitalización pediátrica, guardias de endoscopias, Neurología y Neurofisiología.
- IMQ Prevención adquiere una nueva sociedad en Bizkaia consolidando su liderazgo en el territorio.
- Expansión a Navarra de IMQ Prevención con la apertura de un centro en Pamplona.



COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

- IMQ Seguros, premio A de Oro en la Gestión avanzada de Euskalit.
- Calidad en centros y servicios dentales: IMQ Dental Areta se certifica con la UNE 179001.
- IMQ Seguros renueva la certificación de la ISO 9001. Alcance total.
- Zorrozoiti obtiene la certificación de la Norma Libera-Care.
- Igurco Orue implanta SueñON, un programa para mejorar la calidad del sueño de los mayores.
- IMQ Igurco obtiene el diploma de Gestión Avanzada tras superar el contraste externo de Euskalit.
- Orue renueva con éxito la certificación de seguridad del paciente.
- IMQ Prevención obtiene la certificación de la ISO 45.001.
- Grupo IMQ en el XXXVII Congreso de la Sociedad Española de Calidad SECA 2019.

COMPARTIENDO

- VI Reunión Multidisciplinar de Cáncer de Próstata en Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Grupo IMQ en la XV Semana de Humanidades de la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao.
- Zainduz, apoyo y formación a familiares de cuidadores de personas mayores dependientes.
- Acuerdos de colaboración con la Asociación de Amputados a nivel nacional (ANDADE) y la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC).
- Colaborando con el Máster de Gestión Sanitaria de la Universidad de Deusto y el Master de Oncología Básica y Clínica de la UPV/EHU.
- Jornadas IMQ Prevención: “El bienestar en el trabajo: Generador de Salud” y “Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Implicaciones legales y situación actual”.

INVIRTIENDO EN INNOVACIÓN Y MEJORA

- Mejorando nuestras instalaciones en el Centro Médico IMQ Colón.
- Proyecto de ampliación para la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Incorporación en Clínica IMQ Zorrotzaurre de dos nuevos ecógrafos de alta resolución con las últimas tecnologías de imagen.
- Implantado el Programa de voz del cliente de IMQ Seguros dentro del proyecto de Experiencia de cliente.
- Info33+, nuevos avances para completar la historia médica digital de nuestros clientes.
- Hacia la prescripción digital: desarrollando la herramienta de soporte.
- Nuevas funcionalidades y mejoras de la App de IMQ.
- Chateando con el médico de familia a través de la app.
- Nueva App IMQ Zorrotzaurre: mantener informados a pacientes y familiares.
- BIND 4.0: empleando la inteligencia predictiva para mejorar la eficiencia de la Cirugía Mayor Ambulatoria.
- Clínica sin papeles: puesta en marcha del sistema de solicitudes electrónicas a RR HH y a Almacén General.
- Visión global en la administración de citostáticos: mejorando en seguridad.
- Integración del Servicio de Radiología y de torres de constantes en la Historia Clínica.
- Puesta en marcha del sistema de rehabilitación virtual de Ipurco y Evolv.
- Herramientas innovadoras para analizar el punto de vista del paciente oncológico.
- Repensando los espacios desde su impacto en los pacientes: nanotectura aplicada en el Hospital de Día Oncológico. FASE y II.
- Aplicación del método SBAR para la mejora de la comunicación interprofesionales en UCI, Hospitalización, Urgencias y Bloque Obstétrico.
- Participación de la Clínica IMQ Zorrotzaurre en la Bizkaia Open Future: Aplicando las nuevas tecnologías en la resolución de retos.
- IMQ Ipurco lanza el piloto de su App Residencias Transparentes.
- Servicio de videoconferencia entre residentes y familiares de IMQ Ipurco.

SOLVENCIA II

- Rentabilidad y solvencia, IMQ Seguros, una de las compañías más sólidas del sector asegurador español.

NUEVAS ALIANZAS

- Renovamos acuerdo de comercialización con Kutxabank.
- Colaborando con los empresarios vascos: acuerdos con Cebek, FVEM, Adegí y Federación Mercantil de Gipuzkoa.
- Convenios con colectivos: Colegio de Médicos y Colegio de Mediadores de Seguros en Gipuzkoa.
- Convenio de colaboración con ANDADE (Clínicas IMQ + IMQ Ipurco).
- Convenio de colaboración de Grupo IMQ con FPD.
- Nuestras clínicas, reconocidas por el Gobierno vasco como Hospital Universitario.
- Acuerdo de colaboración de Ipurco con Ubikare en atención domiciliaria.
- Adhesión de Grupo IMQ a DEC (Asociación para el desarrollo de la Experiencia de cliente).
- Grupo IMQ se incorpora como partner a la plataforma de innovación Innolab Bilbao.



COMPROMISO SOCIAL

- Manteniendo el compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Reconocimientos médicos para los jugadores de Athletic Club, Alavés, Bilbao Basket, Baskonia, S.D. Eibar, Kaiku, Donostiarra.
- Apoyando la cultura con el Guggenheim, la ABAO, el Orfeón Donostiarra, la Sociedad Coral de Bilbao...
- Alumnos de Medicina y Enfermería de la UPV/EHU completan su formación con IMQ.
- Apoyando el euskera: hacia el certificado Bikain, con el Euskaraldia y, por tercer año, con el Ibilaldia.
- Grupo IMQ patrocina la expedición de Alex Txikon al K2.
- Impulsando el deporte: acuerdos con el club de Remo Donostia Kaiarriba y el Club Bilbao Atletismo Santutxu.
- Con la narrativa infantil junto a la Fundación Ramón Rubial.
- Apoyando el atletismo: carreras de empresas de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, la Behobia-San Sebastián, la XIV Milla Internacional, la Milla Marina Femenina de Bilbao, la Bilbao Night Marathon y la Bicicletada Popular Solidaria.
- Prácticas en las Clínicas IMQ en colaboración con universidades nacionales e internacionales.
- Compromiso solidario con UNICEF, Fundación Mirada Solidaria, Fundación Pequeño Deseo y Fundación Gota de Leche, entre otros.
- Con las asociaciones de pacientes: Retinosis pigmentaria, Donantes de Sangre, Cáncer y ATECE.
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre se une al XVI Foro para la Igualdad de Emakunde.
- Grupo IMQ con el 8M en apoyo a la igualdad.
- Campaña de recogida de juguetes y ropas en las Clínicas IMQ.
- Colaboración con Colegios y Fundación Novia Salcedo en "Puertas abiertas" a estudiantes de la ESO y Bachiller.
- La residencia IMQ Igorco Bilbozar colabora con la Asociación de Comerciantes de Bilbao la vieja para organizar el XVIII. Cross popular.
- Programa intergeneracional, fortaleciendo el compromiso y la concienciación con las personas de la 3ª edad.
- IMQ Igorco con la Asociación de vecinos de San Adrián.
- Puertas abiertas a estudiantes de la ESO y Bachiller con colegios y Novia Salcedo.

CON EL MEDIO AMBIENTE

- Grupo IMQ, avanzando en medidas de eficiencia energética.
- Certificación de la ISO 14.001 en IMQ Seguros.
- Apostando por la certificación ISO 14.001:2015 en las clínicas IMQ.
- Reducir consumo de electricidad y gas natural, optimizando el sistema de control de climatización y calefacción de las Clínicas IMQ.
- Renovación de instalaciones para la generación de ACS en la Clínica IMQ Virgen Blanca.
- Sustitución de luminarias fluorescentes por tecnología LED en las clínicas IMQ.
- Incrementando el consumo de energía eléctrica de origen fotovoltaico en IMQ Zorrotzaurre.
- Premio Europeo EWWA Awards en la categoría de empresas por el proyecto "contaminantes emergentes" de IMQ Zorrotzaurre.





SOLIDEZ Y CRECIMIENTO

Crecimiento, liderazgo y solvencia,
una compañía que mira al futuro,
creando riqueza, empleo y
progreso colectivo.



IMPULSANDO LA ACTIVIDAD SOCIOECONÓMICA

Crecimiento rentable

IMQ ha experimentado en 2019 un sólido crecimiento con nuevas cifras record en ingresos, resultados de negocio, clientes y empleo, aportando beneficio continuado a sus socios y accionistas y generando riqueza para la sociedad vasca. Generó un impacto económico positivo con una facturación superior a los 474 millones de euros y una contribución al PIB vasco de más de 638 millones de euros, 347 de ellos procedentes de la compañía aseguradora.

Ha consolidado, al mismo tiempo, su posición de liderazgo dentro del sector de seguros en Euskadi, ade-

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

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

Contribución al PIB*

PIB GENERADO POR IMQ SEGUROS	2018	2019
EFFECTOS TOTALES	341	347
EFFECTOS DIRECTOS	161	164
EFFECTOS INDIRECTOS	94	96
EFFECTOS INDUCIDOS	86	87

PIB GENERADO POR GRUPO IMQ	2018	2019
EFFECTOS TOTALES	627	638
EFFECTOS DIRECTOS	333	338
EFFECTOS INDIRECTOS	124	126
EFFECTOS INDUCIDOS	170	174

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

Contribución al PIB vasco de más de 638 millones de euros.



GRANDES MAGNITUDES ECONÓMICAS Y RESULTADOS DE NEGOCIO

En 2019 Grupo IMQ revalidó la tendencia de crecimiento que viene registrando en los últimos ejercicios, manteniendo su posicionamiento como grupo referente de primer nivel en el País Vasco y su liderazgo en el sector privado. Esta posición de fortaleza se viene alcanzando gracias a un proyecto sólido, estable y de medio-largo plazo, apoyado en una estrategia de crecimiento sostenible y rentable.

	2018	2019
Valor económico generado	405 mm €	420 mm €
Valor económico distribuido	392 mm €	408 mm €
Valor económico retenido	13 mm €	12 mm €

La diferencia entre el Valor económico generado y el Valor económico distribuido arroja un valor económico retenido de 12 millones de euros.



Valores económicos distribuidos



	2018	2019	VARIACIÓN	%
GRUPO IMQ SEGUROS (Agregado)				
ASEGURADOS	365.310	376.965	11.655	3,19%
INGRESOS	272.161	278.969	6.808	2,50%
PRESTACIONES	195.483	195.566	83	0,04%
GASTOS DE GESTIÓN y OTROS	54.642	59.026	4.384	8,02%
BENEFICIO	22.036	24.377	2.341	10,62%
RATIO DE SOLVENCIA II	222,72%	219,68%	-3,04%	-1,36%

GRUPOS IMQ SERVICIOS (Agregado)

	2018	2019	VARIACIÓN	%
INGRESOS	178.259	182.164	3.905	2,19%
GASTOS	164.901	167.755	2.854	1,73%
BENEFICIO	13.358	14.409	1.051	7,87%

INGRESOS AGREGADOS GRUPO IMQ

	2018	2019	VARIACIÓN	%
GRUPO IMQ SEGUROS	272.161	278.969	6.808	2,50%
GRUPO PREVENCIÓN	23.319	24.556	1.237	5,30%
GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	27.215	31.795	4.580	16,83%
GRUPO CVSS	86.483	88.646	2.163	2,50%
GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS	27.980	28.916	936	3,35%
GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS	13.262	8.251	-5.011	-37,78%
GRUPO OTRAS SOCIEDADES	14.117	13.408	-709	-5,02%
TOTAL	464.537	474.541	10.004	2,15%

	2018	2019	VARIACIÓN	%
RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS IMPUESTOS*				
GRUPO IMQ SEGUROS	22.528	24.831	2.303	10,22%
GRUPO PREVENCIÓN	1.283	1.636	353	27,51%
GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIOSANITARIOS	2.559	3.051	492	19,23%
GRUPO CVSS	1.817	561	-1.256	-69,12%
GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS	1.573	1.312	-261	-16,59%
GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS	296	219	-77	-26,01%
GRUPO OTRAS SOCIEDADES	1.944	387	-1.557	-80,09%
TOTAL	32.000	31.997	-3	-0,01%

Datos económicos en miles de euros.
*suma de ingresos



	2018			2019		
	INGRESOS	GASTOS	RESULTADO	INGRESOS	GASTOS	RESULTADO
GRUPO IGUALMEQUISA	19.362	6.300	13.062	21.730	7.562	14.168
IMQ SEGUROS	256.658	235.641	21.017	262.206	239.314	22.892
IGURCO GESTIÓN	5.217	4.133	1.084	6.823	4.327	2.496
IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS	11.666	9.962	1.704	12.421	10.582	1.839
IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS	5.247	5.242	5	5.792	5.805	-13
ORUE XXI	1.074	574	500	1.171	552	619
RESIDENCIA ORUE	4.012	3.800	212	4.009	4.002	7
CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN	64.836	63.590	1.246	65.103	65.059	44
IMQ PREVENCIÓN	20.394	19.161	1.233	21.980	20.351	1.629
IMQ DENTAL	1.681	1.557	124	1.821	1.584	237
DENTAL BIZKAIA	2.716	2.485	231	3.309	2.999	310
CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA	1.761	1.741	20	1.910	1.897	13
CENTRO MÉDICO ZURRIOLA	1.943	2.046	-103	2.366	2.328	38
AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS	2.506	2.384	122	2.699	2.487	212
CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA	1.265	1.263	2	1.383	1.370	13
AVANCES MÉDICOS	5.056	4.738	318	5.098	4.888	210

Datos económicos en miles de euros.

*suma de ingresos



Contribución fiscal

Grupo IMQ aportó en 2019 a las Haciendas vascas a través de la actividad generada por sus diferentes sociedades un total de 157 millones de euros en concepto de recaudación fiscal.*

115 millones de euros
de manera directa
e indirecta

42 millones de euros
de manera inducida

Siempre solventes

A 31 de diciembre de 2019, IMQ Seguros presentaba un ratio de solvencia del 219,68%, más del doble del mínimo regulatorio exigido, reafirmando como una compañía sólida, bien capitalizada y con una importante fortaleza financiera para operar en el mercado. A 31 de diciembre de 2018 el ratio de solvencia era de 222,72%.

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

Ratio de Solvencia

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

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

IMQ Seguros, una de las compañías más sólidas del sector asegurador español con un ratio de solvencia del 219,68% en 2019.

Creando empleo

En 2019 Grupo IMQ dio empleo, entre directo e indirecto, a 5.614 personas, contando con una plantilla de 2.472 personas.

Empleo directo e indirecto:
5.614 personas*

*Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief.



Aportando al sistema general de salud

Grupo IMQ mantiene, del mismo modo, una contribución activa a la evolución sostenible del sistema sanitario como aliado y colaborador de la sanidad pública y como promotor de la salud y la prevención en la sociedad vasca, produciendo la demanda sanitaria atendida un ahorro en 2019 al conjunto del sistema de 235 millones de euros solo en el País Vasco. (Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief)

Según datos del IDIS (Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad) el aseguramiento privado en su conjunto ahorró en 2018 al Sistema Nacional de Salud hasta 1.224 euros por persona/año con un gasto

sanitario público per cápita de 1.521 euros, frente a los 573 del gasto sanitario privado per cápita. La estimación del gasto sanitario per cápita en el País Vasco ascendió a 2.423 euros, de los que 687 euros correspondieron al gasto sanitario privado.

La demanda sanitaria atendida implicó 235 millones de euros de ahorro para la sanidad pública vasca.



GOBIERNO CORPORATIVO

Comportamiento ético y responsable: Grupo IMQ basa su modelo de gestión y de gobierno en criterios de transparencia, responsabilidad, colaboración y confianza para con sus grupos de interés, apostando por la eficiencia, la mejora continua y una estrecha vinculación.

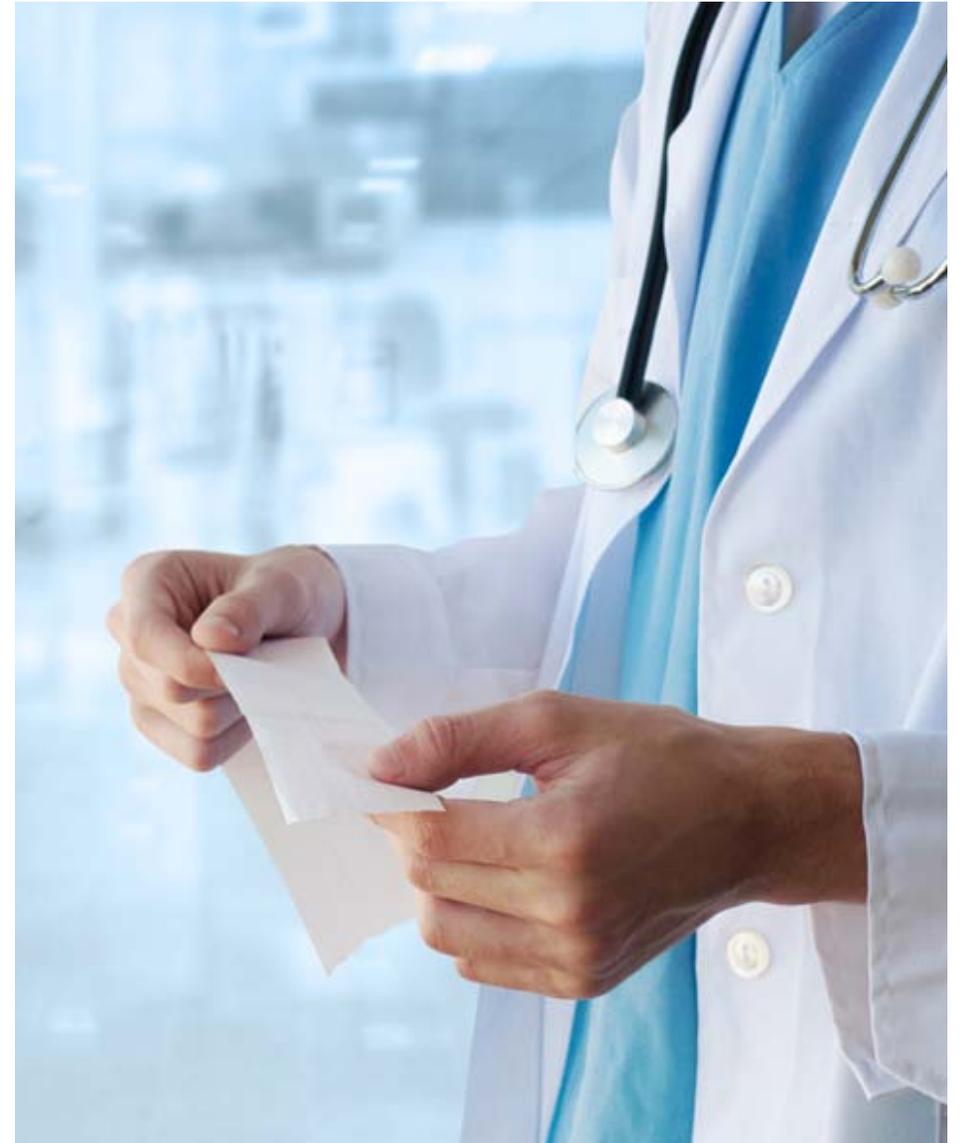
ESTRUCTURA SOCIETARIA

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

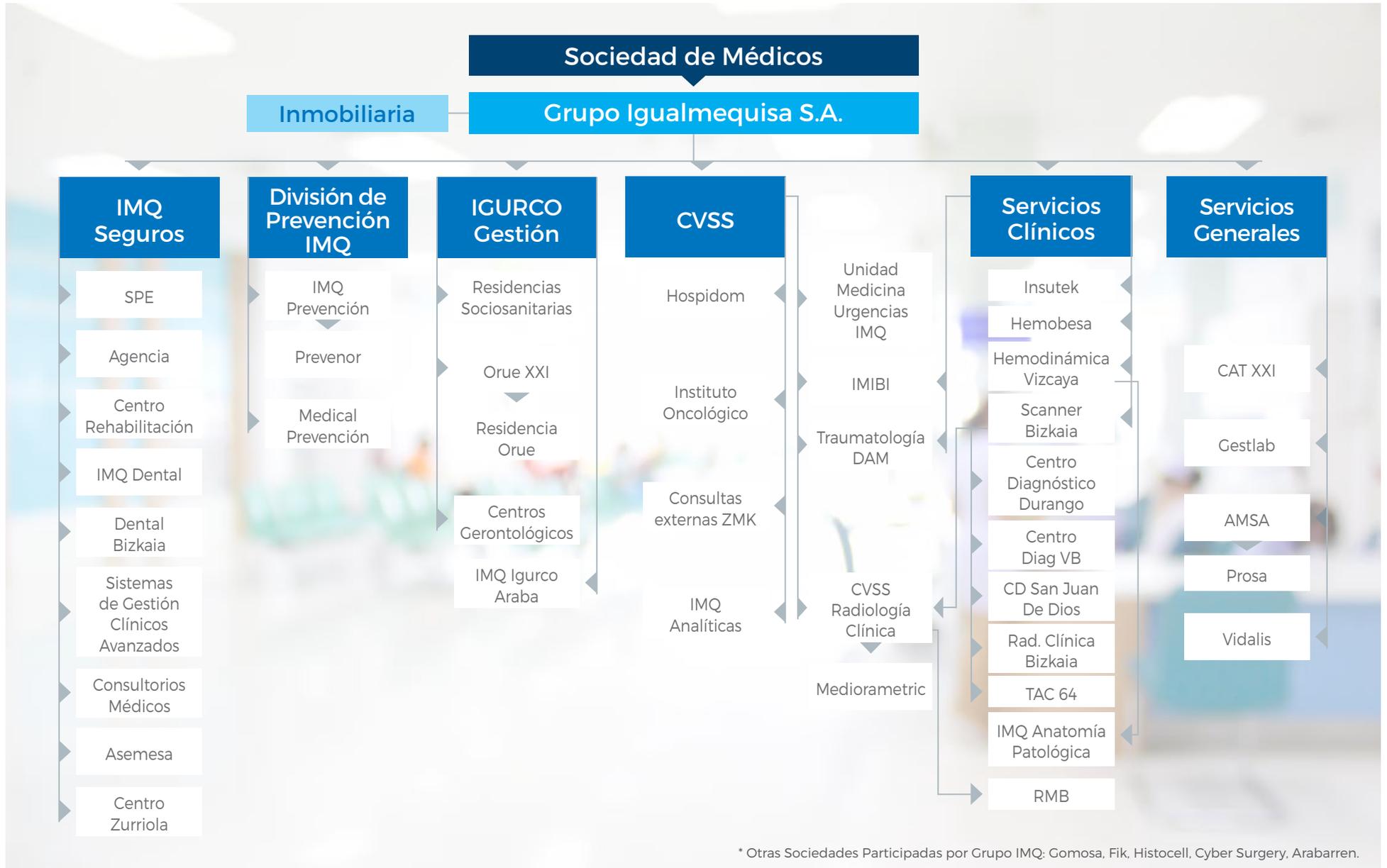
Accionarialmente dependiente de la Sociedad de Médicos, Grupo IMQ es una compañía vasca, privada e independiente con una dilatada trayectoria al servicio de la salud y una consolidada posición de liderazgo en Euskadi como compañía referente del sector.

Constituye un holding empresarial compuesto por un total de 55 sociedades sanitarias, socio-sanitarias, de prevención y bienestar integradas, bajo el paraguas del Grupo, en seis grandes Divisiones.

Divisiones Grupo IMQ



Organigrama de Grupo IMQ a 31.12.19



SISTEMA DE GOBIERNO

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

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

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

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

También cuenta con los siguientes Comités que, del mismo modo, prestan sus servicios a las distintas Divisiones (con la excepción de IMQ Seguros):

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

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

El Consejo de Administración de Grupo IMQ, S.A. se identifica como garante máximo de la Política de Responsabilidad Social de la compañía y con los principios y compro-

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



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

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

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



- **Comisión Ejecutiva:** Se encarga, entre otras funciones, de analizar los elementos esenciales de la estrategia de la Sociedad, de los planes de negocio y de los presupuestos anuales.
- **Comisión de Auditoría y Control:** Órgano supervisor no ejecutivo (salvo por aquellas facultades que le pueda delegar el Consejo de Administración) en asuntos relacionados con la supervisión del sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno; la supervisión de la elaboración y la presentación de la información financiera; relaciones con auditores externos; y la supervisión de la función de auditoría interna.
- **Comité de Cumplimiento Normativo:** Comité consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración en relación con el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas e internas que afectan a la Sociedad de acuerdo con las competencias específicas que se le atribuyen en el Reglamento de Cumplimiento, sin perjuicio de cualquier otra competencia que le pueda encomendar el Consejo de Administración.
- **Comité de Riesgos:** Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta al Consejo de Administración que abarca diferentes ámbitos competenciales dentro del Sistema de Gobierno de la Sociedad en relación con el Sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno y las funciones de Gestión de Riesgos y Actuarial.
- **Comité de Inversiones:** Órgano consultivo no ejecutivo con facultades de asesoramiento al Consejo, a la Dirección General y a la Dirección de Administración para la supervisión y control de las inversiones financieras y consiguiente información al Consejo, así como para proponer políticas al Consejo. Asimismo, orienta la toma de decisiones dentro de las directrices del Consejo.
- **Equipo directivo:** dependiente de la Dirección General. Está, junto con ésta, sujeto a la supervisión y control del Consejo de Administración quien podrá delegar total o parcialmente este cometido en la Comisión Ejecutiva. El marco de referencia del Equipo Directivo es la consecución del plan de negocio, en el ámbito de un adecuado Sistema de Gobierno que garantice una gestión sana y prudente de la actividad sin exceder el nivel de riesgo fijado por el Consejo de Administración.



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

○ POLÍTICA GENERAL DE SISTEMA DE GOBIERNO

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

○ SUBPOLÍTICAS DE RIESGOS

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

○ POLÍTICA DE RETRIBUCIONES

○ POLÍTICA DE EXTERNALIZACIÓN

○ POLÍTICA DE INFORMACIÓN

○ POLÍTICA DE CALIDAD DEL DATO

○ POLÍTICA DE CONTINUIDAD

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

ÓRGANOS DE GOBIERNO

—● SOCIEDAD DE MÉDICOS

Consejo de Administración 31.12.2019

D. PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	PRESIDENTE
DÑA. ÁNGELA GRANDE MARLASCA	VICEPRESIDENTE PRIMERA
D. JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA	VICEPRESIDENTE SEGUNDO
DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	CONSEJERA
D. JOSÉ MARÍA CASTAÑOS DEL MOLINO	CONSEJERO
D. ALFONSO GIL IBARRA	CONSEJERO
D. LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ	CONSEJERO
D. GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE	CONSEJERO
D. JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO	CONSEJERO
D. ENRIQUE RODRÍGUEZ PARDO	CONSEJERO
D. IÑIGO UCELAY VICINAY	CONSEJERO
D. JORGE CARAMÉS PUENTES	SECRETARIO NO CONSEJERO

—● GRUPO IMQ

Consejo de Administración 31.12.2019

D. PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	PRESIDENTE
DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	VICEPRESIDENTE
D. PEDRO CHACÓN RUIZ	CONSEJERO
D. FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE	CONSEJERO
DÑA. MIREN AMAIA GOROSTIZA TELLERIA	CONSEJERA
D. GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE	CONSEJERO
D. JAVIER ORMAZABAL ECHEBARRIA	CONSEJERO
D. IÑIGO UCELAY VICINAY	CONSEJERO
D. ÁLVARO VIDEGAIN MURO	CONSEJERO
D. JORGE CARAMÉS PUENTES	SECRETARIO NO CONSEJERO

Equipo directivo 31.12.2019

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



IMQ SEGUROS

Consejo de Administración 31.12.2019

D. PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	PRESIDENTE
D. JAVIER MURILLO FERRER	VICEPRESIDENTE
DÑA. BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE	CONSEJERA
D. JOSE MARÍA BERGARECHE BUSQUET	CONSEJERO
D. JUAN EVARISTO FÁBREGAS SASIAIN	CONSEJERO
D. JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	CONSEJERO
D. FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO	CONSEJERO
D. ENRIQUE RODRÍGUEZ PARDO	CONSEJERO
D. TEÓTIMO SÁEZ ZAZO	CONSEJERO
D. ÁLVARO VIDEGAIN MURO	CONSEJERO
D. JORGE CARAMÉS PUENTES	SECRETARIO NO CONSEJERO

Equipo directivo 31.12.2019

D. FRANCISCO JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHÁVARRI	DIRECTOR GENERAL
DÑA. TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD	DIRECTORA DE DESARROLLO DE PERSONAS
DÑA. MERCEDES BAYÓN ESTEBAN	DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y MARKETING
D. JORGE DÍEZ FERNÁNDEZ	DIRECTOR DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL
DÑA. NEREA EGUÍA NARBAIZA	DIRECTORA DE PRESTACIONES
D. JAVIER GÁRATE ORTEGA	DIRECTOR DE SISTEMAS
DÑA. MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ	DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA
D. PABLO VIDAL VARO	DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN
DÑA. ESTHER ZABALLA LLANO	SECRETARIA TÉCNICA

CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración 31.12.2019

D. PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ	PRESIDENTE
D. NICOLÁS GUERRA ZALDUA	CONSEJERO DIRECTOR GENERAL
D. ANTÓN ARRIEN ARALUCE	CONSEJERO
D. JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE	CONSEJERO
D. FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE	CONSEJERO
D. JESÚS JAVIER MURILLO FERRER	CONSEJERO
D. JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA	CONSEJERO
D. IÑIGO UCELAY VICINAY	CONSEJERO
D. JORGE CARAMÉS PUENTES	SECRETARIO NO CONSEJERO

SERVICIOS CLÍNICOS

Administrador único 31.12.2019

D. NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2019

D. SANTIAGO CANALES ABAITUA

DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

GRUPO IGUALMEQUISA S.A.

Administrador único 31.12.2019

D. EDUARDO CLIMENT CASTELLET

PERSONA FÍSICA REPRESENTANTE

IGURCO GESTIÓN

Consejo de Administración 31.12.2019

D. JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE	CONSEJERO
DÑA. ÁNGELA GRANDE MARLASCA	CONSEJERA
D. ENRIQUE GUZMÁN GANDARIAS	CONSEJERO
D. JUAN HERNÁNDEZ ZAYAS	CONSEJERO
D. JORGE CARAMÉS PUENTES	SECRETARIO NO CONSEJERO

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

Funciones de aseguramiento

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

• **Primera línea de defensa:**

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

• **Segunda línea de defensa:**

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

• **Tercera línea de defensa:**

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

Los diferentes comités y comisiones canalizan, con carácter general, al Consejo de Administración la información y documentación que re-

quiera de su revisión o aprobación. En cualquier caso, el Consejo de Administración puede recabar directamente el asesoramiento y cola-

boración de los responsables de las mencionadas Funciones en todas aquellas cuestiones que considere oportunas.



* Fuente: Instituto de Auditores Internos de España.

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA

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

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

Existe, además, en el Grupo un canal de comunicación interna, denominado "Buzón Ético", que permite a cualquier persona de la organización plantear o formular cualquier propuesta, queja o denuncia por comportamientos o actitudes que vulneren el Código Ético. A lo largo del ejercicio 2019 no se ha registrado en este Buzón ninguna denuncia o queja.

El Buzón constituye también el canal a través del que informar sobre cualquier vulneración de derechos humanos apreciable en el ámbito corporativo, pudiendo, en su caso, definirse desde la compañía los mecanismos

necesarios para minimizar los riesgos que pudieran derivarse de actuaciones contrarias al Código Ético o la inobservancia de los principios contenidos en el Pacto de Naciones Unidas al que IMQ está adherido.

En el ámbito de IMQ Seguros, dentro del plan de adaptación a los requerimientos de la directiva europea de Solvencia II, el Consejo de Administración de IMQ Seguros aprobó durante el ejercicio 2016 un Código Ético como piedra angular de su sistema de gobierno corporativo, siguiendo los estándares en materia de ética empresarial. Dicho código constituye el conjunto de principios éticos y normas generales que deben seguir quienes administran, dirigen o trabajan en la entidad aseguradora.

Obliga al desempeño de una conducta profesional íntegra y a la transparencia, la confidencialidad, la excelencia y la profesionalidad en la relación con los grupos de interés, así como, al compromiso con la responsabilidad social. Los principios recogidos en el Código Ético de IMQ Seguros persiguen el cumplimiento de las leyes y normas vigentes, los sistemas de prevención de delitos y contra el fraude y buscan promover el respeto de los derechos humanos y libertades públicas, la no discrimina-

ción, la igualdad de oportunidades y desarrollo profesional, la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, el derecho a la intimidad, la

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

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

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



TRANSPARENCIA

Grupo IMQ se haya igualmente comprometido con la cultura de la transparencia y a tal fin publica cada año en la Sala de Prensa de su web corporativa www.imq.es su Memoria de Actividades y Sostenibilidad con los resultados y principales magnitudes socioeconómicas y asistenciales de la compañía. Informa también, pública y puntualmente, en este mismo canal, sobre sus actividades, así como sobre su historia, estrategia corporativa (misión, visión, valores), organigrama y los programas de RSE en los que participa, entre otros aspectos.

El ejercicio de transparencia por parte de Grupo IMQ se potencia también mediante la verificación por un auditor externo y posterior publicación del Estado de Información no Financiera que se presenta en esta Memoria de Sostenibilidad 2019.

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





ESTRATEGIA Y NEGOCIO

Grupo IMQ continúa en permanente proceso de crecimiento, adaptación y mejora apostando por estrategias diferenciales, visión de futuro y soluciones para cada necesidad con la garantía de un reputado grupo empresarial, líder en su segmento.

MISIÓN, VISIÓN, VALORES

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

MISIÓN

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

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

VISIÓN

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

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

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

VALORES

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



Nos apasiona el CLIENTE

Es nuestra razón de ser



Somos VALIENTES

Nos adelantamos, nos preocupa el futuro



Estamos CERCA

Generamos confianza



Somos un solo EQUIPO

Con pasión, con ética, con responsabilidad y compromiso social



Queremos PERSONAS GANADORAS

Personas que se atrevan, ejemplares



Ser siempre MEJORES

Más solventes, más rentables, más eficaces

PLAN ESTRATÉGICO 2019 - 2021

El de 2019 ha sido el primero de los tres que abarca el Plan Estratégico 2019 - 2021 de Grupo IMQ. Un plan elaborado con la participación de sus principales grupos de interés y que pone foco en 5 grandes prioridades estratégicas y en 15 retos de futuro.

5 Prioridades Estratégicas



Transformación digital de la compañía



Diferenciación y experiencia de cliente



Crecimiento del negocio



Reforzar nuestro modelo de propiedad



Modelo de gestión y equipo de personas

1. Transformación digital

La transformación digital es desde hace unos años un reto y una obligación para cualquier empresa que quiera competir en el contexto actual. Desde Grupo IMQ se viene trabajando en este sentido desde los diferentes ámbitos de actividad (procesos, personas, etc.) pero con mayor hincapié si cabe en todo aquello que tiene un impacto directo o indirecto en el cliente. En 2019 se han puesto en marcha nuevos modelos de atención (chat de atención al cliente y chat bot comercial) y nuevos servicios (refuerzo de la cita online, nueva APP de la Clínica IMQ Zorrotzaurre, firma electrónica,...). Se está trabajando en proyectos que buscan hacer la vida más fácil a los clientes: próxima puesta en marcha de la prescripción digital en IMQ Seguros, el proyecto de "Residencias transparentes" en Igurco, la implantación cada vez más consolidada de la Historia clínica digital integrada, o el desarrollo del proyecto de Data Analytics para mejorar nuestro conocimiento del cliente.

2. Diferenciación y experiencia de cliente

A lo largo del año se ha avanzado también en la metodología que define el proyecto de Experiencia de Cliente. En el caso de IMQ Seguros y tras dibujar el viaje del cliente se ha definido el Programa de Voz a través del cual recoger su feedback en cada uno de los puntos de interacción con la compañía. Un feedback que nos está permitiendo conocer mejor a nuestros clientes, identificar sus principales puntos de dolor y activar planes de actuación. El objetivo es siempre mejorar y ofrecer experiencias diferenciales que sorprendan y enamoren al cliente. Un ejemplo de ello se refleja también en el Plan de Humanización que la Clínica IMQ Zorrotzaurre está desarrollando en los últimos años.

3. Crecimiento del negocio

Grupo IMQ continúa creciendo en sus diferentes ámbitos de actividad. Así, en 2019 IMQ Seguros ha lanzado nuevos productos (IMQ Viaje, IMQ Esquí e IMQ Dependencia), Igurco ha abierto su primera residencia en Araba, e IMQ Prevención ha entrado en el mercado de Navarra e incorporado una nueva sociedad de Prevención a su perímetro.

4. Reforzar nuestro modelo de propiedad

Queremos seguir trabajando con el profesional médico, propietario de la compañía, como elemento diferencial de Grupo IMQ. Durante el ejercicio 2019 se ha continuado colaborando con los médicos accionistas, poniendo en común la estrategia actual y futura de la compañía y las principales líneas de actuación, en las que su papel resulta fundamental.

5. Modelo de gestión y equipo de personas

Nuestra apuesta por el Modelo de Gestión Avanzada como referencia de actuación ha dado sus frutos en el año 2019. IMQ Seguros ha obtenido el Premio A de Oro a la Gestión Avanzada otorgado por Euskalit y el Gobierno Vasco en su primera evaluación externa, convirtiéndose en la primera compañía aseguradora en lograr este reconocimiento. Igualmente, Igurco ha recibido el Diploma a la Gestión Avanzada tras realizar su primer contraste externo.

MODELO DE GESTIÓN AVANZADA

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

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

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

Buscamos:

Generar en las personas un sentimiento de pertenencia a un proyecto compartido.

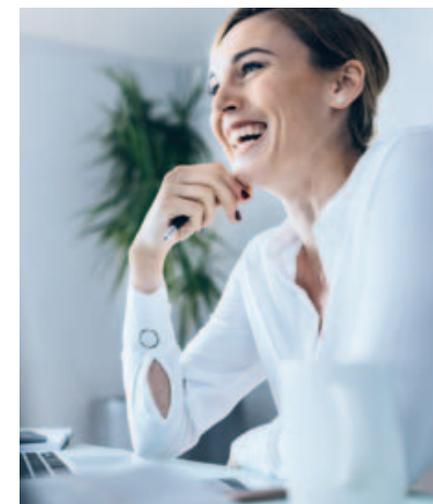
Orientar la empresa hacia los clientes realizando una aportación diferencial de valor.

Aplicar la innovación en todos los ámbitos de la empresa.

Potenciar el compromiso con la sociedad, importante suministrador de capacidades competitivas relevantes.

Generar una visión de largo plazo que se materialice mediante una estrategia claramente definida.

Alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés de manera sostenida y equilibrada.



El modelo contempla **seis grandes elementos**:

Estrategia

Generar una visión a largo plazo plasmada en un plan estratégico ordenado, participativo y comunicado a toda la organización.

Clientes

Destacar el valor de los clientes a quienes pone en el foco de la empresa con el propósito de ofrecerles una aportación diferencial.

Personas

Intensificar en las personas el sentimiento de pertenencia dentro de un proyecto compartido, incrementando la participación de éstas en la gestión de la organización.

Innovación

Poner en valor la importancia de la innovación en todos los ámbitos de la empresa y potenciar la cultura innovadora de Grupo IMQ.

Sociedad

Potenciar el compromiso con la sociedad y con el entorno de Grupo IMQ.

Resultados

Alcanzar resultados satisfactorios para los diferentes grupos de interés, bajo la premisa de que para mejorar, primero hay que medir.

IMQ Seguros, A de Oro en Gestión Avanzada

IMQ Seguros ha pasado su primera evaluación externa conforme al Modelo de Gestión Avanzada desarrollado por Euskalit con la consecución de la A de Oro, uno de los mayores reconocimientos que otorga esta entidad y ha sido la primera compañía aseguradora que consigue este premio y que supera el objetivo fijado en el Plan estratégico para 2019, (A de Plata).

Tras la elaboración de la guía de gestión, fue presentada en junio a Euskalit para su posterior evaluación. La evaluación externa se realizó durante 4 días en los meses de octubre y noviembre, en la que cerca de 60 personas de IMQ respondieron a las preguntas planteadas por el equipo evaluador (8 personas de diferentes sectores y con gran experiencia en gestión) en los 6 elementos del modelo.

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



IMQ Igurco por su parte se presentó en 2019 a su primer contraste externo con el objetivo de reflexionar sobre los aspectos más importantes de su gestión y buscar áreas de mejora dentro de cada elemento. Otorgándole Euskalit un Diploma de Compromiso con la Gestión Avanzada.



KUDEAKETA AURRERATUARI
URREZKO AINTZATESPENA
RECONOCIMIENTO DE ORO
A LA GESTION AVANZADA

REPUTACIÓN DE MARCA

La búsqueda de la excelencia, la acreditada experiencia de Grupo IMQ y de sus profesionales, su compromiso social y el esfuerzo por comunicar, estar cerca y generar impacto positivo vienen reforzando su prestigio, notoriedad e influencia en la sociedad, así como el reconocimiento y valoración de su imagen de marca, uno de los valores intangibles más importantes con los que cuenta la compañía.

El alcance y valoración obtenidos se reflejan también en el posicionamiento y percepción sobre el liderazgo de la organización y se materializan en los reconocimientos periódicamente recibidos, así como en el hecho que IMQ Seguros se encuentre, según el Ranking

de reputación Merco, en el Top Ten de las aseguradoras sanitarias a nivel estatal.

Grupo IMQ está también entre las 12 empresas vascas con mejor reputación, según el informe bienal 2018-2019 de la consultora independiente Consultores del Norte, que valora especialmente su comunicación, responsabilidad social y capacidad para generar valor.

A fin de fortalecer, cuidar y difundir de forma continuada esa reputación y visibilidad de marca, Grupo IMQ otorga especial relevancia entre sus ejes de actuación a su política de comunicación externa, integrada también dentro de su Plan Estratégico.

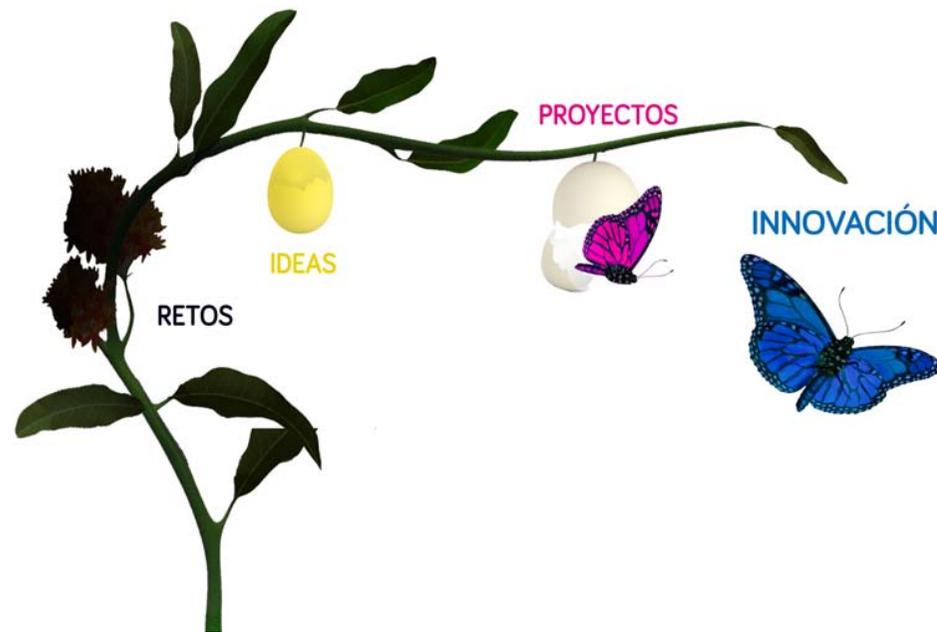


INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Innovación sistemática

Grupo IMQ vuelve a abordar la innovación en 2019 con actitud valiente y proactiva hacia las nuevas oportunidades que le brinda la apertura al cambio. Su concepto de innovación no tiene límites y abarca toda idea o desarrollo que se traduzca en mejoras significativas capaces de generar valor en cualquier ámbito de cualquiera de sus unidades de negocio.

Los nuevos avances para potenciar una cultura global de innovación y contar con los soportes tecnológicos facilitadores de la transformación han hecho posible que Grupo IMQ continúe posicionándose como referente en buenas prácticas de innovación en el sector de la salud.



Gestión de la innovación en IMQ Seguros

El sistema de gestión de la innovación desplegado en IMQ y liderado por su comité de innovación cumple 3 años en 2019 y apuesta por innovar de manera estructurada a través de su mapa de procesos, siempre con una visión 360°: hacia el interior, hacia el exterior y sobre todo hacia el futuro.

IMQ aprovecha su contexto interno para propiciar la innovación facilitando que las personas reflexionen, con perspectivas abiertas, acerca de retos estratégicos o cuestiones más operativas, y para ello pone a su alcance diferentes herramientas para la incubación de ideas. Además del equipo de proceso de Gestión de la Innovación, IMQ cuenta con el equipo Txapel Urdin, transversal y multidisciplinar, formado para dinamizar talleres de creatividad y actuar como embajadores de la innovación que promueven internamente la participación de las personas en las diferentes iniciativas para la generación de ideas.

● Portal thIMQing

Pensar, idear e innovar son parte de nuestra cultura interna para detectar mejoras y nuevas formas de hacer y adaptarnos a los nuevos tiempos y a las necesidades cambiantes del mercado, de nuestro cliente y de nuestros Grupos de Interés. Para ello, thIMQing es nuestro espacio abierto a la participación, bien de forma guiada para dar respuesta a retos de futuro o bien para aportar espontáneamente ideas de cualquier naturaleza. Los dos nuevos retos lanzados en 2019 han originado una treintena de ideas con soluciones orientadas, por ejemplo, a la mejora en la comunicación hacia el cliente. Asimismo, se ha llevado a cabo una profunda reflexión de cara a optimizar el potencial de esta herramienta en 2020.

● Talleres de creatividad

Implantado en 2018, este formato de sesiones de innovación se desarrolla mediante dinámicas orientadas a la ideación grupal con el objetivo de dar respuesta a retos o cuestiones a resolver a nivel operativo. Los 3 talleres de creatividad realizados en 2019 han abordado temáticas como el estilo corporativo de atención ideal al cliente o el sentimiento de pertenencia de las personas al proyecto común. Un total de 33 participantes han originado 400 ideas, buena parte de las cuales se han convertido en acciones y proyectos de innovación.

● Design thinking

La formación adquirida en 2019 acerca de esta metodología nos va a permitir avanzar en el diseño de nuevas soluciones desde la perspectiva del cliente, entendiendo y dando respuesta a sus necesidades reales. La empatía con el usuario, el trabajo en equipo y la generación de prototipos

son algunas de las fases que tienen cabida en esta herramienta que en 2020 se integrará en nuestra sistemática de innovación.

● Inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica

En lo que se refiere al ámbito externo de la organización, con el objetivo de mantener una visión global y detallada del entorno y aprovechar el potencial que este ofrece para captar ideas del exterior, nuestro sistema de inteligencia competitiva captura y analiza información que facilita la toma de decisiones con menor riesgo y permite anticiparse a los cambios. Para ello, se activan desde diferentes áreas de la organización numerosas fuentes de información y factores críticos de vigilancia que se revisan cada ejercicio y que en 2019 han puesto el foco en cuestiones como las nuevas tendencias en el comportamiento de los consumidores o la transformación digital en el ámbito de la salud.



Innovación en nuestras clínicas y centros

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

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

Con el fin de paliar la problemática identificada y contribuir a una atención más personalizada y cálida, en

la Clínica IMQ Zorrotzaurre se ha creado una App que tiene por objeto acompañar a nuestros pacientes y sus familias durante la estancia hospitalaria y reducir su incertidumbre a través de un punto de contacto tecnológico permanente y dinámico con el que guiar su propio viaje y el de los familiares dentro de la clínica.

Cualquier paciente de la clínica puede invitar a sus contactos a ver su viaje de hospitalización y/o urgencias, de modo que los contactos invitados verán en tiempo real, la situación concreta de familiares y amigos (urgencias, habitación, URPA...). La in-

formación del viaje se toma directamente del registro de datos que los profesionales hacen en el HIS, sistema de gestión de la clínica. Además, desde el móvil se puede conocer en todo momento, la ocupación de las urgencias de la clínica (ocupación: alta, media o baja), dónde está ubicado cada servicio de la clínica y sus horarios, así como los teléfonos más relevantes, entre otros elementos.

● Proyecto Bind 4.0: inteligencia predictiva para mejorar la eficiencia en la organización de la Cirugía Mayor Ambulatoria

El desarrollo tecnológico permite el funcionamiento de modelos alternativos a la hospitalización tradicional como la Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA) que responde a una nueva forma de atención del paciente quirúrgico. El proyecto Bind 4.0, constituye a este respecto un ejemplo de innovación tecnológica de la gestión del proceso de CMA, de modo que a través de un análisis descriptivo de la CMA y la consiguiente deducción- confección de un algoritmo predictivo, puede establecerse una gestión activa del proceso, con el fin de alcanzar el objetivo de mejora planteado. Este objetivo puede ir encaminado no solo a mejorar la eficiencia sino también la calidad asistencial de todo el proceso de CMA.

● A la vanguardia en tecnología: nuevos ecógrafos de alta resolución en la Clínica IMQ Zorrotzaurre

El Servicio de Diagnóstico por Imagen de la Clínica IMQ Zorrotzaurre ha incorporado en 2019 dos nuevos ecógrafos Doppler Color digitales de muy altas prestaciones que integran todas las últimas tecnologías de imagen así como los últimos desarrollos en el campo de la ecografía. Se trata del modelo Applio I800 que lleva la ecografía a un nivel nuevo de precisión de imagen y de rendimiento diagnóstico, aplicable a todo tipo de pacientes, con una calidad de imágenes y definición sin precedentes, a la vez que aumenta la visión en profundidad de forma significativa. Dispone de una pantalla táctil de gran tamaño y una tecnología inteligente “dynamic micro-slice” que aumenta la precisión clínica y la visualización de estructuras profundas con gran detalle a través de una optimización del espesor de los sectores de la imagen.

Incorpora, además, una nueva técnica Doppler de última generación que permite el estudio de estructuras vasculares con flujos de muy baja velocidad, hasta ahora no detectables con las tecnologías Doppler existentes.



● **Repensando los espacios desde su impacto en los pacientes: nanotectura aplicada en el Hospital de Día Oncológico. FASE I y II**

El cáncer es una enfermedad que repercute de una manera muy directa e intensa tanto en el paciente, como en su familia. Por este motivo, además de los avances médicos y tecnológicos, en la atención sanitaria a estos pacientes se han planteado recientemente nuevas líneas de apoyo dirigidas a mejorar la calidad de vida. En este sentido, el último paso del Instituto Oncológico de IMQ ha sido la realización de un estudio sobre la influencia de la arquitectura interior de las infraestructuras asistenciales de la unidad. De este modo, mediante la medición de diversos parámetros, se puede determinar qué tipo de variables del diseño, como por ejemplo el color de las estancias, es más favorable para su uso con pacientes oncológicos.

● **SBAR, mejora de la comunicación inter-profesionales en UCI, Hospitalización, Urgencias y Bloque Obstétrico**

Tanto la OMS como la Joint Commission International recomiendan que se ponga en marcha un enfoque estandarizado para la comunicación entre el personal en el momento del traspaso de pacientes, en los cam-

bios de turno y entre las distintas unidades de atención a pacientes. Se trata de situaciones que implican cuestiones que van más allá de la transferencia pasiva de información. Si bien la comunicación es el eje central de un pase, lo que lo define es la transferencia de responsabilidad por la atención del paciente entre los participantes.

La comunicación entre las unidades y los equipos de atención al momento del pase puede no incluir toda la información esencial, o dicha información puede ser interpretada de manera incorrecta. Estas brechas en la comunicación han sido identificadas como una de las principales causas prevenibles de daño a los pacientes. En las Clínicas IMQ se ha apostado por el método SBAR para la transmisión eficaz de información entre profesionales.

● **IMQ Zorrotzaurre, plataforma de innovación en el consorcio transfronterizo Aquitania-Euskadi-Navarra InnovMédica Allianz**

En 2018, en el marco del proyecto COMPETITIV'eko donde se agrupan empresas del Pays Basque-Nouvelle Aquitaine, Euskadi y Navarra formando un ecosistema de colaboración transfronteriza, la Clínica IMQ Zorrotzaurre asumió el papel de Plataforma de Innovación, contribuyendo a identificar necesidades

internas no cubiertas en dispositivos médicos y buscando soluciones a medida entre las empresas punteras del espacio transfronterizo. En febrero de 2019 tuvo lugar la presentación oficial de las capacidades de las Clínicas IMQ.

COMPETITIV'eko es un proyecto estratégico transfronterizo nacido en 2016 que pretende dinamizar la in-

novación y competitividad a través del desarrollo de un ecosistema de colaboración empresarial en el espacio de Nueva Aquitania, País Vasco y Navarra, en el marco del programa europeo POCTEFA. En él trabaja un consorcio de las tres regiones formado por CCI Bayonne Pays Basque, Sodena, Cámara de Gipuzkoa, Bihartean y Orkestra - Instituto Vasco de Competitividad.

Servicios innovadores en IMQ Prevención

BETEBIDE

Estamos acostumbrados a ver cómo las organizaciones solicitan documentación a las diferentes contratas que acuden a sus instalaciones, para dar cumplimiento a los requisitos derivados de la Coordinación de Actividades Empresariales. Pero, más allá de la prevención, las empresas e instituciones se ven en la necesidad de verificar el cumplimiento de otros requisitos de carácter ambiental, de igualdad, técnico, de compras o cláusulas sociales. Hemos desarrollado una nueva herramienta informática en exclusiva para IMQ Prevención, que personalizamos de acuerdo a los requisitos que la organización desea verificar. La aplicación solicita documentación e información, que posteriormente es comprobada en su totalidad por el equipo de gestión, con la finalidad de ofrecer un cuadro de mando al cliente que le permita llevar a cabo el seguimiento de su grado de cumplimiento.

PROGRAMA PROTOCOLO DE ADICCIONES

Conscientes de que un gran porcentaje de los accidentes de trabajo son causados por personas que hicieron uso de alcohol y que más de la mitad de las personas con adicción a otras drogas se encuentra activo en el mundo laboral, se impulsan hábitos de vida y trabajo saludables que disminuyan la posibilidad de sufrir accidentes y enfermedades.

APUESTA POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

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

Consolidando el canal digital

En 2019 IMQ ha logrado una notable penetración del canal digital en la experiencia de los clientes gracias a una apuesta firme por la digitalización.



Nuevo modelo de transformación digital

La transformación digital va mucho más allá de la mera digitalización del canal de relación con el cliente y por ello IMQ ha puesto en marcha en 2019 un nuevo modelo basado en mejores prácticas y que pone el foco en la reingeniería de los procesos y la gestión del cambio y siempre con el cliente en el centro.

Modelo de Transformación Digital IMQ



Un modelo que nuestros clientes valoran positivamente

La evaluación continua por parte de nuestros clientes es la principal fuente de análisis y mejora de nuestras soluciones digitales. En 2019 la valoración media del conjunto de servicios digitales ha sido de un 8 sobre 10, lo cual nos transmite un nivel de satisfacción alto, aunque todavía con potencial de mejora.

● **Novedades digitales durante el 2019**

En 2019 hemos priorizado e incorporado las mejoras trasladadas por los clientes en las reseñas de las stores, redes sociales, buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción.

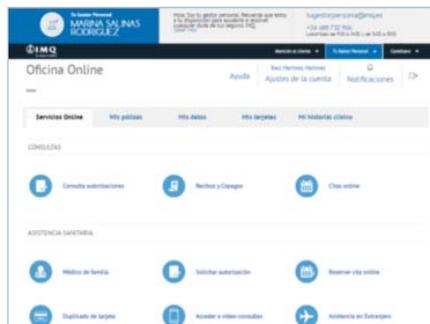
● **Mejoras en la App IMQ**

- Nueva home más intuitiva y con más accesos directos
- Nuevo buscador médico integrado
- Login por huella y por Face ID
- Integración con App IMQ Zorrotzaurre y con IMQ BienStar
- Asistente virtual y chat online de soporte digital
- Nuevo menú con teléfonos de contacto y sites de interés
- Notificaciones Push
- Banner con promociones segmentadas



● **Mejoras en la Oficina Online**

- Nueva home con acceso directo a todos los servicios digitales
- Acceso al historial clínico
- Solicitud de acceso al historial clínico de menores



● **IMQ como referencia de transformación digital**

- **La empresa inteligente y conectada - Opentext Enterprise Day Madrid**

IMQ fue invitada al Opentext Enterprise Day Madrid a dar una conferencia sobre su modelo de integración de servicios digitales en el área privada de cliente como factor clave en su experiencia de cliente.

● **BillbApp**

IMQ expuso como caso de éxito en el evento BillbApp, dedicado al lanzamiento de nuevos negocios y servicios digitales, la aplicación de metodologías ágiles en el desarrollo y publicación de su App IMQ.



• Ranking en innovación digital en el sector asegurador

IMQ ha entrado por primera vez en el ranking de innovación digital ("Ranking de presencia en Internet de Entidades Aseguradoras" de Innovación Aseguradora) en la posición 22 sobre un total de 71 aseguradoras de todos los ramos por delante de compañías como Sanitas, Adeslas, Verti, Liberty, Lagun Aro...

• Historia clínica digital en info 33+

2019 ha seguido siendo un periodo de crecimiento de la herramienta de gestión de historia clínica digital Info 33+ tanto en funcionalidad como en implantación y grado de utilización. Así, lo reflejan 5 nuevas versiones en este año con sus correspondientes mejoras, correcciones y nuevas funciones.

Cabe destacar, igualmente, el modelo de integración de medios diagnósticos, lo que permite poder prescribir y recibir los resultados de la práctica totalidad de los laboratorios concertados o la imagen e informe radiológicos de los principales centros de radiología.

Otro avance importante ha sido en 2019 la incorporación de la cita online, poniendo a disposición de nuestros clientes actualmente una oferta

de 116 profesionales con citación online, así como la firma electrónica o el acceso a la historia clínica digital de los menores de edad.

Todos estos avances han venido acompañados de un importante proceso de expansión e implantación de Info 33+ en el cuadro médico de IMQ, alcanzando las 120 nuevas implantaciones en 2019 con 371 profesionales utilizando ya este estratégico sistema.

• Médico Asesor, un médico siempre a mano

Tener siempre a mano un profesional sanitario que solventa las dudas de salud es una de las ventajas más destacadas que ofrece actualmente la app IMQ y que más valoran los clientes.

La figura del Médico Asesor sirve de complemento a la atención del médico de familia y tiene la capacidad

de conocer las patologías del cliente y de disponer de una visión global sobre su salud, lo que, a su vez, le permite dispensar una atención aún más personalizada.

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



● **Prescripción digital, avanzando en el acceso a los servicios médicos**

IMQ ha venido potenciando en los últimos años un proceso de liberalización en el acceso a sus servicios médicos, que ha evitado ya a nuestros clientes tener que solicitar más de 72.800 autorizaciones. Esta liberalización de actos médicos se ha ido reforzando en 2019 con el desarrollo de un objetivo todavía más ambicioso que llegará en 2020 con la implantación del proyecto de Prescripción Digital.

Gracias a la Prescripción Digital, de forma escalonada pero continua, ya no será necesario que nuestros clientes tengan que recabar autorizaciones o volantes en papel porque estos serán directamente gestionados entre IMQ y sus profesionales médicos a través de

medios digitales. El email y el móvil de cada cliente serán los canales de comunicación más relevantes para seguir ofreciendo al cliente una información inmediata y transparente.

● **Cuidado para nuestros mayores: nueva App Residencias Transparentes.**

A lo largo de 2019, IMQ Igorco ha diseñado y desarrollado la nueva App Residencias Transparentes que permite a los familiares conocer en tiempo real las novedades sobre el estado y el cuidado de su familiar en la residencia de una forma rápida y sencilla, a través del móvil.

Unas 20 familias de la residencia Jose María Azkuna de Amorebieta han participado tanto en el diseño como en el



desarrollo de esta App, que supone un nuevo canal de comunicación entre IMQ Igorco y familiares, y cuya prueba piloto se ha desarrollado de forma satisfactoria en el segundo semestre de 2019. A partir de marzo de 2020 está prevista que esta nueva herramienta

de comunicación se implante en todas las residencias de IMQ Igorco.

● **Canal Mujer, poniendo el foco en la salud femenina**

El 8 de Marzo de 2019, coincidiendo con el Día de la Mujer, IMQ puso en marcha su tercer Blog de salud, el Canal Mujer, que junto al Canal Salud y el Canal Gaztea contribuyen a aportar, en el ámbito digital, información sanitaria rigurosa con la colaboración experta de profesionales sanitarios cualificados. El Canal Mujer, junto con las diferentes iniciativas realizadas en 2019 para potenciar programas preventivos saludables para los hombres, constituye otro hito en el deseo de afianzar también en el ámbito de la divulgación sanitaria nuestra responsabilidad social corporativa.

Servicios digitales



GRUPO IMQ

IMQ SEGUROS

DIVISION DE PREVENCIÓN DE IMQ

IMQ IGURCO

CLINICA VICENTE SAN SEBASTIAN

SERVICIOS CLINICOS

SERVICIOS GENERALES

UN GRUPO: 6 DIVISIONES

Grupo IMQ apuesta por seguir ofreciendo tanto en su actividad aseguradora como en la asistencial la más amplia cobertura y soluciones para todas las necesidades, además de calidad, cercanía, profesionalidad y equipamiento de vanguardia incidiendo en la permanente búsqueda de un aporte de valor diferencial a través de una amplia red de sociedades y centros.

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



I. IMQ SEGUROS

Pionera en España dentro del sector de los seguros médicos privados, MQ Seguros es la empresa más destacada de Grupo IMQ por volumen de actividad y facturación. Ostenta la condición de aseguradora líder en Euskadi y sexta en el ranking estatal (Fuente ICEA). Cuenta, además, como gran aliado estratégico con SegurCaixa Adeslas, compañía líder de las aseguradoras sanitarias estatales, lo que permite a sus clientes acceder a 43.000 profesionales médicos y a 1.150 centros fuera de la CAV, que se suman a los más de 1.700 profesionales de que dispone en Euskadi.

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

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

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

● Soluciones personalizadas para el cliente

IMQ viene acometiendo un profundo proceso de diversificación mediante el lanzamiento de nuevos seguros y servicios con objeto de fortalecer sus posibilidades de atención, crecimiento y consolidarse como una compañía multirrama capaz de aportar soluciones personalizadas a sus clientes en muy diferentes ámbitos. En 2019, IMQ ha lanzado tres nuevos seguros: Viaje, Dependencia y Esquí pensando en la tranquilidad y aporte de valor de sus clientes.

Pensando en vacaciones, viajes de trabajo o por estudios, el seguro IMQ Viaje incluye asistencia médica urgente en el extranjero, además de coberturas para incidencias derivadas de anulaciones, regreso anticipado, pérdida de equipaje, etc. Para dar cobertura a una práctica saludable de los deportes de invierno se ha lanzado también IMQ Esquí, un seguro con coberturas específicas para este deporte como el rescate en pistas, los gastos de forfait o la recuperación de clases además de las urgencias médicas en España y en el extranjero.

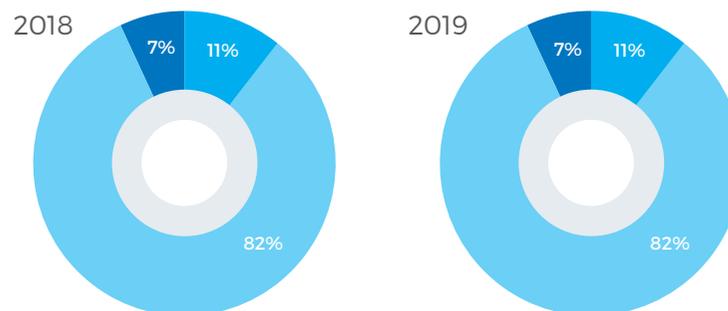
Teniendo en cuenta que las situaciones de dependencia resultan cada vez más habituales en nuestra sociedad, IMQ ha puesto a disposición de sus clientes el seguro IMQ Dependencia que garantiza protección económica mediante indemnizaciones de hasta 600.000€ para hacer frente a los gastos asociados a una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

En 2019 se ha ampliado la cobertura de la póliza de salud también hasta los 70 años.

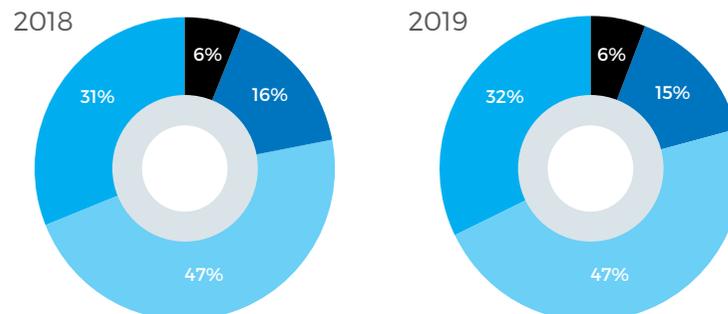
CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO*	2018	2019
IMQ SALUD	251.898	253.936
IMQ BAJA DIARIA	1.529	1.568
IMQ ACCIDENTES	11.652	10.905
IMQ RENTA	14.317	14.258
IMQ CENTROS INTERNACIONALES	1.739	1.657
IMQ DENTAL	58.228	67.604
IMQ ACUNSA	7.302	6.978
IMQ DECESOS	18.645	19.811
IMQ ESQUI	-	42
IMQ DEPENDENCIA	-	3
IMQ VIAJE	-	2.947

* En el caso de IMQ VIAJE e IMQ ESQUI, la tabla detalla el número de asegurados que han contratado esos productos durante el año, con independencia de si a cierre del ejercicio siguen o no en cartera por la naturaleza del producto. (2.744 asegurados que han sido alta durante el año no están en cartera a cierre de 2019, en el dato de Otros seguros de la tabla de cartera por tipo de cliente).

CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO	2018	2019
● ARABA	38.841	40.398
● BIZKAIA	300.273	308.558
● GIPUZKOA	26.196	28.009
TOTAL	365.310	376.965



DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES	2018	2019
● PRIVADOS PARTICULARES	58.086	55.420
● PRIVADOS COLECTIVOS	171.416	176.852
● PÚBLICOS	22.396	21.664
● OTROS SEGUROS	113.412	123.029
TOTAL	365.310	376.965



Todo tipo de seguros para tranquilidad de nuestros clientes

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



● Seguro colectivo para empresas, una inversión rentable

Según diferentes informes y estudios, el seguro médico constituye uno de los beneficios sociales más valorados por los trabajadores y sus familias en aquellas empresas que los proporcionan tanto por su alto valor percibido, como por las mejores condiciones económicas que se ofrecen al contratarlo colectivamente, la amplia red sanitaria y la flexibilidad de horarios en las consultas médicas, sin olvidar que contribuye a la captación y fidelización de talento o a reducir de forma relevante el absentismo laboral.

Los seguros colectivos mejoran también la buena imagen de la empresa entre sus empleados y los familiares de éstos al facilitarles el acceso a una atención personalizada y sin esperas, a un servicio diferencial, a tecnología de vanguardia, a la agilidad en las pruebas diagnósticas y a la libre elección de profesionales médicos entre el mayor cuadro de especialistas.

Por todo ello nuestros clientes corporativos han vuelto a demostrar su total confianza en IMQ al renovar su vinculación con nosotros en 2019.



● Nuevos convenios de colaboración:

IMQ Seguros ha establecido o renovado en 2019 convenios de colaboración con un conjunto importante de colectivos profesionales y empresariales, entre ellos, ADEGI, CEBEK, AEFAME, FVEM, Colegio de Médicos, Colegio de Mediadores de Seguros y la Federación Mercantil de Gipuzkoa.

Centros policonsultorios

IMQ Seguros dispone de centros multi-especialidad en cada una de las tres capitales vascas que ofertan una atención personalizada y cercana de la mano de un amplio equipo de profesionales tanto de atención primaria como de diferentes especialidades.

Durante 2019 se ha abierto un nuevo centro en la localidad de Barakaldo y se ha llevado a cabo la ampliación de la cartera de servicios y del cuadro médico en algunos de los centros con 13 profesionales adicionales, así como la incorporación de la cita online en más de 100 profesionales de estos centros.

El Departamento de Sanidad evaluó también los tres centros dentro de la acreditación como Centros Docentes para la futura Facultad de Medicina que la Universidad de Deusto pondrá próximamente en marcha.

Además, se firmaron acuerdos para la prestación de servicios con diversas empresas como Fundación Kirolgi, Tesorería General de la Seguridad Social, Garbaldi, Ayuntamiento de Bilbao, UMAS y Dorsia, entre otros muchos.



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

CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA

- **1.200 m² de instalaciones**
- **84 profesionales**
- **29 especialidades:** Alergología, Cardiología, Cirugía General y Digestiva, Cirugía Maxilofacial, Dermatología, Digestivo, Endocrinología, Enfermería, Dietética y Nutrición, Fisioterapia, Ginecología y Obstetricia, Medicina General, Medicina Deportiva, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Neurofisiología, Neurología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Pediatría, Podología, Psicología, Psiquiatría, Radiología, Rehabilitación, Reumatología, Traumatología y Urología.

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS	60.735	59.263
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	19.647	19.648
SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	16.308	16.896
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	25.906	25.523
CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS		20.521

Equipamiento

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

2019

- Ampliación del Servicio de Análisis Clínicos en horario de mañana y tarde
- Puesta en marcha de la Unidad de Plasma a través del Laboratorio de Grupo
- Puesta en marcha de la Unidad de Suelo Pélvico
- Ampliación de la cartera de servicios con nuevas especialidades: Enfermería a domicilio

CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

- 1.200 m² de instalaciones
- 50 profesionales
- 19 especialidades: Medicina general, Alergología, Psiquiatría, Otorrinolaringología, Neumología, Neurología, Reumatología, Cirugía General y Aparato Digestivo, Cirugía Plástica, Dermatología, Análisis Clínicos, Enfermería, Angiología y Cirugía Vasculard, Traumatología, Pediatría, Endocrinología, Radiología, Cardiología, Endocrinología pediátrica y Cardiología pediátrica.

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS	83.602	83.156
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	5.766	6.110
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	26.146	27.032
CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS		31.232

Equipamiento

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

2019

- Traslado de la consulta de Análisis Clínicos a la planta baja para mejorar su visibilidad y aumentar la actividad
- Compra y puesta en marcha del equipo de densitometría de Iru medical
- Integración de la imagen de RX en INFO33+
- Ampliación del Servicio de Análisis Clínicos en horario de mañana y tarde



• Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias y radiología.

CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ ZURRIOLA

- **650 m² de instalaciones**
- **40 profesionales**
- **27 especialidades:** Análisis Clínicos, Anatomía Patológica, Radiología, Anestesia, Medicina General, Enfermería, Fisioterapia, Pediatría, Cardiología, Digestivo, Endocrinología, Dermatología, Dietética y nutrición, Psicología, Psiquiatría, Podología, Neurología, Neurofisiología, Medicina deportiva, Medicina estética, Cirugía General, Cirugía Vascul ar, Cirugía plástica, Ginecología y obstetricia, Traumatología, Urología, Otorrinolaringología y Oftalmología.

Equipamiento

9 consultas para especialistas médico-quirúrgicos

1 sala de análisis clínicos y enfermería

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

Ecografía, ortopantomografía mamografía y densitometría

6 boxes de fisioterapia

Gimnasio polivalente para tratamientos de fisioterapia

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

2019

- Presentación de una Comunicación Oral en el Congreso Nacional de la Sociedad Española de Calidad Asistencial, sobre adaptación de medidas de Seguridad del paciente
- Puesta en marcha de la Unidad de Plasma enriquecido a través del Laboratorio de Grupo
- Puesta en marcha de la Unidad de Suelo Pélvico
- Ampliación de la cartera de servicios con Rehabilitación

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

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS	26.821	30.679
CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA	5.172	6.390
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS)	9.110	11.014
SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS	12.118	13.461
TOTAL ACTOS QUIRÚRGICOS	580	817
CLIENTES/PACIENTES ÚNICOS		13.600

CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ BARAKALDO

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

- **640m² en total, ocupando el Centro policonsultorio 250m²**
- **16 profesionales**
- **14 especialidades:** Medicina general, Psiquiatría, Psicología, Otorrinolaringología, Neurología, Aparato Digestivo, Dermatología, Análisis Clínicos, Traumatología, Pediatría, Endocrinología, Cardiología, Oftalmología, Medicina interna.



Clínicas dentales

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

Enmarcado dentro de la línea estratégica de desarrollo del negocio dental, IMQ ha abierto en 2019 una nueva clínica dental en Deusto que, como el resto de centros cuenta con gabinetes equipados con tecnología de vanguardia. Todos ellos ofrecen servicios de odontología integral, desde los

tratamientos más habituales y preventivos, hasta ortodoncias, prótesis o implantología, incluida la técnica de la sedación consciente que minimiza cualquier sensación de miedo o ansiedad en el paciente, y también con servicio para la atención de urgencias.

Conscientes de que la seguridad del paciente es no solo esencial sino imprescindible, además de ofrecer la garantía de IMQ, nuestras clínicas dentales fueron las primeras en obtener la Norma UNE 179001 acreditada por AENOR. La nueva Clínica IMQ Dental Deusto, está previsto que se certifique en 2020.

ACTIVIDAD

CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA

	2018	2019
NÚMERO DE ACTOS DENTALES	23.586	25.629
PACIENTES ATENDIDOS	4.435	4.443

CLÍNICA DENTAL IMQ CASILDA

	2018	2019
NÚMERO DE ACTOS DENTALES	51.539	55.325
PACIENTES ATENDIDOS	9.584	11.046

CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA

	2018	2019
NÚMERO DE ACTOS DENTALES	9.812	9.795
PACIENTES ATENDIDOS	2.045	2.524

ACTIVIDAD

CLÍNICA DENTAL IMQ AREETA

	2018	2019
NÚMERO DE ACTOS DENTALES	6.054	10.557
PACIENTES ATENDIDOS	1.370	2.092

CLÍNICA DENTAL IMQ DEUSTO

	2018	2019
NÚMERO DE ACTOS DENTALES		2.558
PACIENTES ATENDIDOS		518



Centros de rehabilitación

● CENTRO IMQ AJURIAGUERRA

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

- 390 m² de instalaciones
- 21 profesionales
- 3 especialidades

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS ATENDIDAS	6.513	6.506
SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS	33.230	30.603
SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO	6.419	8.237
TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS	786	489
TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN CARDIACA REALIZADOS	37	38
PREPARACIONES AL PARTO REALIZADAS	131	175



Equipamiento

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

● CENTRO IMQ AREETA

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

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS ATENDIDAS	1.620	2.765
SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS	9.540	19.390
SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO	732	1.659
TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS	162	216

Equipamiento

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

● CENTRO IMQ DEUSTO

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

- 100 m² de instalaciones
- 5 profesionales de Fisioterapia y 1 médico rehabilitador

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS ATENDIDAS		639
SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS		4.194

Equipamiento

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

Clínica Podológica IMQ Doña Casilda

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

- 150 m² de instalaciones
- 6 profesionales
- 1 especialidad

ACTIVIDAD	2018	2019
CONSULTAS PODOLÓGICAS ATENDIDAS	10.234	12.330

Equipamiento

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



Unidad de Medicina Deportiva IMQ Zorrotzaurre

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

ACTIVIDAD	2018	2019
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS	1.235	1.402
CONSULTAS MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS	667	675

Equipamiento

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



II. DIVISIÓN DE PREVENCIÓN DE IMQ

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

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

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

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

Desarrolla su actividad en 4 disciplinas diferentes:

Seguridad en el trabajo

Higiene industrial

Ergonomía

Medicina del trabajo

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

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

4 centros para la realización de actividades técnicas

Un equipo de 306 personas, de las que 171 están adscritas al área de Vigilancia de la Salud



● **Nuevos tipos de reconocimientos médicos**

IMQ Prevención puso en funcionamiento en 2018 un nuevo servicio enfocado a realizar los reconocimientos médicos para la obtención de certificados médicos aeronáuticos.

● **Koordinatu, servicio integral de gestión documental**

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

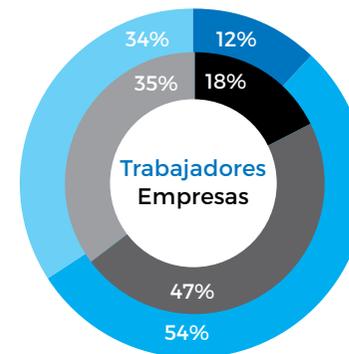


A través de una plataforma informática y de un equipo cualificado, ofrece la posibilidad de automatizar la gestión de documentos, adaptando la herramienta de manera personalizada a las necesidades de la empresa y determinando la documentación a solicitar en función de las diferentes variables y requisitos.

IMQ PREVENCIÓN	2018	2019
EMPRESAS CLIENTES	5.457	5.540
PERSONAS	138.575	143.921
RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS	105.899	108.455

CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

2018



Araba: ● 16.668 ● 967
 Bizkaia: ● 74.656 ● 2.570
 Gipuzkoa: ● 47.251 ● 1.920

2019



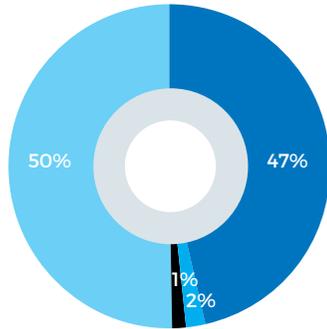
Araba: ● 17.035 ● 906
 Bizkaia: ● 68.795 ● 2.505
 Gipuzkoa: ● 56.237 ● 1.826
 Navarra: ● 1.854 ● 303

*Datos correspondientes a IMQ Prevención.

DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES

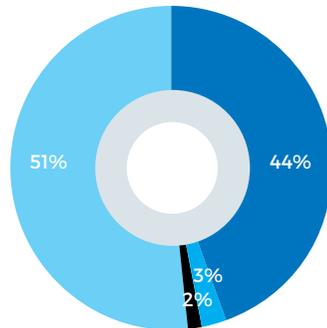
Empresas por tipología de servicio

2018



- Vigilancia de la salud: 2.537
- Especialidades técnicas: 105
- Koordinatu: 79
- Vigilancia + Especialidades técnicas: 2.736

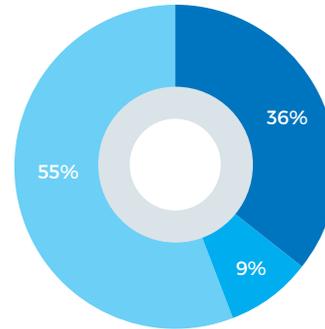
2019



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

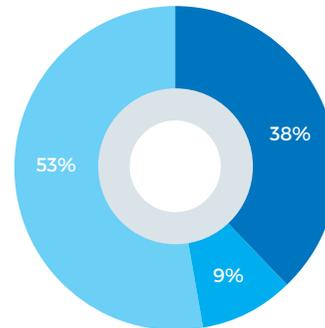
Trabajadores de empresas indicadas

2018



- Vigilancia de la salud: 49.647
- Especialidades técnicas: 11.927
- Vigilancia + Especialidades técnicas: 77.011

2019



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

*Datos correspondientes a IMQ Prevención.



III. IMQ IGURCO

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

Los servicios ofertados pretenden dar solución a los posibles problemas a los que se enfrentan las personas mayores y sus familiares, garantizando la profesionalidad en los cuidados desde la aparición de los primeros síntomas de fragilidad y/o dependencia hasta la resolución de las situaciones más complejas.



Referentes en servicios socio sanitarios para personas mayores en Euskadi

IMQ Igurco se ha consolidado como uno de los principales actores del sector socio-sanitario en Euskadi, ofreciendo servicios de primera de la mano de un equipo de profesionales de medicina, psicología, enfermería, fisioterapia, trabajo social y gerocultura que garantizan una atención interdisciplinar. A lo largo de los más de dieciséis años de vida, sus accionistas han invertido en la compañía más de 62 millones de euros en infraestructuras sociales, que han permitido generar más de 500 puestos de trabajo y atender a miles de personas mayores de Bizkaia y sus familiares.

Con una facturación próxima a 25 millones de euros en 2019, IMQ Igurco ha atendido a más de 2.500 personas, tramitando más de 310.000 estancias en

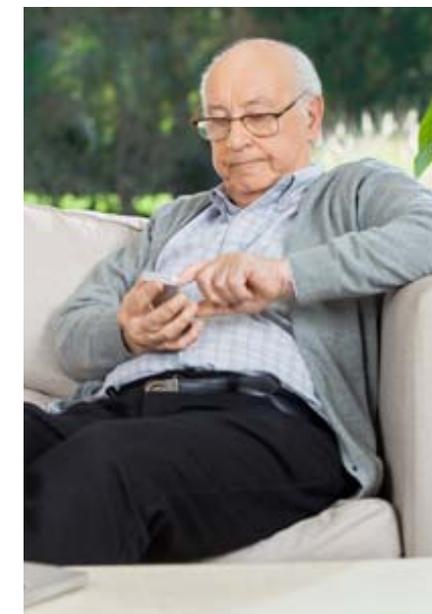
las 1.276 plazas que gestiona en nueve centros de día, siete residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas.

Además, ha dado respuesta de forma presencial 1.663 consultas a través del servicio IMQ Ayuda, que ofrece información y asesoramiento integral a las personas mayores y a sus familias sobre todas las soluciones socio sanitarias que existen tanto en el sector público como en el privado, junto con 524 hogares atendidos a través del servicio de tele-asistencia.

En 2019 IMQ Igurco ha obtenido el diploma de Gestión Avanzada tras superar el contraste externo de Euskalit. Por su parte, el centro IMQ Igurco Orue ha renovado con éxito la certificación de seguridad del paciente UNE 179.003 y Zorrogoiti ha obtenido la certificación de la Norma Libera-Care.

- 1.663 consultas en el servicio de IMQ Ayuda
- Más de 310.000 estancias
- 1.276 plazas en 9 centros de día, 7 residencias y un complejo de apartamentos tutelados

GESTIÓN DE 9 CENTROS DE DÍA DE LA DFB 350 plazas para personas mayores dependientes	OTXARKOAGA 36 plazas	SAN ADRIÁN 56 plazas	ZORROZGOITI 30 plazas	GALDAKAO 24 plazas
	ESTARTETXE LEIOA 64 plazas	ONDARROA 15 plazas	UGAO MIRABALLES 45 plazas	BILBOZAR 50 plazas
CENTROS RESIDENCIALES 876 camas	BILBOZAR 137 plazas	JOSÉ M^a AZKUNA 112 plazas	ZORROZGOITI 140 plazas	APARTAMENTOS TUTELADOS 28 apartamentos APARTAMENTOS ORUE 50 plazas
	Gestión de concesión administrativa por 40 años			
ARABA 90 plazas	FORUA 44 plazas	UNBE 224 plazas	ORUE 129 plazas	



PRINCIPALES DATOS DE ACTIVIDAD

	2018	2019
IMQ AYUDA CONSULTAS CLIENTES	1.643	1.663
TELEASISTENCIA	510	524
PLAZAS CENTROS DE DÍA	350	350
PLAZAS RESIDENCIA	786	876
APARTAMENTOS TUTELADOS	50	50
PERSONAS CUIDADAS	1.841	1.909
ESTANCIAS ANUALES	313.525	313.595
CONSULTAS PRIVADAS DE GERIATRÍA	60	77

Cartera de servicios

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

DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTE

	2018	2019
PRIVADO	697	641
PÚBLICO	699	761

	2018	2019
TELEASISTENCIA	400	434
ETXOLAK	26	27
CENTRO DE DÍA	305	306
RESIDENCIA	665	635
TOTAL	1.396	1.402

CLIENTES ACTIVOS

IGURCO GESTIÓN

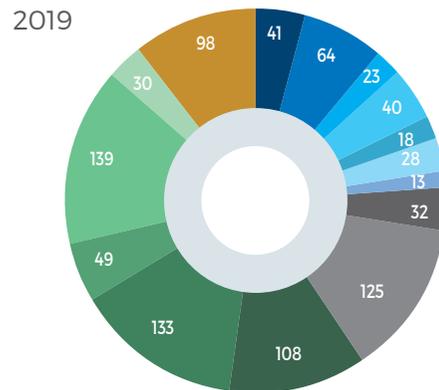
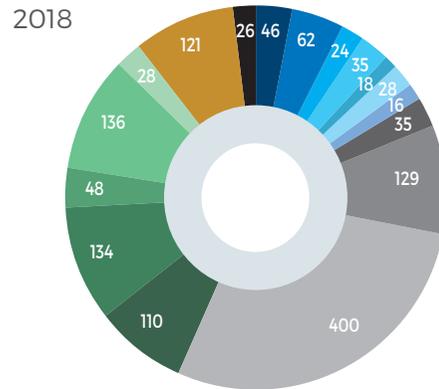
- San Adrián
- Leioa
- Galdakao
- Otxarkoaga
- Ugao
- Aiboa
- Ondarroa

IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS

- Forua
- Unbe
- Teleasistencia (IRSS)

IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS

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



● **Plazas privadas en centros de día de IMQ Igorco**

Consciente de la creciente demanda social, IMQ Igorco ofrece en sus centros de Getxo, Leioa, Galdakao, Ondarroa, Ugao y Bilbao, plazas privadas de atención diurna dirigidas a personas mayores de 60 años, que se encuentren, o no, en situación de dependencia, ofreciendo servicios de atención especializada a la carta, de lunes a viernes, por meses, semanas o días determinados, a jornada completa o media jornada, con o sin transporte.

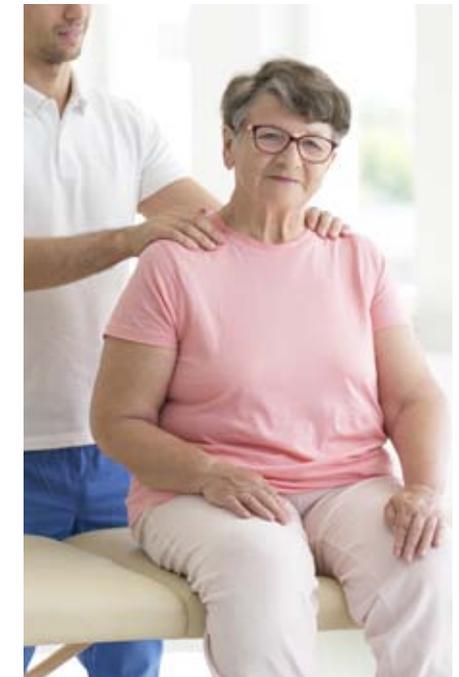
● **Crecimiento de las unidades de atención especializada**

Las Unidades de Recuperación Funcional de IMQ Igorco son un recurso asistencial destinado a personas que se encuentran en fase de recuperación de un problema de salud y tienen una pérdida de autonomía potencialmente recuperable. Tras una estancia media de 24 días, los pacientes vuelven a sus domicilios habiendo recobrado los máximos niveles de autonomía posibles en cada caso.

Para ello, y durante su estancia en los centros, todo un equipo de profesionales, liderado por un médico geriatra, realiza un abordaje multidisciplinar del caso: personal de enfermería, fisioterapeutas, terapeutas ocupacio-

nales, psicólogos, trabajadoras sociales y logopedas.

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



● IMQ Ayuda, atención y asesoramiento

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

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

CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA	2018	2019
RESIDENCIAS	381	419
TELEASISTENCIA	395	522
AYUDA A DOMICILIO	256	221
ASESORAMIENTO EN PROCESOS LEGALES, SOLICITUD DE AYUDAS, ETC	53	4
AYUDA TÉCNICA MATERIAL	47	40
CONSULTAS DE GERIATRÍA	34	50
CENTROS DE DÍA	66	56
VARIOS	411	351
TOTAL	1.643	1.663



● La tele-asistencia vasca de la mano de IMQ

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

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

Por otro lado, la UTE formada por IMQ, Tunstall Televida Servicios Socio sanitarios y Gestión de servicios Residenciales (del Grupo Mondragón), que resultó ganadora del concurso para la prestación del Servicio Público de Tele-asistencia de Euskadi BetiON, dio servicio a un total de **55.851 personas** en 2019.

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

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

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

BETI ON	2018	2019
PERSONAS USUARIAS	50.236	55.851
SOLICITUDES DE SERVICIO	10.651	12.640

IV. CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

La Clínica IMQ Zorrotzaurre y la Clínica IMQ Virgen Blanca se organizan como dos infraestructuras de una misma unidad societaria, la Clínica Vicente San Sebastián, compartiendo unas mismas directrices de funcionamiento para ofrecer a los pacientes un servicio integral, cercano y eficiente, basado en una atención personalizada, calidad acreditada, tecnología de vanguardia y el compromiso con el trabajo bien hecho de sus profesionales.

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

Una cartera de servicios ofertada a través de las diferentes unidades asistenciales como **Urgencias** (Gene-

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

DISTRIBUCIÓN CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

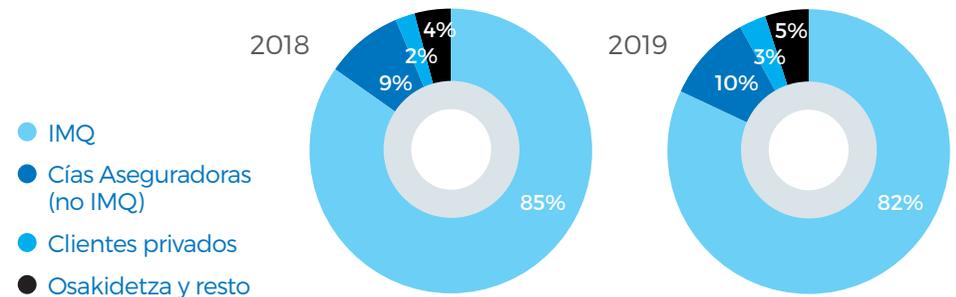
	2018	2019
BIZKAIA	8.219	7.712
ARABA	224	217
CANTABRIA	200	201
GIPUZKOA	146	152
BURGOS	78	92
MADRID	73	57
NAVARRA	35	39
LA RIOJA	20	30
BARCELONA	15	13
RESTO	187	188



DISTRIBUCIÓN ATENDIENDO A LA CIFRA DE NEGOCIO

	2018	2019
REHABILITACIÓN	0,65%	0,59%
URGENCIAS	14,64%	14,43%
DIAGNÓSTICO POR IMAGEN	0,64%	0,65%
HOSPITALIZACIÓN	73,66%	73,72%
MEDICACIÓN ONCOLÓGICA	10,43%	10,61%

DISTRIBUCIÓN DE CIFRA DE NEGOCIO POR TIPO DE CLIENTE



Clínica IMQ Zorrotzaurre. Único centro sanitario privado de Euskadi con la Joint Commission International.

Clínica IMQ Zorrotzaurre y Clínica IMQ Virgen Blanca

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

entre otras y está certificada en el modelo SEP, programa de sanidad excelente.

En 2019 la Clínica IMQ Zorrotzaurre se certificó, además, en la norma de Gestión de la Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones relacionada con la Asistencia Sanitaria (IRAS), conforme a la Norma UNE 179006. También ha sido premiada por la OMS (Organización Mundial de la Salud), por su proyecto de Contami-

nantes Emergentes y ha recibido el Premio Nacional a la Atención Hospitalaria en la II Edición de los Premios Medicina Siglo XXI.

La Clínica IMQ Virgen Blanca se ha certificado, por su parte, con la Norma UNE 166002, sumándose al alcance de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

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

A lo largo del año se han puesto igualmente en marcha nuevos servicios asistenciales en nuestras clínicas con la incorporación de la Endoscopia Avanzada en la Clínica IMQ Virgen Blanca; la Hospitalización Médica Pediátrica en la Clínica IMQ Zorrotzaurre y el Plan Integral de Atención al paciente gerontológico.

- **Endoscopia Avanzada:** al igual que en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, en la Clínica IMQ Virgen Blanca se han incorporado nuevas técnicas que permiten realizar una endoscopia de alta resolución, la técnica hoy más eficaz y menos invasiva, para facilitar tanto el diagnóstico como una intervención terapéutica avanzada.

- **Hospitalización médica pediátrica:** en este año, se han definido los criterios de ingreso para poder atender a diferentes patologías médicas de pacientes pediátricos complementando la hospitalización quirúrgica pediátrica hasta la fecha existente.

- **Plan Integral de Atención al paciente gerontológico:** se han incorporado a la Clínica dos geriatras y un trabajador social, para dar respuesta a un Modelo Integral compuesto por las especialidades de Medicina interna, Geriátrica, Fisioterapia y Valoración social.



Reconocimiento como hospital universitario.

CLINICA IMQ ZORROZAUURRE	2018	2019
UCI		
PACIENTES	1.602	1.579
ESTANCIAS	2.428	2.341
UNIDAD NEONATAL		
PACIENTES	83	71
ESTANCIAS	127	124
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	10.694	10.813
ESTANCIAS	41.440	41.199
HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO		
ESTANCIAS	12.140	11.882
HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO		
ESTANCIAS	5.916	5.706
ACTIVIDAD OBSTÉTRICA		
PARTOS TOTALES	1.141	1.033
CESÁREAS	288	220
ACTIVIDAD QUIRÚRGICA		
INT. PROGRAMADAS	9.090	9.238
INT. URGENTES	1.732	1.692
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	10.822	10.930
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	3.106	3.232
URGENCIAS GENERALES		
URGENCIAS ATENDIDAS	51.530	51.309
URGENCIAS PEDIÁTRICAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	22.453	21.646
URGENCIAS GINECO-OBSTÉTRICAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	4.038	4.041
TOTAL URGENCIAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	78.201	76.998

CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA	2018	2019
TOTAL HOSPITALIZACIÓN		
INGRESOS	5.384	3.194
ESTANCIAS	12.540	9.477
HOSPITAL DE DÍA		
ESTANCIAS	7.863	10.658
ACTIV. QUIRÚRGICA		
INT. PROGRAMADAS	6.225	6.169
INT. URGENTES	26	15
INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES)	6.251	6.184
CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA	2.722	3.017
URGENCIAS		
URGENCIAS ATENDIDAS	13.539	13.372

Referentes en tecnología, seguridad, humanización y calidad asistencial.

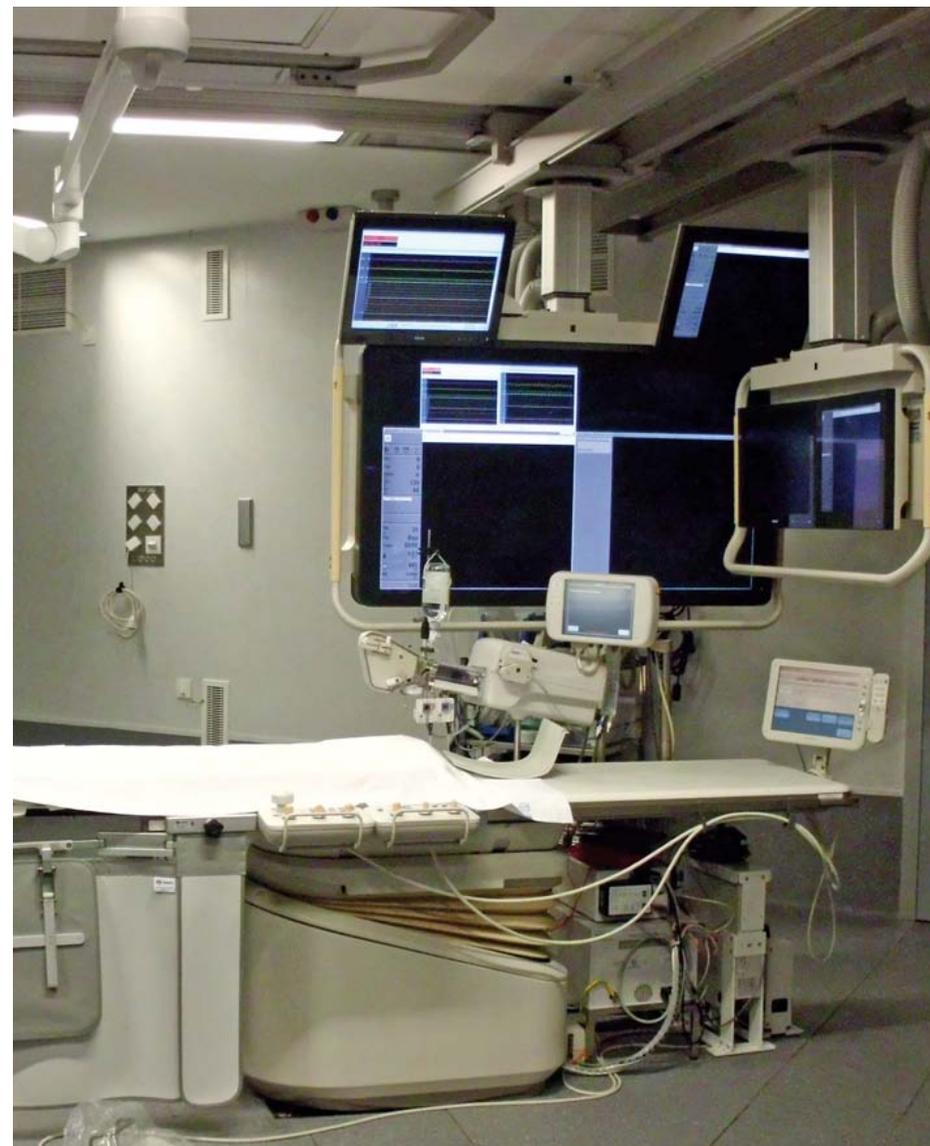


V. SERVICIOS CLÍNICOS

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

Especialidades y sociedades vinculadas

●	UROLOGÍA
	Insutek
●	NEFROLOGÍA
	Hemobesa
●	CARDIOLOGÍA
	Hemodinámica Vizcaya
●	RADIOLOGÍA
	CVSS Radiología Clínica
	Grupo Scanner Bizkaia
	Resonancia Magnética Bilbao
	Medicina Nuclear
●	IMQ ANÁLISIS CLÍNICOS
	Anatomía Patológica



VI. SERVICIOS GENERALES

Comprende diversas sociedades de servicios, siendo las más importantes:

IMQ AMSA	Sociedad de psiquiatría y psicología.
CAT XXI	Sociedad que da soporte a un servicio integral de atención telefónica.
GESTLAB	Sociedad que ofrece soluciones globales de asistencia sanitaria en eventos, domicilios, etc.
VIDALIS- IMQ BIENSTAR	Sociedad relacionada con servicios sanitarios, sociosanitarios y de bienestar que da cobertura a los servicios implantados en 2019.



IMQ AMSA

IMQ AMSA cuenta con más de 30 años de experiencia en la atención psicológica y psiquiátrica, ofreciendo tratamientos y soluciones innovadoras para las distintas enfermedades psíquicas. Lo que hace posicionarse como institución destacada en el ámbito de la salud mental del País Vasco.

Aporta servicios especializados para atender a las diferentes patologías del ámbito de la salud mental en todas las etapas de la vida y cuenta con más de 80 profesionales especializados en psiquiatría, psicoanálisis, psicología, terapias grupales, terapia de pareja y familia, servicio infanto-juvenil etc.

Dentro de las principales novedades de 2019, destaca la creación de

un programa terapéutico específico para el trastorno de alimentación en hombres, así como el aumento del equipo de psiquiatría para garantizar una atención más rápida y de mayor calidad.

Asimismo, un grupo de profesionales de IMQ AMSA se han incorporado al nuevo Centro IMQ Barakaldo ampliando así la oferta asistencial del nuevo centro.

Por último, se ha iniciado una colaboración con el Área de Desarrollo de Negocio realizando tareas de divulgación sobre salud mental (estrés laboral...) ante diferentes colectivos y se ha continuado reforzando la colaboración con diferentes centros y universidades.

PACIENTES ATENDIDOS	2018	2019
CONSULTAS EXTERNAS	4.184	4.976
HOSPITALIZACIÓN	346	358
UNIDADES DE DÍA	279	263
URGENCIAS	636	615
TOTAL	5.445	6.212

CAT XXI

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

Lleva también a cabo funciones como la coordinación del servicio de urgencias 24 horas de IMQ, gestión de citas, realización de encuestas de satisfacción y estudios de mercado, o acciones de telemarketing para comunicar los nuevos seguros y servicios a disposición del cliente. En 2019 gestionó más de 918.000 llamadas.

NÚMERO DE LLAMADAS	2018	2019
INFORMACIÓN AL CLIENTE	263.029	253.617
GESTIÓN AGENDAS DE PROFESIONALES Y/O CENTROS	299.731	351.987
COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS	43.804	39.803
ATENCIÓN TELEFÓNICA OFICINAS	30.701	29.549
ATENCIÓN CLICK TO CALL + 900	35.668	43.657
TELEMARKETING CAMPAÑAS SALIENTES	97.212	182.399
GESTOR PERSONAL	5.817	8.181
OTROS SERVICIOS	7.357	9.126
TOTAL	783.319	918.319

Vidalis - IMQ BienStar

Grupo IMQ puso en marcha a finales de 2019, IMQ BienStar, una nueva plataforma digital que facilita, tanto a clientes como no clientes, el acceso a productos y servicios complementarios no incluidos en cobertura relacionados con el tiempo libre, el apoyo socio-sanitario y de salud.

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

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



A background image showing a business meeting. In the foreground, two men in suits are shaking hands. One man is smiling broadly. In the background, a woman is talking on a mobile phone. The scene is brightly lit, suggesting an office or conference room.

COMPROMETIDOS CON LA CREACIÓN DE VALOR

La implicación de IMQ con la sociedad y con las personas, la contribución al desarrollo socioeconómico vasco, a la salud y bienestar general y a la preservación y cuidado del entorno se reflejan en el esfuerzo porque nuestra responsabilidad social corporativa crezca de forma permanente con renovada vocación e impulso.



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Grupo IMQ contribuye al desarrollo económico, social y medioambiental de Euskadi generando valor directo en forma de inversión, crecimiento y empleo, al tiempo que influye de forma significativa en el desarrollo de iniciativas que, al margen de su

actividad, suponen un aporte añadido para la colectividad.

Completa su contribución con el impulso de una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa orientada a favorecer un impacto positivo en la

sociedad y en el entorno integrando esta vocación de servicio a la comunidad en los ejes del Plan Estratégico del Grupo, en su misión, visión y valores.

Tiene, al mismo tiempo, definidos sus principales grupos de interés y traba-

ja para completar un modelo formalizado de relación con ellos contando con un Plan de Acción, una Política de Responsabilidad Social Corporativa y una memoria anual con un enfoque de sostenibilidad para poner en valor y difundir esa labor.



CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

IMQ definió en 2018 a sus grupos de interés prioritarios y ha seguido en 2019 trabajando la relación y el aporte de valor para los mismos en su esfuerzo por afianzar un modelo de colaboración permanente, fluido y fructífero.



Expectativas y necesidades

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

NUESTROS COMPROMISOS

Grupo IMQ ha ejemplificado, desde su fundación en 1934, una significativa vocación y compromiso social en su esfuerzo por trabajar por y para las personas dentro de la sociedad vasca. Hoy, como ayer, la responsabilidad y estrecha vinculación con la colectividad forman parte inherente de esta labor y guían la relación con sus grupos de interés.

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



Valor para el accionista

Los accionistas y los diferentes órganos de gestión delegados de éstos son los principales garantes de la gestión ética y responsable de IMQ, a la vez que pieza clave en el desarrollo y la evolución de la compañía y en la fijación de sus objetivos y ejes estratégicos.

El cuadro accionarial de la Sociedad de Médicos de IMQ está compuesto por 1.144 accionistas, que han construido a lo largo de la trayectoria de la organización un modelo de gestión diferencial respecto al de otras compañías aseguradoras basado en la propiedad y papel nuclear que desempeñan los propios médicos.

El que detrás de la compañía estén los médicos es, sin duda, uno de los elementos que más singulariza a IMQ al permitir una relación única, personalizada y próxima a las necesidades de un paciente al que a menudo se viene tratando desde hace muchos años, existiendo con él una importante relación de asiduidad y confianza.

● RENTABILIDAD

La aportación de valor a sus accionistas representa para Grupo IMQ una prioridad. Trata para ello de ofrecerles la mayor rentabilidad y dividendo. También en 2019 el valor de la acción y su rentabilidad crecieron, en este sentido, de forma significativa gracias a los buenos resultados de negocio recabados por la compañía dentro de una línea ascendente de crecimientos récord que permite aportar un retorno superior al de algunas grandes compañías del Ibex.

● TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

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

La necesidad de asegurar la máxima transparencia de los órganos de gobierno de Grupo IMQ en la relación con los accionistas de la compañía se concreta en la difusión a éstos de

información relevante, periódica y pormenorizada tanto sobre la evolución y resultados de la compañía como sobre su gestión.

La importante red de Comisiones y Consejos en la que toman parte los accionistas, el órgano dedicado a su atención específica (la Oficina de Atención al Accionista) las reuniones y comunicaciones periódicas con los mismos y la Junta anual les permiten conocer y fijar los objetivos, ejes y estrategias de la organización y estar puntualmente informados de su día a día con transparencia y rigor, permitiendo así una adecuada vigilancia y control del buen gobierno y actividad de la compañía.

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



Junta General de Accionistas

La Junta General Ordinaria de la Sociedad de Médicos de IMQ, celebrada el 13 de junio de 2019 con la asistencia de 762 accionistas, entre presentes y representados, dio unánime respaldo a la Memoria de actividades y de información no financiera 2018 y a la gestión social de nuestra entidad, aprobando también sus cuentas.

En ella se hizo repaso, junto a otras cuestiones, de los positivos resultados registrados por el Grupo durante 2018 y su buena evolución en los últimos años permitiendo mantener una cuota de mercado del 73% en Euskadi. Los máximos representantes de la entidad resaltaron, igualmente, el alto grado de solvencia de la compañía, su consolidada posición de liderazgo y su relevante puesto en el ranking de compañías aseguradoras a nivel estatal. Se pusieron también en valor las numerosas iniciativas y esfuerzos desplegados por el Grupo dentro de un año especialmente activo en inversiones y mejora de servicios, entre ellos la puesta en marcha de nuevos centros y unidades médicas, el incremento de la participación accionarial en Igurco, la apuesta por la calidad con nuevos reconocimientos y certificaciones, muchos de ellos para la Clínica IMQ Zorrotzaurre.

Se analizaron, por otra parte, los esfuerzos realizados en el ámbito de la innovación, la transformación digital, el compromiso social y medioambiental, la experiencia de cliente y el aumento y rejuvenecimiento del cuadro médico. Se habló, del nuevo Plan Estratégico 2019-21 pensado para ayudar a la compañía a seguir evolucionando y creciendo.

Centrados en el cliente

Otro de los grandes públicos prioritarios en la estrategia, actividad y consideración de Grupo IMQ se sitúa en el cliente como principal activo y valor de la compañía. El objetivo en este caso no es sólo ofrecerles el mejor servicio posible sino intentar sorprenderles en cada uno de los contactos o interacciones con ellos, colaborando con este propósito desde las diferentes unidades de negocio.

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



UNA RED DIFERENCIAL

Grupo IMQ cuenta con el mayor cuadro médico de la sanidad privada vasca con más de 2.400 consultas de profesionales de prestigio y libertad de elección real entre ellos, dando una importancia especial al médico de familia al considerarlo el gestor de salud más próximo y referente para nuestros pacientes.

El Grupo dispone, al mismo tiempo, de la red de clínicas y centros propios más extensa de Euskadi, con el equipamiento, la garantía y la calidad asistencial que ha sido siempre la gran apuesta de la compañía. Destacan entre ellos la Clínica IMQ Zorrotzaurre, el primer centro sanitario de la CAV acreditado por la Joint Commission International, la más prestigiosa del mundo a nivel sanitario y la no menos digna de mención, Clínica IMQ Virgen Blanca, también con otros importantes acreditaciones de calidad. Todo ello, sin olvidar otras instalaciones referentes que prestan asistencia multiespecialidad ambulatoria en cada uno de los tres territorios, clínicas dentales, de rehabilitación, de medicina deportiva, de podología, residencias para mayores, servicios de prevención, psiquiátricos y clínicos.

Mantenemos, del mismo modo, concertos con las más relevantes clínicas de la CAV ofreciendo a nivel estatal atención a través de 1.150 centros tanto en España como a nivel internacional, incluidos algunos tan prestigiosos como Centro Médico Teknon, Clínica Cemtro, Hospital Ruber Internacional, M.D. Anderson o el Instituto Dexeus, entre otros.

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

● CALIDAD Y SEGURIDAD

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

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

Un Sistema que atiende también al compromiso con el medio ambien-

te, la innovación y el desarrollo de tecnologías punteras.

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

Todas las empresas del Grupo trabajan en su Sistema de Gestión de la Calidad y cuando corresponde, de Seguridad del Paciente. Bajo el marco de este Sistema, se propone

el programa anual de objetivos para los servicios certificados, se aseguran los planes anuales de formación del personal involucrado en los procesos, se planifican las auditorías internas y de seguimiento y certificación, se elaboran los informes periódicos de revisión del sistema, se atienden y gestionan las incidencias y se recaba la satisfacción de los/las clientes.

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

• Sistema de Gestión de la Calidad

Por ello, gran parte de las empresas del grupo han acreditado su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 que tiene, como eje principal, el cliente. De esta manera, todos los procesos que se llevan a cabo dentro de las diferentes compañías o las medidas que se adoptan en cada una de ellas tienen como objetivo conseguir la satisfacción del cliente. Cuentan con este reconocimiento IMQ Seguros, IMQ Prevención, IMQ Igurco, IMQ AMSA y CAT XXI así como las dos clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca y los centros propios IMQ Colón, IMQ

Amarica, IMQ Zurriola, la clínica podológica IMQ Doña Casilda o el centro IMQ Ajuriaguerra (entre otros).

• Seguridad del Paciente

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

De manera específica, las clínicas dentales de IMQ presentes en Gipuzkoa, Gasteiz y Bilbao, IMQ Zurriola, IMQ Avenida e IMQ Doña Casilda respectivamente, tienen acreditada la Calidad en centros y servicios dentales bajo la norma UNE 179001, la cual establece los requisitos que se aplican tanto a la organización del centro médico como a las instalaciones y equipos, y a los procesos de prestación del servicio.

En el compromiso de buscar la seguridad del paciente, IMQ ha certificado su asistencia médica en espectáculos deportivos (estadio de San Mamés).



• **Congreso Nacional de Seguridad y Calidad Asistencial (SECA)**

La asistencia a jornadas y congresos en materia de calidad y seguridad asistencial aporta una visión de la situación global en estas materias que aportan un contraste y confirmación del buen hacer y del camino que seguimos en relación a lo que se hace en el resto de hospitales y centros asistenciales a nivel nacional. Se tra-

ta de observar, recoger e identificar las prácticas excelentes extrapolables a nuestra actividad y compañía; y difundir y dar visibilidad a las propias, así como llevar la marca IMQ más allá del País Vasco.

A lo largo de los últimos años, se han presentado más de 50 ponencias y comunicaciones en los diferentes congresos y jornadas en las que ha participado la Unidad

de Calidad y Seguridad del paciente de Grupo IMQ. Cabe resaltar la última edición del Congreso SECA 2019, celebrado en Donostia, donde además se abrió la participación a todas las sociedades del Grupo, donde participaron los diferentes centros y clínicas IMQ, así como residencias de IMQ Igarro, estando presentes con un total de 15 comunicaciones y ponencias en la mesa magistral del Congreso.

• **Otros ámbitos: Medio ambiente e Innovación**

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

El interés por la innovación y el desarrollo de tecnologías punteras, está también presente en las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca con la acreditación de sus Sistemas de Gestión de la I+D+i según la norma internacional UNE 166002, la cual permite definir, implantar, mantener y mejorar los elementos propios que contribuyen a mejorar el I+D+i.

• **Reconocimientos en Clínica IMQ Zorrotzaurre**

Reconocimiento con el Premio Nacional a la Atención Hospitalaria en la II Edición de los Premios Medicina Siglo XXI.

Certificación del Sistema de vigilancia, prevención y control de las infecciones relacionadas con la atención sanitaria en los hospitales (IRAS), según la norma UNE 179006, que establece los requisitos mínimos que debe cumplir un sistema para minimizar los riesgos de contraer y transmitir infecciones entre los pacientes, el personal y cualquier otra persona que acuda al hospital.

Recogida en Bruselas del Premio Europeo EWWR 2018 en la categoría de Empresas por el proyecto "Contaminantes Emergentes", centrado en el análisis de productos químicos empleados en los procesos hospitalarios. Con ello, se ha adelantado a la aprobación de la nueva normativa regulatoria de ámbito europeo, sobre el uso, producción y utilización de las sustancias químicas empleadas en el sector sanidad.

El Servicio de Urgencias de la Clínica IMQ Zorrotzaurre recibió el Premio Finalista y la Mención de Honor en la categoría de mejor servicio de urgencias, en los Premios Best In Class, que tienen como objetivo reconocer públicamente al mejor centro o servicio asistencial, tanto público como privado, que buscan la excelencia en la atención a los pacientes.

Premio al proyecto "Humanización en la UCI de la Clínica IMQ Zorrotzaurre", en el Congreso Internacional de Humanización Asistencial celebrado en el Hospital La Fe de Valencia.

Reconocimiento de Emo Insights a las clínicas IMQ entre los centros hospitalarios mejor valorados por los pacientes en experiencia emocional.

CALIDAD ACREDITADA

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

IMQ SEGUROS	<ul style="list-style-type: none"> • A de Oro en MGA de Euskalit 2019 • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental 	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
CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE	<ul style="list-style-type: none"> • Joint Commission International (JCI). La acreditación sanitaria más prestigiosa del mundo a nivel de calidad asistencial y seguridad clínica • 2º Reacreditación JC (2017) • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental • UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i • OSHAS 18001. Salud y seguridad en el trabajo • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente • ISO 50001: Sistemas de gestión de la energía • CEC (Cirugía Extracorpórea). Acreditación del modelo de evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea • Acreditación SEMES: Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias • Reconocimiento: Finalista en Premios Best in Class 2015,2016, 2017 y 2018 • Sello de "Excelencia" a la Calidad de Diagnóstico por Imagen Entidad certificadora: Departamento de Salud • Reconocimiento QH IDIS *** (Quality Healthcare) excelencia a la calidad asistencial Fundación IDIS • Certificación Modelo SEP 	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
CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA	<ul style="list-style-type: none"> • Acreditación DIAS de seguridad del paciente. 2016 • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente • UNE 166002. Sistema de Gestión de la I+D+i • ISO 50001: Sistemas de gestión de la energía • Reconocimiento QH + 1 (Quality Healthcare), excelencia a la calidad asistencial. Fundación IDIS 	CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 179001. Calidad en centros y servicios dentales
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 	CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA	
		CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA	
		CLÍNICA DENTAL IMQ AREETA	
		CLÍNICA PODOLÓGICA IMQ DOÑA CASILDA	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
		C. REHABILITACIÓN IMQ AJURIAGUERRA	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
		IMQ PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad • ISO 45001 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo
		IMQ IGURCO	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
		IGURCO ORUE	<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 • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente en hospitalización (Hospital San Juan de Dios, en Santurtzi)
		CAT XXI	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
		ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS	<ul style="list-style-type: none"> • UNE 179003. Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente

● LA SEGURIDAD DE LOS DATOS

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

Como ya se expuso en la memoria del año 2018, con la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Protección de datos (RGPD) Grupo IMQ culminó un proceso de más de un año de intensa revisión de sus procedimientos para adaptarse al nuevo marco normativo.

Tras dicha adaptación, a través de los tres Comités de Seguridad que se constituyeron (el de IMQ Seguros, el de IMQ Igurco y el de las Clínicas IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca) se han elaborado diversos procedimientos para responder a las nuevas necesidades y se han revisado los existentes para ajustarlos a las directrices emitidas por el Comité Europeo y la AEPD, entre otras acciones.

Como complemento de lo anterior se ha llevado a cabo un proceso de auditoría interna con el fin de determinar el nivel de implantación del Manual de Protección de Datos, realizando planes de acción para introducir correcciones o mejoras.

Así mismo durante este periodo se ha continuado impartiendo formación en esta materia a las nuevas incorporaciones y realizando diversas labores de concienciación a los trabajadores mediante la difusión de artículos en la revista interna o a través del envío de noticias relacionadas con la protección de datos a los distintos departamentos.

Grupo IMQ, cumpliendo con el principio de proactividad que establece el RGPD, ha seguido trabajando en la mejora de sus procesos con el fin de mantener los más altos estándares de calidad y seguridad que garantizan la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes.



● **ATENCIÓN OMNICANAL**

• **Una atención cada vez más personalizada**

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

En 2019 IMQ Seguros ha incorporado, además, un sistema de CRM para ayudar a la gestión de los contactos digitales con el fin de disponer de una visión 360° del cliente (correo electrónico, incidencias, atención de la red comercial, marketing...) y poder ofrecer un servicio integrando el contacto personal y digital. Durante 2020 continuaremos con la integración de los procesos digitales para ofrecer un servicio omnicanal todavía más completo.

NUESTRAS OFICINAS	2018	2019
CLIENTES ATENDIDOS	193.590	194.478
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	8:40	6:17
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	4:47	2:39
TELEFÓNICO GRATUITO		
LLAMADAS ATENDIDAS	260.842	253.786
TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN	2:30	2:34
TIEMPO MEDIO DE ESPERA	0:27	0:44
OFICINA ONLINE		
CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE	42.290	55.585
AUTORIZACIONES SOLICITADAS	7.884	10.543
PORCENTAJE DE AUTORIZACIONES DIFERIDAS RESUELTAS EN MENOS DE 1 HORA	91%	88%
GESTOR PERSONAL		
CONTACTOS REALIZADOS	23.592	28.929
TIEMPO MEDIOS DE ATENCIÓN LLAMADA	5:20	5:33



Canales de atención



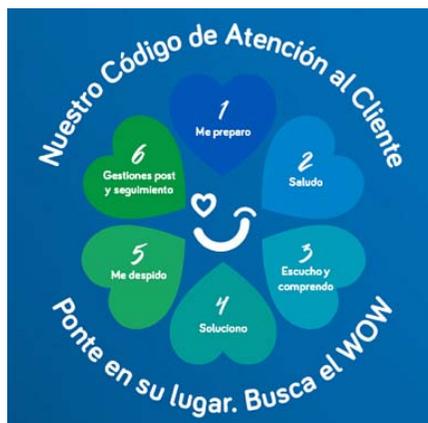
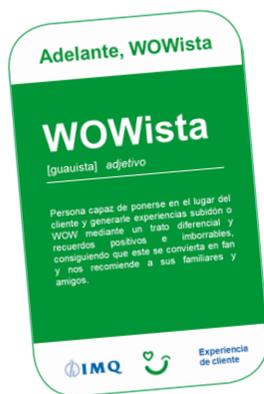
● DIFERENCIACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

• Nuestro código de atención al cliente

Dentro del proyecto de Experiencia de Cliente se identifica la necesidad de trabajar en la experiencia que se ofrece a los clientes desde los diferentes canales de atención al cliente. Un servicio que busca ser resolutivo y superar las expectativas ofreciendo un plus en la atención que identifique la marca IMQ en cualquiera de las unidades de negocio del Grupo.

Con este objetivo, y con la participación de las personas que integran y trabajan en los diferentes canales, se ha definido el Código de Atención al cliente de Grupo IMQ. Para interiorizarlo se han realizado distintas acciones: campañas de comunicación, formación online en el Aula IMQ (1.546 personas), formación presencial (276

personas, 26 sesiones de trabajo), y un ejercicio de mystery shopping cuyas conclusiones nos permitirán elaborar el plan de acción para continuar evolucionando el código en el año 2020.



• Proyecto de experiencia de cliente en IMQ Seguros

Durante el año 2019 y en línea con su Plan Estratégico, IMQ Seguros ha trabajado para desarrollar la metodología y el plan de trabajo definido en este proyecto.

El objetivo principal es conocer la experiencia que el cliente vive y percibe en cada una de las interacciones con la compañía a lo largo de su ciclo de vida. Todo ello con el objetivo de generar una experiencia diferencial que se recuerde de forma positiva, que le sorprenda y supere sus expectativas. Y donde la mejora continua, la innovación, y la transformación digital deben jugar un papel relevante para generar esas experiencias diferenciales.

• Customer journey

El primer paso ha sido definir el viaje del cliente con la participación de los diferentes procesos de la compañía. Nos ha permitido entender con la visión de cliente cuáles son los puntos de interacción y las emociones que se producen en cada uno de ellos.

• Programa de Voz

Con el objetivo de recoger el feedback del cliente y conocer su experiencia en los diferentes puntos de interacción se ha definido un ambicioso Programa de Voz: a cierre de 2019 se han contabilizado 19 encuestas periódicas en funcionamiento, se han realizado más de 351.000 encuestas y se han recabado más de 29.600 opiniones, con un NPS global del 39,7% y un índice de satisfacción media del 8,27.

• Close the loop

El programa de voz nos permite poner en marcha diferentes iniciativas. Por un lado, una intervención diaria sobre aquellos clientes que nos trasladan una preocupación y, por otro, la puesta en marcha de diferentes grupos de trabajo con los procesos para activar acciones de mejora que nos permitan mejorar las experiencias que ofrecemos.

• Plan de cultura interna CEX

Queremos que el cliente esté siempre en el centro de todo lo que hacemos. Con este objetivo se ha puesto en marcha un plan de cultura interna en la Organización que persigue concienciar a las personas sobre la importancia que tienen las decisiones que tomamos en cualquier ámbito en la interacción final con el cliente.

Se ha lanzado la primera encuesta a personas para testar su nivel de satisfacción como clientes y se ha puesto en marcha en la Intranet un espacio de Experiencia Cliente donde compartir experiencias y conocimiento.

● GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Las quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que nuestros asegurados nos dirigen se responden por el equipo de gestión de incidencias, que trabaja continuamente no sólo porque esas respuestas sean lo más adecuadas y personalizadas posible, sino por reducir el número de que-

jas y reclamaciones y los tiempos de respuesta.

Ese trabajo ha dado lugar a que en 2019 se hayan presentado un 8% menos de quejas y reclamaciones respecto al año anterior (pasando de 1.611 a 1.478), continuando la evolución iniciada en 2018. Por otro lado

se han incrementado un 11% los agradecimientos y sugerencias.

Del mismo modo, el compromiso firme en la disminución de los tiempos de respuesta de las quejas y reclamaciones ha dado como fruto que en 2019 la media se haya situado en tan sólo 6,43 días, un 31% menos que en

2018 (cuando fue de 9,11 días). Estos tiempos están muy por debajo del plazo máximo legal (2 meses) y del establecido por la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de Unespa (1 mes), a la que IMQ está adherida.

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

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



QUEJAS Y RECLAMACIONES

	2018	2019
QUEJAS	654	554
RECLAMACIONES	957	924
TOTAL	1.611	1.478

OTROS EXPEDIENTES

	2018	2019
AGRADECIMIENTOS	17	32
SUGERENCIAS	44	36
TOTAL	61	68

● PLAN DE HUMANIZACIÓN, EL FOCO EN LAS PERSONAS

La medicina ha sido, es y siempre será humanidad. Escuchar al paciente, tratarle con afecto, respeto y cercanía mientras se ataja la enfer-

medad, acoger con comprensión y acompañamiento a la familia y aliviar el sufrimiento constituyen aspectos esenciales en una atención médi-

ca no solo humana, sino de calidad. Dentro, precisamente, de su apuesta estratégica por la calidad asistencial las Clínicas IMQ (Zorrotzaurre y Virgen Blanca) llevan tiempo recorriendo ese camino en la prestación de sus servicios sanitarios, con el convencimiento de que los elementos que conforman dicha humanización ayudan, además, a obtener mejores resultados de salud.

Respetando los deseos de los pacientes, su intimidad, favoreciendo la comunicación y evitando el dolor o la vulnerabilidad asociada al ingreso hospitalario se aporta, por otro lado, "calidad y calidez humana" a una actividad nacida, más

que ninguna otra, para ayudar a las personas. La experiencia del paciente tiene tres beneficios: impacto clínico, impacto en calidad de vida e impacto económico.

Por eso las Clínicas IMQ lo han considerado fundamental dentro de su plan de humanización. Diseñar, poner en marcha, implantar y mantener la experiencia del paciente es un proceso por el que se ha apostado y se está trabajando en ello.

Con este enfoque, durante el 2019 se ha continuado trabajando dentro de las clínicas IMQ en un Plan Integral de Humanización, con 7 ejes prioritarios de intervención.



Humanización en hospitalización: 7 ejes prioritarios

1 Nueva APP del paciente: Generada a través de la identificación de los puntos de mejora que nos trasladaron los pacientes mediante metodologías basadas en Experiencia de paciente y Focus Group.

2 Veteranos del Athletic con veteranos de IMQ: A diferencia con otros sectores sanitarios que centran las visitas en pacientes pediátricos, el objetivo de IMQ Zorrotzaurre es satisfacer las ilusiones y potenciar un entorno más alegre durante la hospitalización, facilitando la visita de jugadores "veteranos" a nuestros pacientes más veteranos (adultos ingresados).

3 Plan Integral de Atención al paciente gerontológico: Se ha diseñado un Modelo integral con el objetivo de poder dar respuesta a las necesidades físicas, cognitivas, sociales y de rehabilitación de las personas mayores.

4 Humanización en UCI (HUCI): Este proyecto se encuentra enmarcado dentro de un Programa de certificación nacional de Humanización en las Unidades de Cuidados Intensivos, (HUCI). Se han desplegado diferentes iniciativas asociadas a UCI de Puertas Abiertas, participación en determinados procedimientos del cuidador principal, comunicación entre profesionales, familiares y a pacientes; descanso y SueñOn en la UCI, confort de espacios e infraestructuras, etc.

5 Humanización en la atención al paciente oncológico: Además de los talleres de oncoestética orientados al maquillaje y peluquería para pacientes oncológicos, se ha iniciado un proyecto de Nano-estructura en el Hospital de Día Oncológico, cuyo objetivo es poder Identificar la relación entre la salud del paciente oncológico y el diseño y la morfología de los espacios de tratamiento.

6 Humanización en el parto: El viaje de nacer. En la Clínica IMQ Zorrotzaurre damos la oportunidad de conocer las instalaciones donde darán a luz las pacientes con antelación, organizando una visita al mes. Las pacientes, que acuden a la visita son aquellas que acuden al Centro IMQ Ajuriaguerra para realizar ejercicios y fisioterapia con las matronas pero también dejamos abierta la visita para todas las pacientes privadas interesadas. En 2019 se han contabilizado más de 120 visitas a las instalaciones de la clínica.

7 Humanización en pediatría: A través del proyecto Txapeldunak, se trabaja en diferentes iniciativas como la humanización de los espacios hospitalarios pediátricos; Urgencias con sonrisas y sin lágrimas; Musicoterapia al nacer, En coche al Quirófano, Con Aita y Ama en todo momento... Navidades con el Athletic (Este año, además de la visita de Iñaki Williams e Iker Muniain a los más pequeños de la Clínica, les otorgaron un regalo muy especial, unas batas que simulaban ser camisetas del Athletic, sustituyendo a las batas de hospital).

Además gracias a la colaboración con la Fundación Pequeño Deseo, conseguimos cumplir el deseo de una niña IMQ de 11 años. Y es que está demostrado científicamente que el cumplimiento de un deseo genera emociones positivas que tienen un efecto enorme en su bienestar y en la manera de afrontar la enfermedad, perdurando el efecto 9 meses, según se desprende del primer Estudio sobre el efecto de las emociones positivas tras el cumplimiento de un deseo (Colegio de Psicólogos, Fundación Lafourcade Ponce y Universidad Complutense de Madrid). IMQ y FPD están trabajando conjuntamente para que la ilusión y la alegría formen parte del tratamiento de los y las pequeñas pacientes. Se trabaja de manera individual con cada niño/a para invitarle a soñar y que pueda manifestar su mayor ilusión, de la mano de psicólogos infantiles, formados y preparados para ello.

Entre los proyectos que vienen acometiéndose destacan igualmente:

- **Psico-oncología**

En el contexto de malestar emocional provocado por el diagnóstico de una patología oncológica, muchos pacientes y sus familias necesitan asesoramiento profesional en salud mental para responder a multitud de preguntas y sobrellevar la enfermedad de la mejor manera posible. Consciente de esta problemática, el nuevo servicio de psico-oncología de IMQ ayuda a reducir el impacto que la enfermedad genera en la persona afectada y en su entorno atendiendo tres ámbitos: psicológico, social y biológico.

- **Proyecto Troya**

Con el objetivo de que la única preocupación de nuestros asegurados y aseguradas sea el motivo médico por el que están hospitalizados y no los trámites burocráticos asociados a su estancia, se ha consolidado en nuestros centros el "Proyecto Troya". El proyecto se basa en dos grandes líneas de mejora. Por un lado, en la existencia de un consentimiento expreso firmado por el paciente en el momento de ingreso, por el que se autoriza a la Clínica a tramitar frente a la aseguradora las autorizaciones derivadas de la atención sanitaria durante el periodo de ingreso.

Y por otro que, la firma del consentimiento por parte de los y las pacientes se acompaña de información totalmente transparente por lo que, se lanza al mismo tiempo un nuevo servicio de sms y mail que permite mantener informados a los asegurados/as sobre cómo avanza cualquier curso de autorización iniciado en su nombre, facilitándoles así un control diario al respecto y la comodidad de no tener que preocuparse de ningún trámite.



Con nuestros proveedores

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

Los proveedores asistenciales, grupo de interés clave y estratégico de la compañía, donde se incluye nuestro cuadro de profesionales médicos, las clínicas y centros concertados, diferentes sociedades vinculadas a determinadas especialidades, casas de prótesis, transporte sanitario etc... En definitiva, todos aquellos proveedores que nos ayudan a la prestación a nuestros clientes de un servicio seguro, fiable y de la máxima calidad posible.

En el otro lado, se sitúan el resto de proveedores con los que Grupo IMQ trabaja "mano a mano" generando una relación basada en la confianza para la consecución de objetivos comunes.

Son varios los objetivos y principios en los que se sustenta esta relación:

Involucración y participación de unos mismos estándares de calidad, teniendo como principio básico la orientación al cliente.

Generación de alianzas a largo plazo que vayan más allá de una mera relación de cliente - proveedor.

Evaluación del desempeño realizado, desarrollando un conocimiento conjunto que nos permita mejorar la competitividad.

LA MÁS EXTENSA RED DE PROFESIONALES

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

En la actualidad más de 1.800 profesionales con 2.400 consultas de todas las áreas asistenciales repartidas en los tres territorios vascos garantizan la calidad y la atención personalizada a los clientes de Grupo IMQ.

El amplio cuadro médico y clínico de Grupo IMQ y su estudiada composición por especialidades y a nivel geográfico permiten al cliente un acceso cómodo y ágil a la medicina de vanguardia.

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

PROFESIONALES IMQ	2018	2019
BIZKAIA	1.125	1.193
ARABA	206	221
GIPUZKOA	436	425
TOTAL	1.767	1.839



● **MEJORANDO EN ATENCIÓN Y CERCANÍA**

• **Oficina de Atención al Profesional**

2019 ha sido un año de evolución sustancial en la Oficina de Atención al Profesional Médico, evolución acorde con la estrategia de transformación digital de IMQ, lo cual ha derivado en un importante incremento en los trámites digitales relacionados con nuestro cuadro médico. Comenzando con el repositorio digital de información en la Extranet de Profesionales Médicos, Extranet que ha ido incorporando nueva y más completa información, y continuando por el apoyo en la utilización de la herramienta Info 33+, asignando un equipo de soporte específicamente para esta tarea.

La transformación digital, por tanto, no sólo afecta al modelo de relación con clientes y proveedores, sino que lleva asociado un cambio en el modelo operativo de la compañía y por tanto en el modelo de atención a unos y otros. Los procesos y las personas se adaptan a estos modelos siendo parte protagonista la atención a los profesionales médicos de IMQ.

	2018	2019
GESTIONES REALIZADAS	34.942	35.886



● **EVENTOS RELEVANTES**

• **Homenaje a nuestros médicos jubilados en el acto de celebración de Navidad con profesionales accionistas**

En diciembre de 2019 durante el acto de Navidad en el Palacio Euskalduna de Bilbao, se rindió homenaje a los 24 facultativos de nuestro cuadro médico que culminaron su trayectoria en 2019, en reconocimiento a toda su labor, haciéndoles entrega de una placa y un pin en reconocimiento a su labor profesional dentro del cuadro médico de IMQ y como agradecimiento a su dedicación y entrega a los pacientes durante estos años.

Con la Administración

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

Consejería de Sanidad

Osakidetza

Diputaciones,

Ayuntamientos, etc.

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



Principales alianzas

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



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

SegurCaixa Adeslas

Aliado y socio de IMQ Seguros, empresa líder a nivel estatal en el ámbito de los seguros de salud, con el que completamos nuestra oferta asistencial en el resto del Estado y ponemos a disposición de nuestros clientes más de 40.000 profesionales del máximo nivel.

Kutxabank

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

Con nuestras personas

En Grupo IMQ seguimos construyendo proyectos y escenarios atractivos, en los que crece el talento de nuestros equipos a la vez que trabaja en un entorno responsable, teniendo en cuenta, entre otras cosas, el equilibrio entre la vida profesional y personal. Nuestra organización a fecha 31/12/2019 está formada por 2.472 personas, de las cuales 2.134 se sitúan en el alcance determinado por esta memoria por la Ley 11/2018. Estamos abarcando la información de plantilla superior al 86%, de las 22 empresas del Grupo cuya participación societaria es relevante y cuya identificación aparece en el Alcance. (Ver tabla I “Empresas que conforman el perímetro de la Memoria de Sostenibilidad”).

● EMPLEO

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

Contribuir a mantener las **garantías laborales y la estabilidad** con los trabajadores/as.

Fortalecer los aspectos relacionados con **seguridad y salud en el trabajo**.

Garantizar el **aprendizaje continuado** a través de planes de formación adecuados a la estrategia del negocio y al desarrollo de habilidades y competencias individuales.

Fomentar el **acceso al empleo en igualdad de oportunidades**.

Incrementar y desplegar programas y prácticas que favorezcan el **desarrollo profesional**.

En líneas generales, contamos con un empleo estable. Del total de 2.134 personas, 1.546 personas cuentan con contrato indefinido y 588 son temporales. En los indicadores 102-8 y 405-1 se reflejan las cifras del total de la plantilla, con la distribución por grupos profesionales, tipología de contrato y jornada, sexo y distribución por segmentos de edades, al igual que la diversidad en comité de dirección y en consejo de administración.

Junto a los principios y objetivos genéricos compartidos por todas las sociedades, existen prácticas diferentes relacionadas con los distintos ámbitos de ne-

gocio de la compañía, siendo los principales el ámbito Seguros, ámbito Clínicas (clínicas y empresas ámbito clínicas), ámbito socio sanitarios (centros de día y residencias para personas mayores en Igurco), ámbito de prevención y otros servicios relacionados con la compañía.

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

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

Especificar las condiciones de trabajo

Regular el régimen de trabajo, modalidades de jornada, horarios, etc.

Establecer la estructura salarial, complementos y gastos diversos

Especificar los beneficios sociales ofrecidos

Incorporar pautas que faciliten la conciliación de la vida personal y familiar



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

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

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

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

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

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

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

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

La política de retribuciones de IMQ Seguros forma también parte del sistema de gobierno de la entidad aseguradora y tiene como misión



establecer los requisitos necesarios sobre las retribuciones a efectos de una gestión prudente y adecuada de la actividad, a fin de evitar mecanismos que fomenten la asunción excesiva de riesgo.

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

Del mismo modo, se establecen las competencias que sobre las políticas de remuneración de los distintos colectivos de la compañía ostentan del Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y la Dirección de Desarrollo de Personas. En el proceso de

remuneración no participan consultores externos especializados.

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

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

• Acciones específicas 2019

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

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

Contamos desde 2018 con una herramienta corporativa destinada a atraer el talento externo y a facilitar el desarrollo del talento interno. Esta herramienta, accesible a través de nuestra web e intranet, permite acceder a las oportunidades de empleo de las distintas unidades, en la que durante 2019 hemos publicado 124 ofertas de empleo.

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

- Acuerdos de colaboración con universidades de prestigio a nivel local. En el área de Enfermería, acuerdos con UPV, San Jorge Zaragoza, Universidad de la Rioja, Universidad Europea; en total, 25 alumnos al año. Con respecto a Medicina, acuerdos de colaboración en prácticas con alumnos de 3er curso de la UPV, Universidad Católica de Valencia, CEU Castellón, CEU San Pablo en Madrid (26 alumnos durante 2019). Otras facultades con las que contamos con acuerdos de colaboración son Universidad de Deusto y Universidad del País Vasco (Facultad de CCEE, y Universidad de Navarra. (Ámbito Clínicas).
- 53 alumnos de diferentes centros escolares han visitado nuestras clínicas con la finalidad de fomentar estudios que tengan que ver con nuestras actividades profesionales. (Ámbito Clínicas).
- Asistencia a foros de empleo para promover entre alumnos universitarios nuestra marca empleadora. (Foro de Empleo de la UPV).
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha participado en el Programa BIND 4.0, proyecto impulsado por el Gobierno Vasco y las 40 empresas tractoras más importantes de Euskadi y cuyo fin es acelerar el desarrollo y crecimiento de las start-ups, a la vez que captar talento y desarrollar la Industria 4.0 en Euskadi. Este año 2019 ha sido la tercera edición, incorporándose por primera vez el sector de las tecnologías de la salud y el sector Health Teach. (Ámbito Clínicas).
- 226 estudiantes han participado en programas en prácticas de formación de estudiantes de Masters, grados universitarios y ciclos formativos de grado superior, en todos nuestros centros de día como residencias de Igurco, (Ámbito Socio Sanitario).
- En IMQ Prevención, 18 alumnos de enfermería, técnicos de prevención, gestión sanitaria y administrativos han realizado sus prácticas en los distintos centros de la compañía.
- Definición de un programa de acogida tanto presencial como con información digital para acercar nuestros valores corporativos e información relevante para la mejor incorporación de los profesionales, (28 personas han realizado planes de acogida en ámbito Seguros, 217 en Clínicas, 36 personas en IMQ Prevención).

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En nuestra organización apoyamos la conciliación de la vida familiar con la actividad laboral, recogiendo expresamente en el art 9 del Código Ético (ámbito Seguros) lo siguiente: “IMQ valora los beneficios que para las personas que integran su plantilla y para la compañía conlleva la existencia de un equilibrio entre las responsabilidades personales y profesionales, por lo que fomentará y promoverá la conciliación que facilite el mejor equilibrio entre éstos y sus responsabilidades laborales”.



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

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

Horarios con flexibilidad en entrada y salida, por la mañana, mediodía y tarde.

Jornada intensiva de verano.

Horario específico derivado de nacimiento hijos/as: hasta que el hijo cumple 1 año, los empleados pueden prestar sus servicios en jornada continuada, respetándose el cumplimiento de la jornada.

Horario específico para supuesto de cuidado de hijos con discapacidad igual o superior al 33%.

Horario específico para días previos a festivos aplicable en todos los departamentos.

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

El programa Kontzilia30 es un programa promovido por el Gobierno Vasco en el que participan IMQ Seguros y Clínica IMQ Zorrotzaurre, junto a otras 30 empresas del ámbito de la CAE. Es el segundo año que participamos en dicho programa, lo que redundará en avances en esta materia en las distintas empresas.

Tiene como objetivo sensibilizar a las empresas sobre las oportunidades de mejorar la competitividad aplicando medidas de conciliación en el mundo empresarial. Esta medida a su vez puede contribuir a que la sociedad vasca pueda hacer frente al reto demográfico y a la vez favorecer una organización familiar, laboral y social corresponsable que apueste por la igualdad de hombres y mujeres.

● SALUD Y SEGURIDAD

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

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

IMQ Prevención cuenta desde 2013 con un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Norma OHSAS 18001:2007. Ambos sistemas se encuentran certificados por AENOR. Durante 2019 ha obtenido la acreditación ISO 45001,

certificación que resulta una herramienta idónea para todas las organizaciones con voluntad de mejora continua, la gestión de sus riesgos para la Seguridad y Salud en el trabajo. Esta norma pone más énfasis en el contexto de la organización y refuerza el papel de la alta dirección en el liderazgo del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.

Clínica IMQ Zorrotzaurre también cuenta con esta certificación de la Norma OHSAS 18001:2007, renovada en 2018 que permite disponer de un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo robusto y eficiente que aporta un enfoque más holístico en la gestión de los riesgos de Seguridad y Salud y le permite una mayor previsión de cara a sus trabajadores y a su organización.

Beneficios de ISO 45001 / OHSAS 18001:

PROTECCIÓN DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

Un enfoque estructurado para la identificación de peligros y la gestión de riesgos contribuye a mantener un ambiente de trabajo más saludable y seguro, así como a reducir el número de accidentes y los problemas de salud producidos en el lugar de trabajo. Este enfoque debería ayudar a reducir las lesiones y las bajas por enfermedad de los empleados.

REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS

El enfoque global ayuda a traducir los resultados de riesgo en planes de acción adecuados para la evaluación, verificación, inspección, revisión legal e investigación de accidentes, con el objetivo de reducir los riesgos, proteger a los trabajadores y controlar las amenazas en infraestructura que causan accidentes.

CUMPLIMIENTO LEGAL

Proporciona un mecanismo para la identificación de la legislación vigente y la implementación de los requisitos aplicables. Mantenerse conforme a la ley puede ayudar a reducir las quejas, pagar primas de seguro más bajas, evitar consecuencias financieras, y paliar el estigma de la publicidad negativa.

RESPONSABILIDAD

La certificación es una manera de demostrar a sus partes interesadas su responsabilidad y compromiso en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.



En materia de prevención, además en Clínica IMQ Zorrotzaurre, durante este año se han lanzado las siguientes acciones:

- Campaña de seguridad vial para prevenir los accidentes in itinere, además de consejos para conducir en invierno
- Campaña de accidentes biológicos
- Campaña de prevención y ejercicio dolor cervical y lumbar
- Campaña de manejo seguro de formaldehído

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

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

Algunas de las mejores prácticas que se desarrollan en las distintas empresas del grupo relacionadas con esta materia son:

- **Campañas divulgativas en materia de prevención** realizadas en IMQ Prevención: campañas de conducción (conducción defensiva, consejos vehículo en invierno, distancia de seguridad, condiciones que afectan al conductor, características del conductor defensivo, estrategias conducción defensiva, semana de la concienciación seguridad vial), campaña tabaquismo, campaña actividad física, campaña estrés, campaña pinchazo biológico, campaña orden y limpieza). Proyecto de empresa saludable.
- **Formación mindfulness** (IMQ Seguros).
- **Fomento de participación de empleados en prácticas deportivas colectivas:** carrera de empresas Bilbao, Donostia y Gasteiz.
- **Prevención de riesgos laborales** (Igurco)
- **Aprobación del Procedimiento de resolución de conflictos.** (IMQ Seguros)

Las empresas de Grupo IMQ realizamos seguimientos preventivos de la salud a través de servicios médicos

propios o ajenos y los correspondientes exámenes médicos periódicos.

Así en septiembre de 2019 hemos constituido un servicio de prevención mancomunado con la finalidad de prestar un servicio de mayor calidad a nuestros empleados. Este servicio tiene por objeto la atención conjunta de la actividad preventiva de todas las sociedades integradas aunando de esta forma las necesidades de las diversas empresas, dando

solución a todas y cada una de ellas bajo el mismo modelo organizativo preventivo. Asimismo, el servicio de prevención mancomunado asume todas las especialidades preventivas:

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





● RELACIONES SOCIALES

Con el fin de gestionar adecuadamente las relaciones laborales, las empresas de Grupo IMQ disponen de convenios colectivos sectoriales o de acuerdos equivalentes específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de personas en su ámbito colectivo. El 99,67% de los empleados cuentan como referencia con un acuerdo colectivo para regular sus relaciones laborales.

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

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

Las empresas del grupo disponen de comités de seguridad y salud laboral, bajo diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores y realizar el seguimiento de planes de mejora e indicadores relacionados con esta materia. El 80,04% de los empleados cuentan con representación legal a través de distintos comités de salud y seguridad.

● FORMACIÓN

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

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

Como base de sustento de estos planes se encuentran los diagnósticos de necesidades de formación realizados con información relativa al plan estratégico y a la información reportada por diferentes colectivos de la organización en modo encuesta o entrevistas individuales.

• Acciones específicas 2019

En el ámbito de la formación y desarrollo, durante 2019 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relevantes:

- Se ha consolidado la plataforma de formación on-line **AULA IMQ** como herramienta de referencia corporativa para desarrollar cursos en formato no presencial y basados en la gamificación. A través de 77 cursos se han realizado durante este año 3.551 horas de formación.
- El curso **“Nuestro Código de atención al cliente”** ha sido desplegado para todas las empresas del grupo, tratando de sensibilizar sobre las mejores prácticas para proporcionar un servicio excepcional a nuestros clientes. Para ello, la acción formativa estuvo protagonizada por empleados de las distintas unidades de negocio a través de un vídeo.
- Para fomentar una incorporación más eficiente de nuevos empleados, seguimos utilizando un **Plan de Acogida** genérico donde se destacan los elementos clave de nuestra organización, lo que facilita los primeros pasos de la incorporación.

• Ámbito Seguros

- En ámbito Seguros, incluido Grupo Igualmequisa S.A. 111 han sido el total de acciones formativas desplegadas, suponiendo **6.295 horas de formación**.
- #Bedigital es el programa específico creado para **mejorar las competencias digitales** de nuestras personas. La transformación digital es un eje clave en nuestra estrategia y, por ende, queremos contar con los conocimientos y competencias necesarias dentro de nuestra organización. Es el segundo año que abarca dicho plan, habiéndose desplegado 4 acciones específicas sobre dicha temática (cloud computing, uso eficiente correo electrónico, contenidos multimedia enriquecidos y seguridad en internet). Hemos contado con una formación específica para fomentar el aprendizaje digital abierta a todas las unidades de negocio.
- Para **potenciar el uso del euskera** entre nuestros empleados, hemos continuado con un programa de aprendizaje y perfeccionamiento del mismo en ámbitos profesionales, al cual hemos dedicado el 9% del total de las horas de formación anuales.
- Con la finalidad de **potenciar las habilidades de liderazgo**, el colectivo de líderes ha participado en distintas sesiones de formación presencial relacionadas con el **modelo de liderazgo IMQ** y el día a día. Los formatos de aprendizaje han sido eminentemente participativos y han permitido, además, fomentar y profundizar en las relaciones entre las personas de este colectivo. Este año han sido tres sesiones denominadas “miradas al pasado” “miradas al futuro” y “miradas curiosas”, a través de las cuales hemos trabajado competencias que impulsan su función de liderazgo.
- Hemos destinado del total de nuestro presupuesto, un 40% a formación técnica, específica de cada área, un 18% a formación comercial y atención al cliente, un 9% a transformación digital y un 15% a formación genérica y de salud y bienestar.
- Con respecto a las conversaciones de desarrollo, realizadas en toda la compañía y basadas en el **modelo de competencias IMQ**, se han realizado el 97,88 % de las mismas, constituyendo el elemento esencial para poder detectar áreas de desarrollo y compromisos con los planes de acción correspondientes.

• Ámbito Clínicas

- En el plan de formación 2019 se han realizado más de 100 sesiones formativas con un total de **12.022 horas anuales**.
- 1.775 asistentes han manifestado una **satisfacción de un 8,90 sobre 10** con las acciones formativas realizadas.
- Las acciones formativas técnicas han supuesto un 72% sobre el total, siendo el 28% restantes formaciones encaminadas a fomentar el aprendizaje de habilidades.

• Ámbito Socio-Sanitario (Igurco)

- Han sido 15 las acciones formativas presenciales realizadas durante el ejercicio 2019, conformando un total de **3.962 horas**.
- Junto a las acciones formativas técnicas, específicas de cada función, también se ha seguido articulando especialidades formativas transversales dirigidas a personas directivas, de atención directa y de atención indirecta que redunden en la mejora de la calidad de los servicios que presta Igurco.
- El Comité de Dirección de Igurco ha continuado con el proyecto de aprendizaje iniciado el año pasado con la finalidad de mejorar las prácticas y estilos de liderazgo y de reforzar la confianza y productividad del equipo. Se ha combinado actividades de desarrollo individual (coaching individual) con 2 sesiones conjuntas para todo el equipo.

• Ámbito Prevención

- Se han llevado a cabo 50 acciones formativas, 7 de formación interna y 43 con apoyo externo, suponiendo un total de **3.716 horas anuales**.
- Dentro de la formación técnica destacamos cursos como “Buenas prácticas trabajando con el sílice”, “Métodos cualitativos de evaluación del riesgo químico”, “Medicina de la aviación” o “Prevención de riesgos en el sector forestal”.

● DIVERSIDAD E IGUALDAD

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

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



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

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

Las diferentes empresas del Grupo promueven en su conjunto la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo. En concreto, en materia de diversidad funcional, las empresas IMQ Prevención, IMQ Seguros y Clínicas Vicente San Sebastián S.A. tienen contratadas de forma estable a personas con reconocimiento de distintas capacidades en los términos establecidos por la legislación correspondiente.



Las clínicas llevan desarrollando distintas iniciativas recogidas en su plan de Igualdad. El objetivo principal del mismo es dar los pasos necesarios para la consecución de la plena igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, a la par que evitar situaciones de desigualdad, tanto en el acceso a la empresa como en la remuneración salarial, promoción y formación. Cuenta con un plan de acción trienal (2017-2020) y con una Comisión de Igualdad que realiza el seguimiento de las distintas acciones y sus indicadores.

Durante este ejercicio 2019 destacamos algunas actividades relevantes en esta materia:

- La Clínica IMQ Zorrotzaurre participó junto a Emakunde en una jornada de sensibilización dentro del Foro para la Igualdad 2019. Atendiendo al lema de este año “Seré quien yo decida”, la Comisión de Igualdad de Clínicas ha puesto foco en la necesidad de una información amplia para poder decidir. Por ello han desarrollado actividades de formación y sensibilización en materia de igualdad.
- La Comisión de Igualdad de la Clínica IMQ Zorrotzaurre y Virgen Blanca participaron el 25 de noviembre en una jornada de sensibilización acerca del acoso. Para ello, realizaron una charla coloquio dirigida especialmente a adolescentes, invitando a los colegios de la zona. La segunda actividad de la jornada consistió en la proyección de la película “Volar” producida por Emakunde, estando invitados todos los profesionales de ambas clínicas.
- Durante este año IMQ Prevención ha puesto en marcha el plan de Igualdad de hombres y mujeres que estará en vigor hasta 2022. Apoyándose en un análisis y diagnóstico de la situación de hombres y mujeres en la organización para identificar áreas de mejora sobre las que trabajar, han lanzado actividades que están relacionadas con tres ejes; liderazgo y estrategia, responsabilidad social y gestión de personas. Son un total de 13 áreas de actuación que se irán desplegando en función de las planificaciones anuales.

Las clínicas cuentan con un protocolo de actuación frente a “Conductas inapropiadas en el trabajo” que se aprobó en 2013, con el objetivo de evitar que se produzcan situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Con este fin, el protocolo define las conductas a prevenir y arbitra las medidas específicas para dicha prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso, pudieran formular quienes hayan sido objeto de las citadas conductas.

COMUNICACIÓN INTERNA

Conscientes de la continua transformación a la que en la actualidad están sometidas las empresas debido a la globalización así como el avance tecnológico y digital, la existencia de una adecuada política de comunicación interna representa, cada vez más, un factor

decisivo en la gestión empresarial. Ello contribuye tanto al logro de los objetivos organizativos como a favorecer un mayor compromiso y motivación de las personas. Por ello viene trabajando por su desarrollo en el seno de la organización con diferentes iniciativas.



• Publicaciones internas Zurekin y E-KomuNNIKA

La revista interna Zurekin ha continuado en 2019 informando cada mes a toda la plantilla de Grupo IMQ sobre las diferentes actividades y proyectos de la organización. La han complementado la revista E-KomuNNIKA dirigida a las personas de las Clínicas IMQ con el mismo objetivo de aportar una herramienta de comunicación de carácter participativo así como el newsletter trimestral que periódicamente elabora también IMQ Igurco.

• Desayunos IMQ

Los Desayunos IMQ integran una exitosa iniciativa para dar respuesta de forma directa, extensa y cercana a cuantas cuestiones, dudas y sugerencias plantean los y las empleados/as. A lo largo del año 2019 se han desarrollado 6 encuentros adicionales con 90 asistentes y una valoración media de 9,2 sobre 10. En ellos se han abordado temas de gran interés para los empleados como la situación de la compañía, proyectos, retos competitivos y de gestión, comunicación, liderazgo, importancia del cliente, etc.

• Intranet Konekta2

La intranet Konekta2 de Grupo IMQ pretende ser un modelo de red social flexible con el fin de mejorar la circulación de la información y generar nuevos flujos de relación y participación entre las personas empleadas del Grupo.

Facilitar el contacto entre las diferentes personas que conforman Grupo IMQ, desarrollar la innovación, la formación y el conocimiento y generar cultura y valores compartidos que incidan en el sentimiento de pertenencia, la eficiencia y la satisfacción son otros de los objetivos de esta importante red colaborativa.

• Evento de Navidad

Otras importantes iniciativas que favorecen la comunicación, la participación y el sentimiento de pertenencia al grupo entre las personas empleadas son los eventos anuales que se celebran en sus distintas sociedades en las fechas de Navidad donde se comunican los resultados y retos de la compañía y se reconoce a las personas que a lo largo del año han destacado por su buen hacer y compromiso con la empresa.

Compromiso con la comunidad

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

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

Mediante nuestra adhesión al Pacto nos seguimos obligando a velar por el cumplimiento de 10 principios de gestión ética y responsable.



Derechos Humanos

Principio 1 - "Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional"

Principio 2 - "Asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"



Normas laborales

Principio 3 - "Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva"

Principio 4 - "Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"

Principio 5 - "Apoyar la erradicación del trabajo infantil"

Principio 6 - "Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"



Medio ambiente

Principio 7 - "Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales"

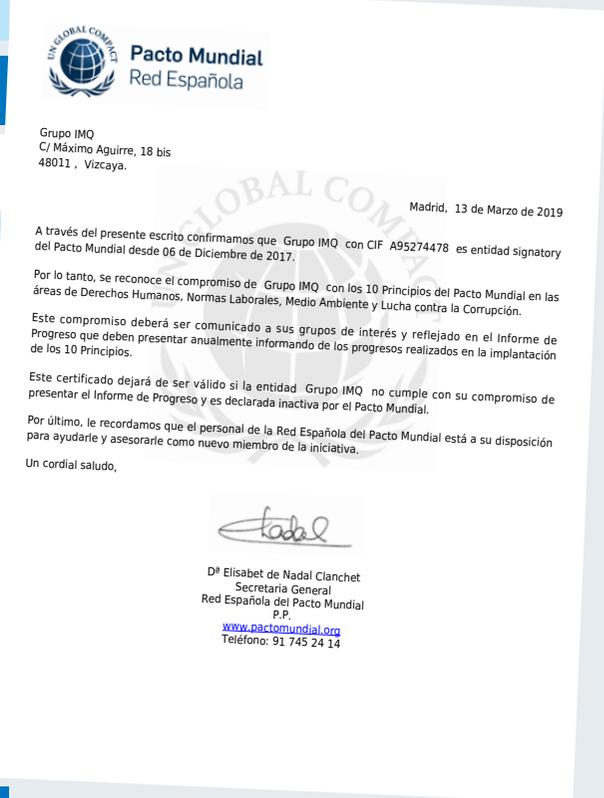
Principio 8 - "Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"

Principio 9 - "Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente"



Transparencia

Principio 10 - "Actuar contra las formas de corrupción incluyendo la extorsión y el soborno"



ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron establecidos para enfrentar los desafíos universales de la humanidad, proteger el medio ambiente y resolver los problemas socioeconómicos. Los ODS están compuestos por 17 objetivos y 169 metas específicas que la sociedad internacional debe cumplir para el año 2030.



Además de poner fin a la pobreza en el mundo, los ODS incluyen, entre otros puntos:

- erradicar el hambre
- lograr la seguridad alimentaria;
- garantizar una vida sana
- garantizar una educación de calidad
- lograr la igualdad de género
- asegurar el acceso al agua
- asegurar el acceso a la energía
- promover el crecimiento económico sostenido
- adoptar medidas urgentes contra el cambio climático
- promover la paz y facilitar el acceso a la justicia.

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

PREVENCIÓN Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES

La práctica de hábitos de vida saludables y la prevención resultan fundamentales para retrasar, o incluso evitar la aparición de determinadas enfermedades y facilitar una detección precoz que incida sobre la tasa de curación y de supervivencia.

En IMQ lo sabemos y llevamos tiempo elaborando programas de divulgación sanitaria sobre las enfermedades con mayor incidencia y las pruebas diagnósticas más habituales, fomentando la prevención y los hábitos de vida saludables para la colectividad en general, manteniendo una

importante labor divulgativa a través de los medios de comunicación, nuestros blogs y en redes sociales.

Gracias a la colaboración de los profesionales sanitarios de nuestro cuadro, hemos desarrollado iniciativas específicas que han evolucionado desde un enfoque global sobre diferentes afecciones y los controles necesarios en función de la edad y el sexo, a la elaboración complementaria de “píldoras de salud” sobre patologías concretas con alta incidencia sobre la población. La identificación de síntomas y facto-

res del cáncer de mama o de cérvix, los perfiles más frecuentes del cáncer próstata y del cáncer de colon o cómo tener y mantener una buena salud cardiovascular son algunas de las píldoras creadas.

Un proyecto por el cuidado de la salud que es posible también encontrar en los blogs de IMQ, el canalsalud.imq.es/ y el canalmujer.imq.es/, así como el canal Gaztea, creados para ayudar, precisamente a prevenir, cuidar y conocer más sobre nuestra salud con consejos avalados por grandes especialistas.

JORNADAS Y CONGRESOS CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE IMQ

SANIDAD

- VI REUNIÓN MULTIDISCIPLINAR DE CÁNCER DE PRÓSTATA
- PROGRAMA DE DOLOR CRÓNICO Y FIBROMIALGIA
- XV SEMANA DE HUMANIDADES DE LA ACADEMIA DE CIENCIAS MÉDICAS DE BILBAO
- XXXVII CONGRESO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL (SECA)
- JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS EN LA CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE
- JORNADA ONCOINTERCLUSTERING (BASQUE HEALTH CLUSTER)
- JORNADA DE BIND 4.0 (SPRI)
- JORNADA SOBRE CONTAMINANTES EMERGENTES EN EL ÁMBITO DE LA SALUD (ACLIMA)
- JORNADA 5º WORKSHOP DE INNOVMEDICA ALLIANCE EN EL MARCO DEL PROGRAMA POCTEFA COMPETITIV'EKO

ATENCIÓN A MAYORES

- XVIII CONGRESO DE ZAHARTZAROA. ASOCIACIÓN VASCA DE GERIATRÍA Y GERONTOLOGÍA.
- COLLOQUE NATIONAL RÉSAITÉ VOUS.
- XXIV JORNADAS DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE EUSKADI
- I JORNADA ATENCIÓN PALIATIVA INTEGRAL

PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- JORNADA “EL BIENESTAR EN EL TRABAJO. GENERADOR DE SALUD”
- JORNADA “LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL. IMPLICACIONES LEGALES Y SITUACIÓN ACTUAL”

CONGRESO SECA 2019

- CALIDAD Y SEGURIDAD CLÍNICA EN POLICONSULTORIO CON QUIRÓFANO (IMQ ZURRIOLA)
- SAN MAMES, SIGUE EN LA LIGA DE LA SEGURIDAD ASISTENCIAL
- MODELO DE HUMANIZACIÓN EN UN CENTRO SOCIO SANITARIO DE IMQ
- PROCESO DE ACREDITACIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN UN CENTRO SOCIO SANITARIO
- VIDEOCONFERENCIA ENTRE RESIDENTES Y FAMILIARES PARA FACILITAR AL MÁXIMO LA RELACION Y EL APOYO FAMILIAR
- PROYECTO SUEÑON EN UN CENTRO SOCIO SANITARIO
- DUNA, UNA PERRA TERAPEÚTICA PARA LOS RESIDENTES
- EL MODELO DE INNOVACIÓN EN CLÍNICAS IMQ: UNA HERRAMIENTA PARA AVANZAR HACIA LA EXCELENCIA
- JOINT COMMISSION INTERNATIONAL: NOS VOLVEMOS A VER
- PROYECTO HUCI: HUMANIZANDO LA ASISTENCIA EN LOS CUIDADOS INTENSIVOS
- EN COCHE AL QUIRÓFANO
- EL VIAJE DE NACER
- UNA APP EN EL VIAJE DEL PACIENTE REDUCIENDO LOS PUNTOS DE DOLOR DE LA INFORMACIÓN
- GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y MAPAS DEL TALENTO EXPERIENCIA EN CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE
- PROYECTO SUEÑON EN LAS CLINICAS IMQ

● **DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**

• **Principales acuerdos de colaboración**

<p>FIK, tecnología para una vida mejor</p>	<p>Dentro de su compromiso con la innovación, la ciencia y la investigación socio sanitaria, Grupo IMQ es socio promotor de FIK, junto a una veintena de inversores privados, para el contexto del envejecimiento y la discapacidad. Esta iniciativa tiene como objetivo desarrollar activos de propiedad industrial protegibles en el ámbito de la salud y la calidad de vida para maximizar la autonomía personal e independencia, salud y calidad de vida del colectivo de personas de edad y con diversidad funcional, permitiendo al mismo tiempo la generación de un tejido económico.</p>
<p>IMQ se incorpora a la red de socios de INNOLAB Bilbao</p>	<p>IMQ ha pasado a formar parte del conjunto de socios de la plataforma de innovación abierta INNOLAB Bilbao, especializada en tecnología digital como Inteligencia Artificial, Data Analytics, Machine Learning o Blockchain. Esta participación permite, entre otras cosas, crear soluciones innovadoras para abordar nuevos retos estratégicos y crear un ecosistema de innovación tecnológico que ayude a ser referentes en cuanto a soluciones transformadoras tecnológicamente avanzadas.</p>
<p>Academia de las Ciencias Médicas</p>	<p>Grupo IMQ ha renovado también en 2019 el acuerdo que mantiene con la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao mediante el cual ha apoyado algunos de sus eventos sociales más destacados, entre ellos la Semana de las Humanidades, que incluye conferencias relacionadas con la salud y la prevención.</p>
<p>Colaboración con la UPV-EHU, Universidad de Deusto y otros centros de formación</p>	<p>Desde las clínicas IMQ se colabora con la UPV-EHU, Universidad de Deusto y otros centros de formación, como Centro de Formación Profesional de Ciencias Radiológicas, Instituto Repelega, S. Jorge Zaragoza, CIFB Bidebieta LHII, Instituto Fadura, San Jose de Calasanz, CPES CESA BHIP, María Inmaculada, Bagabiltza, Almi, Paula Jozefa Safarika v Kosciach, CEU San Pablo de Madrid, CEU Castellón, Universidad Católica de Valencia, Universidad de la Rioja.</p> <p>Durante 2019 un total de 106 alumnos en prácticas de radioterapia y dosimetría clínica, auxiliares de enfermería, medicina, grado de enfermería, administración y finanzas, técnico en documentación y administración sanitaria, auxiliar de farmacia, farmacia hospitalaria, grado de psicología y Master de Gestión Sanitaria se han acogido a este proyecto de realización de prácticas.</p> <p>Por último, IMQ Igrurco ha colaborado con la UPV-EHU y la Universidad de Deusto para la impartición de clases en diversos masters: Envejecimiento saludable y calidad de vida, Atención integral en cuidados paliativos y Gerontología.</p>
<p>Visita de estudiantes a la Clínica IMQ Zorrotzaurre</p>	<p>Esta iniciativa de puertas abiertas que se desarrolla desde 2015 en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, en colaboración con la Fundación Novia Salcedo, el Departamento de Juventud de la Mancomunidad de Servicios de Txorierri y diferentes centros de enseñanza vizcaína, va habitualmente dirigida hacia estudiantes de los primeros cursos de bachillerato. Desde que se inició esta experiencia, son ya 290 los alumnos/as que se han beneficiado de la oportunidad de conocer in situ en qué consiste el funcionamiento interno de un hospital así como la labor que desempeñan los profesionales y especialistas que trabajan en él.</p>
<p>Encuentros intergeneracionales con personas mayores de IMQ Igrurco</p>	<p>Decenas de escolares y estudiantes han desarrollado un proyecto conjunto de encuentro intergeneracional con las personas mayores usuarias de los centros y residencias de IMQ Igrurco para el intercambio intencionado y continuado de recursos y aprendizaje entre las generaciones mayores y las más jóvenes con el fin de conseguir beneficios individuales y sociales. Entre ellos cabe destacar el programa "Encuentros de aprendizaje" con la Universidad de Bellas Artes, proyecto Urban Knitting (ganchillo lanero) talleres de cocina y coros intergeneracionales.</p>

DEPORTE Y SALUD

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

El apoyo a la práctica deportiva ha sido una constante en nuestra trayectoria. Grupo IMQ continúa así siendo la aseguradora médica oficial de algunos de los clubes y fundaciones más importantes de Euskadi.

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

Impulsamos de esta manera a cada uno de los equipos vascos a conseguir sus metas deportivas a la vez que les ayudamos a que practiquen deporte con plenas garantías. Siempre bajo la premisa de ofrecer una asistencia sanitaria basada en el asesoramiento integral y la atención personalizada que Grupo IMQ pone a disposición de los deportistas a través de sus especialistas y de su amplia infraestructura sanitaria.

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

Reconocimientos médicos deportivos

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

Otras colaboraciones deportivas

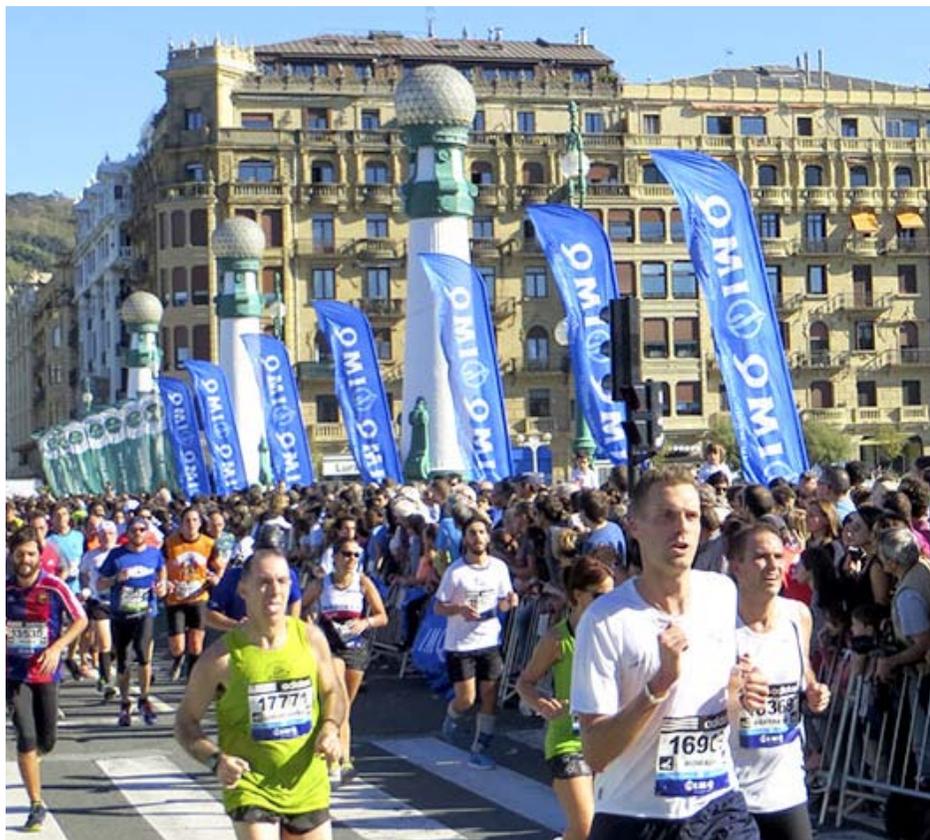
- Club Esmaspadel
- Gernika Futbol Club
- Gernika Rugby Taldea
- Punta Galea
- Kaiku
- La Donostiarra
- Itxasoko ama
- Isuntza
- Fundación Bizkaia Bizkaialde
- Fundación Kiroldgi



- **Apuesta por la prevención en las carreras**

El reto de IMQ en la Behobia- San Sebastián

Un año más, por octavo año consecutivo, IMQ y el Club Deportivo Fortuna se han unido para concienciar a la sociedad sobre la importancia de la prevención y las buenas prácticas deportivas. Así la compañía ha colaborado en la popular carrera Behobia-San Sebastián, ofreciendo a sus más de 30.000 participantes la posibilidad de realizarse un reconocimiento médico deportivo en cualquiera de sus centros de medicina deportiva.



Patrocinador oficial de la Carrera de Empresas en los tres territorios

Grupo IMQ ha sido el patrocinador oficial de la duodécima, decimoctava y segunda edición de la Carrera de Empresas en Donostia, Vitoria y Bilbao respectivamente.

Las tres carreras tienen en común la singularidad de que se tratan de pruebas de atletismo por equipos en la que los corredores son los empleados y empleadas de las empresas. Todas ellas cuentan cada año con una participación creciente y tienen como principales objetivos afianzar el espíritu de equipo y potenciar hábitos saludables entre los participantes.

Varios equipos de corredores se prepararon para la carrera acudiendo previamente a las sesiones de entrenamiento programadas y organizadas por IMQ. Todos ellos participaron en las tres competiciones en las que tuvieron la oportunidad de demostrar su capacidad de superación y compañerismo a la vez que dejaban ver una marea azul y blanca a lo largo del recorrido. Además, IMQ volvió a ganar el premio a la mayor participación en la Carrera de Empresas de Bilbao.

Otras carreras

- XIV Milla Internacional de Bilbao
- Milla Marina Femenina
- Bilbao Night Marathon

● APOYO A LA CULTURA

• Apoyamos a las entidades culturales

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

- ABAO-OLBE
- Fundación Museo Guggenheim
- Sociedad Coral de Bilbao
- Orfeón Donostiarra
- Fundación Puerto Ría de Bilbao
- Ibilaldia
- Fundación Ramón Rubial



● SOLIDARIDAD DE LA MANO DE IMQ

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

IMQ viene trabajando desde 2006 con UNICEF País Vasco en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo a través de una aportación corporativa anual y del proyecto IMQ Solidario.

IMQ Solidario hace posible que, a partir de 1 euro al mes, también clientes, empleados, empresas y profesionales de su cuadro médico puedan aportar su grano de arena para que UNICEF siga ayudando al desarrollo y la salud de la infancia allí donde más se necesita. Gracias a esta colaboración IMQ ha donado a UNICEF más de 394.000 euros durante estos años.

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

• Colaboraciones solidarias en torno a los mayores

Las residencias de IMQ Igarco cuentan con varias colaboraciones en el ámbito solidario, entre las cuales cabe destacar: el programa "Un mundo de sabores", que se realiza quincenalmente entre mayores y jóvenes migrantes en exclusión social para la elaboración conjunta de platos típicos y posterior degustación y la masterclass de plantas medicinales en un huerto urbano en colaboración con la Asociación Sortarazi, creada para promover y contribuir al desarrollo integral de hombres y mujeres en situación de riesgo de exclusión social.

● 20.633 € recaudados y 570 clientes de IMQ Solidario en 2019.

● POR LA IGUALDAD

En Grupo IMQ defendemos la igualdad de oportunidades sin distinción de género. Somos también una empresa con alta representación femenina tanto en la plantilla como en sus órganos directivos, que cuenta con programas de conciliación de la vida profesional y personal, una guía para un uso no sexista del lenguaje y, en el caso de nuestras clínicas y de IMQ Prevención con un plan de igualdad formalizado. Nos adherimos por ello en 2019 al 8M con concentraciones en todos nuestros centros de trabajo para conmemorar la efeméride, lanzando, además, ese mismo día nuestro Canal Mujer, un nuevo blog enfocado específicamente a la protección y cuidado de la salud femenina.

Nuestras clínicas llevan también desarrollando desde hace años distintas iniciativas en este sentido de la mano de sus planes de igualdad:

Emakunde e IMQ sensibilizan frente a la violencia de género a pacientes, escolares y vecinos

Coincidiendo con el Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, el Instituto Vasco de la Mujer-Emakunde y las clínicas de IMQ, Zorrotxaurre y Virgen Blanca, celebraron una jornada de sensibilización en el autobús informativo libre y gratuito para toda la ciudadanía situado en el exterior de la clínica. La jornada de puertas abiertas del autobús de Emakunde fue el colofón a toda una serie de iniciativas entre las que cabe destacar la elaboración de un póster para informar y sensibilizar dentro de las clínicas IMQ a profesionales, usuarios y familiares, acerca de esta efeméride y de la importancia de trabajar para lograr una igualdad real entre hombres y mujeres.

Foro para la Igualdad 2019

La Comisión de Igualdad de las clínicas IMQ participó en la jornada inaugural del Foro para la Igualdad de Emakunde 2019 y se realizó para esta iniciativa un vídeo en el que se explican las actividades de las clínicas de IMQ, Zorrotxaurre y Virgen Blanca, desde una perspectiva de género. El lema 'Seré quien yo decida' fue el elegido para el Foro para la Igualdad 2019, que pretende ser un espacio plural y abierto para reflexionar sobre el derecho a decidir un futuro sin límites de género, libremente y en igualdad, y sirve para apoyar y respaldar el empoderamiento de mujeres y niñas.

• Otras iniciativas a favor de la igualdad

IMQ recibe uno de los Premios Bilbotarrak que concede la Asociación Mujer Siglo XXI

IMQ recibió también el premio Gozua que otorga la asociación Mujer Siglo XXI dentro de sus premios Bilbotarrak. La entrega de premios se celebró en el mes de noviembre en las instalaciones de la Sociedad Bilbaina y contó con la presencia de numerosas personalidades como la consejera de Salud del Gobierno Vasco y la consejera de Empleo y Políticas Sociales, entre otras.

La Asociación de mujeres profesionales y empresarias-“Emakume enpresari eta profesionalen elkartea”, Mujer Siglo XXI, con vocación internacional, ofrece servicios enfocados a la consecución de objetivos profesionales y personales de las asociadas, que ya reúne a más de un millar de mujeres profesionales y directivas de Bizkaia.

Código de acoso sexual de IMQ Prevención

Con el ánimo de hacer frente también al acoso contra las mujeres en el ámbito laboral, IMQ Prevención ha desarrollado un código contra el acoso sexual, disponible gratuitamente en internet que ha difundido entre todas sus empresas clientes y sus empleados/as.



COLABORACIONES EXTERNAS

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

ASOCIACIONES E INSTITUCIONES

- UPV
- CENTRO ESTUDIOS MIKELDI
- CENTRO DE FORMACIÓN DE SOMORROSTRO
- APA- ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
- FUNDACIÓN FORMETAL
- AVECAI
- ADEGI
- SEA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS ALAVESSES
- ASPREN (ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS)
- APD
- ASPA BIZKAIA (ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN AJENOS)
- ASOCIACIÓN BASQUE HEALTH CLUSTER
- IDIS: FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION (PATRONATO)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION - DIVISIÓN SALUD
- ICEA
- AECC: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CÁNCER
- ANDADE: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PACIENTES AMPUTADOS
- EUSKALIT
- UNIVERSIDAD DE DEUSTO
- UNIVERSIDADES DE ALEMANIA (INSTITUCIÓN ARBEIT + LEBEN / HAMBURGO)
- UNIVERSIDAD DE PRAGA
- DEUSTO BUSINESS SCHOOL HEALTH
- UNIVERSIDAD DE NAVARRA, FACULTAD DE DIETÉTICA Y NUTRICIÓN
- UNIVERSIDAD PUBLICA DE NAVARRA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UNIVERSIDAD RAMÓN LLUL DE BARCELONA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- UNIVERSIDAD DE BLANQUERNA, ESCUELA UNIVERSITARIA DE FISIOTERAPIA
- MATIA INGEMA FUNDAZIOA. DONOSTIA. MÁSTER DE ESPECIALIZACIÓN EN GERONTOLOGÍA Y PSICOGERIATRÍA
- FUNDACION RESIDENCIA ZORROAGA. DONOSTIA- SAN SEBASTIÁN
- AYUNTAMIENTO DE AMOREBIETA. INEM
- INSTITUTO VASCO DE NUEVAS CARRERAS
- CENTRO DE INICIACION PROFESIONAL. ARRATIA-AMOREBIETA
- BBK GAZTE LANBIDEAN FUNDAZIOA
- BEHARGINTZA DURANGALDEKO
- BAGABILTZA
- CPES CRUZ ROJA
- FUNDACIÓN CENTRO DE PROMOCIÓN DE LA MUJER DE BIZKAIA
- FUNDACIÓN EDE
- INSTITUTO FRAY JUAN DE ZUMARRAGA. DURANGO
- CONSEJO CÍVICO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO
- FUNDACION ZABALTAEN- SARTU. DURANGO
- MENDIKOI NEKAZARITZA GARAPENERAKO INSTITUTUA. DERIO
- URBI BIGARREN HEZKUNTZA INSTITUTUA. BASAURI
- CIFP ZORNOTZA URRITXE
- OSI BILBAO BASURTO
- OSI BARRUALDE GALDAKAO
- HOSPITAL DE SANTA MARINA

PATROCINIOS Y COLABORACIONES

- ATHLETIC CLUB – FUNDACIÓN ATHLETIC CLUB
- REAL SOCIEDAD – FUNDACIÓN REAL SOCIEDAD
- DEPORTIVO ALAVÉS – FUNDACIÓN 5 + 11
- S.D EIBAR
- BILBAO BASKET – FUNDACIÓN BILBAO BASKET
- GIPUZKOA BASKET
- BASKONIA – FUNDACIÓN 5+11
- CLUB DEPORTIVO FORTUNA
- CLUB DEPORTIVO REMO KAIKU
- CLUB DEPORTIVO REMO ITXASOKO AMA
- CLUB DEPORTIVO REMO DONOSTIARRA – KAIARRIBA
- CLUB DEPORTIVO REMO ISUNTZA
- CARRERA DE EMPRESAS DONOSTIA
- CARRERA DE EMPRESAS BIZKAIA
- CARRERA DE EMPRESAS VITORIA
- BILBAO ATLETISMO SANTUTXU- MILLA INTERNACIONAL
- BILBAO NIGHT MARATHON
- GERNIKA RUGBY TALDEA
- SOCIEDAD DEPORTIVA GERNIKA CLUB
- FUNDACIÓN BIZKAIA BIZKAIALDE
- CD GETXO
- PUNTA GALEA TXIRRINDULARI ELKARTEA
- FUNDACIÓN KIROLGI
- BICICLETADA SOLIDARIA BRIDGESTONE
- KIROLETA
- PREMIOS DEL DEPORTE EL CORREO
- GALA DEL DEPORTE DEIA

- ESMASPADEL
- ALEX TXIKON
- GAIZKA ASEGINOLAZA- AVENTURA CANADÁ
- ABAO OLBE
- FUNDACIÓN RAMÓN RUBIAL
- IBILALDIA
- ORFEÓN DONOSTIARRA
- FUNDACIÓN PUERTO Y RÍA DE BILBAO
- GUGGENHEIM
- SOCIEDAD CORAL DE BILBAO
- ASOCIACIÓN ARTÍSTICA VIZCAINA
- UNICEF
- FUNDACIÓN MIRADA SOLIDARIA
- FUNDACIÓN PEQUEÑO DESEO
- FUNDACIÓN AVEDIS DONAVEDIAN
- LA GOTTA DE LECHE
- CONGRESO UROLOGÍA
- ACADEMIA DE LAS CIENCIAS MÉDICAS
- PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS
- ASOCIACIÓN RETINOSIS PIGMENTARIA
- CONGRESO UNIDAD DEL SUEÑO
- CONGRESO FECA
- CONGRESO BILBAPP
- KID'S CAR GREENPOWER
- ASOCIACIÓN DONANTES DE SANGRE
- ASOCIACIÓN DE DAÑO CEREBRAL ADQUIRIDO



AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL

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

CUIDANDO EL ENTORNO

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

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

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



● Fomentar la concienciación entre nuestras personas

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

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

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

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

● Contaminación acústica y contaminación lumínica.

Debido a nuestra actividad relacionada con seguros (trabajo de oficinas) y servicios de salud, ni la contaminación acústica ni la contaminación lumínica se han tenido en consideración a la hora de realizar mediciones y seguimiento por ser muy poco significativa para las organizaciones que componen Grupo IMQ hasta el momento actual. Por el tipo de actividad que realizan las sociedades de Grupo IMQ, no existen riesgos medioambientales significativos que deban ser cubiertos por una póliza o una provisión de fondos para este fin.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN IMQ SEGUROS

IMQ Seguros obtiene por primera vez la certificación ISO 14001 en 2019, validando la implantación de un sistema de gestión medioambiental en la organización que dio sus primeros pasos en 2015.

● Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

En 2019 IMQ Seguros ha realizado una inversión de 48.337 euros, con el objetivo de potenciar la gestión medioambiental, en la que se incluye la gestión de residuos del ejercicio, el mantenimiento preventivo, la eliminación de papel tras la digitalización del archivo de clientes y el coste de las auditorías y la certificación.



● CONSUMO DE MATERIALES

	2018	2019
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN		
VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)	45.500	9.600
BOTELLAS AGUA MINERAL 1,5L (UNIDADES)	2.022	1.557
FLUORESCENTES (UNIDADES)	184	185
PAPEL BLANCO (KG)	10.401	9.784
TONERS (UNIDADES)	438	238
INSUMOS RECICLADOS	0	0
PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO	0	0

Para 2019 se han planteado 3 objetivos medioambientales en IMQ Seguros:

- Reducir el consumo de papel blanco
- Reducir el consumo de vasos y botellas de plástico
- Eliminar el pack de bienvenida en formato papel a nuevos clientes

De los cuales, 2 se han conseguido con éxito. Se ha consumido un 23% menos de botellas de agua y un 79% menos de vasos de plástico. En el caso del papel, se ha usado un 6% menos papel para imprimir que en 2018.

● GESTIÓN DE RESIDUOS

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

EFLUENTES Y RESIDUOS	2018	2019
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO		
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS		
EQUIPOS ELECTRÓNICOS	80	440
FLUORESCENTES	196	185
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS		
ENVASES CONTAMINADOS	0	
TONERS	220	238
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS		
R. SANITARIOS GRUPO II	0	0
MEDICAMENTOS DESECHADOS	0	0
RESIDUOS CITOSTÁTICOS	0	0
RESIDUOS NO PELIGROSOS		
MEZCLAS		
PAPEL/CARTÓN	7.754	17.450

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



EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

La medida de mayor impacto propuesta en este sentido era la sustitución de parte de las luminarias actuales por iluminación de tecnología led, llevado a cabo durante 2018.

Durante 2019 se ha continuado con los esfuerzos en concienciar a través de píldoras medioambientales en la intranet a las personas para apagar las luces cuando no hay nadie y los ordenadores cuando se van a casa de cara a contener el consumo eléctrico.

CONSUMO DE ENERGÍA

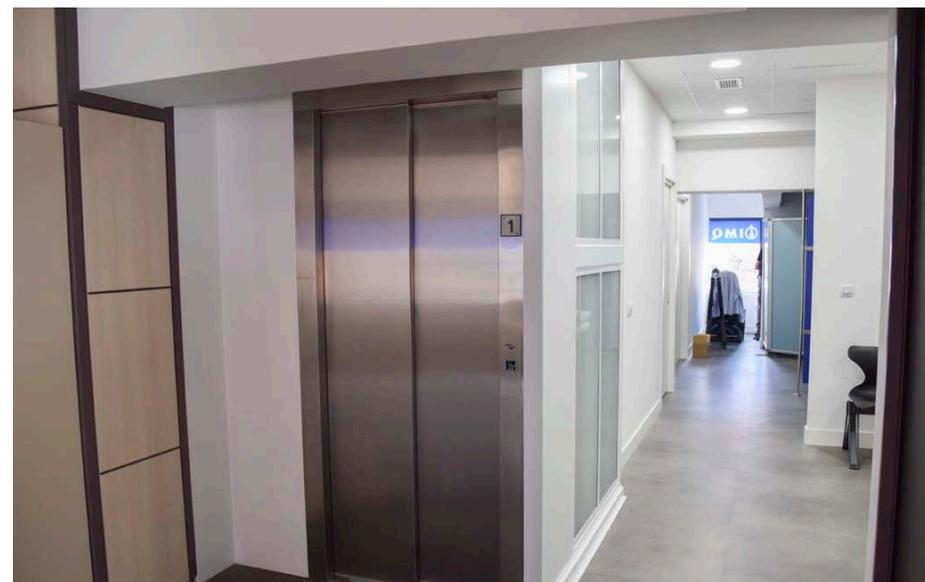
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

	2018	2019
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	527.660	528.348
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)	4.830	5.172
CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN		
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS) (1)	10.470	10.980
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/M²) (2)	132,74	132,92
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL (L/M²). OF. CENTRALES (3)	1,51	1,62
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO (4)	52,45	52,87
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD	-7,41%	0,13%
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL	-6,67%	7,08%

- (1) Estimación interna en función del dato de kms reportados por motivo de negocio y consumo medio de: 6,5L gasoil/100kms.
- (2) M² de todas las oficinas de IMQ Seguros (3.975m²).
- (3) M² de oficinas Centrales Máximo Aguirre(3.195m²).
- (4) Calculado en base a litros por plantilla media del año. (2019:207,7).

CONSUMO DE AGUA

	2018	2019
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M³) OF. CENTRALES	810,4	891,48
FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA	N/A	N/A
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	N/A	N/A



GESTIÓN DE EMISIONES

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

EMISIONES DE CO ₂	2018	2019
EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1 (CONSUMO GASOIL) TN CO₂	38,56	40,70
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO₂	147,74	147,94
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOIL) (TN/PERSONA)	0,193	0,196
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M²)	0,037	0,037
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS	-0,50%	5,57%
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS	-7,41%	0,13%

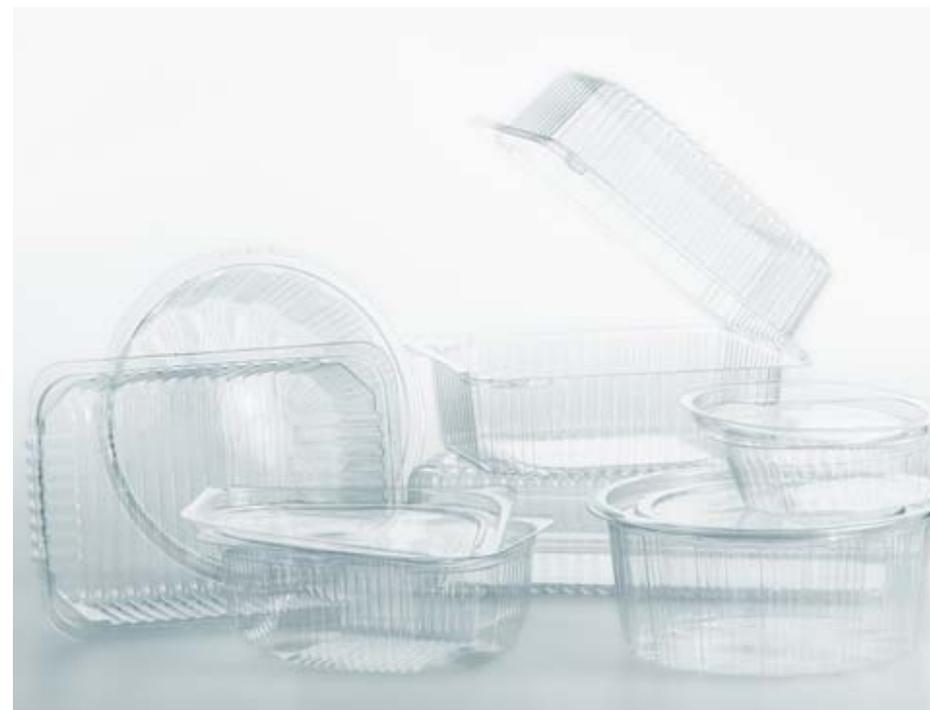
Unidad de medida para el cálculo de la Intensidad de las emisiones directas es la Plantilla media. (2019:207.7).

Unidad de medida para el cálculo de la Intensidad de las emisiones Indirectas son los m² de Oficinas (3975m²)

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

· Factor de emisión: 2.520 kgCO₂e/litro (Dato 2017)

· Factor de emisión: 0.28 kgCO₂e/kwh (Dato 2017 de Iberdrola SA)



Impacto medioambiental y social en la evaluación de proveedores

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

De cara a 2020

Entre los objetivos para el próximo año 2020, IMQ Seguros se propone, mejorar la gestión de los residuos, (plástico y pilas) y la sustitución progresiva del pack bienvenida por un pack digital, (debido al impacto en consumo de papel, tonners y plástico que genera).

Gestión ambiental en centros policonsultorios IMQ

Los centros policonsultorios se incorpora al proceso de gestión ambiental en 2019, de ahí que no haya mediciones de 2018. Se incluyen los centros IMQ Zurriola, IMQ Amarica e IMQ Colón.

CONSUMO MATERIALES

	2019
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN	
VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)	3.600
FLUORESCENTES (UNIDADES)	59
PAPEL BLANCO (KG)	4.333
TONERS (UNIDADES)	113
INSUMOS RECICLADOS	
PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO	

GESTIÓN DE RESIDUOS

	2019
EFLUENTES Y RESIDUOS	
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO	
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS	
R. SANITARIOS GRUPO II	248
MEDICAMENTOS DESECHADOS	0
RESIDUOS NO PELIGROSOS	
PAPEL/CARTÓN	608

EFICIENCIA ENERGÉTICA

	2019
CONSUMO DE ENERGÍA	
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	373.539
CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN	N/A
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/M²) (2)	131,2

Unidad de medida: 2.848m²

	2019
CONSUMO DE AGUA	
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M³) ZURRIOLA + COLON	594,21
FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA	0
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	0

GESTIÓN DE EMISIONES

	2019
EMISIONES DE CO₂	
EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1. (CONSUMO GASOIL) TN CO₂	N/A
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO₂	104,59
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M²)	0,037

(*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.
 · Factor de emisión: 0.28 kgCO₂e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).
 · Unidad de medida m²: 2.848m².

Gestión ambiental en centros dentales IMQ

CONSUMO MATERIALES

	2018	2019
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN		
FLUORESCENTES (UNIDADES)	10	44
PAPEL BLANCO (KG)	611,6	710,8
TONERS (UNIDADES)	4	15

GESTIÓN DE RESIDUOS

EFLUENTES Y RESIDUOS	2018	2019
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO		
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS (UNIDAD)		
FLUORESCENTES	10	43
TONERS	4	4
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS (KG)		
R. SANITARIOS GRUPO II	58	148
RESIDUOS NO PELIGROSOS (KG)		
PAPEL/CARTÓN	562	573
TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS (KG)	58	148

EFICIENCIA ENERGÉTICA

	2018	2019
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	155.052	177.350

GESTIÓN DE EMISIONES

EMISIONES DE CO ₂	2018	2019
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO₂	43,41	49,66
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/PERSONA)		0,558

(*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.
 · Factor de emisión: 0.28 kgCO₂e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).
 · Unidad de medida: plantilla media: 89 en 2019.



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN CLÍNICAS IMQ

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

En 2019, un año más, las clínicas se han seguido sumando a la iniciativa de la ONU "Día Mundial del Medio Ambiente" organizando diversas actividades: concurso de fotografías para descubrir ideas que ayuden a reducir la contaminación del aire, menús ecológicos, mensajes en la intranet social resaltando el impacto de la contaminación del aire en la

salud humana, emisión de videos explicativos en las pantallas de las salas de espera, etc.

El inicio del compromiso de las clínicas de IMQ con el medio ambiente arranca de 2011 con la obtención de la certificación ISO 14.001. Con el apoyo de una empresa de servicios energéticos, las clínicas han ido progresivamente optimizando su gestión de energía, reduciendo el impacto ambiental de su actividad y certificando los ahorros energéticos producidos a través de un organismo externo mediante un sistema de gestión, que monitoriza y predice el consumo de las instalaciones y permite adoptar acciones para optimizarlo y reducirlo.

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

Principios ambientales en las Clínicas IMQ



● **Evaluación de los aspectos medioambientales**

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

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

En 2019, las clínicas han realizado una inversión de 139.690 euros, con el objetivo de potenciar la gestión medioambiental, en la que se incluye gestión de residuos, optimización del sistema de control del horario de funcionamiento del sistema de climatización y calefacción para reducir el consumo de electricidad y gas natural, sustitución del sistema de generación de Agua Caliente Sanitaria en CVB recurriendo a modelos más eficientes y de luminarias LED, y las certificaciones tanto por normativa legal como las voluntarias (ISO 14001; ISO 50001).

● **CONSUMO MATERIALES**

	2018	2019
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN		
FLUORESCENTES (UNIDADES)	428	514
PAPEL BLANCO (KG)	11.913	11.725
TONERS (UNIDADES)	393	453
INSUMOS RECICLADOS	0	0
PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO	0	0

Atendiendo a la naturaleza de nuestra actividad sanitaria/ asistencial, se trabaja en concienciar entre el personal la disminución del consumo de recursos como el papel o los plásticos y ayudar a tener un menor impacto en nuestro entorno (por ejemplo, mediante la campaña de sensibilización para disminuir la contaminación del aire, que se lanzó en todo el Grupo mediante un concurso de fotografía en el día mundial del medioambiente).



GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de residuos se realiza a través de proveedores contratados para este fin, siendo éstos, gestores autorizados para ello, de modo que el impacto generado por los residuos esté controlado. En mayo de 2019, la Clínica IMQ Zorrotzaurre recogía en Bruselas el Premio Europeo EWWR 2008 en la categoría de Empresas por su proyecto “Contaminantes Emergentes” centrado en el análisis de productos químicos empleados en los procesos hospitalarios.

En las clínicas además de realizar el reciclaje del papel y cartón a través de un gestor autorizado; hemos realizado otro tipo de campañas con impacto en RSC, como por ejemplo, las campañas de recogida de juguetes y ropa colaborando con la asociación de KOOPERA.

La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha participado en 2019 en la Semana Europea de la Prevención de Residuos con la iniciativa “Si no lo usas, dónalo”, como una forma de ser solidarios y contribuir a reducir el impacto de la fabricación de ropa en el cambio climático y en el uso de recursos naturales.



EFLUENTES Y RESIDUOS	2018	2019
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO		
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS		
EQUIPOS ELECTRÓNICOS	178	752
FLUORESCENTES	376	149
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS	227	215
ENVASES CONTAMINADOS	0	224
TONERS	400	469
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS		
R. SANITARIOS GRUPO II	50.412	47.784
MEDICAMENTOS DESECHADOS	788	793
RESIDUOS CITOSTÁTICOS	6.541	7.034
RESIDUOS NO PELIGROSOS		
MEZCLAS	243.910	202.706
PAPEL/CARTÓN	58.034	46.331
TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS (KG)		

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En 2016 IMQ vio reconocido el compromiso con el medio ambiente de las clínicas IMQ Zorrotzaurre e IMQ Virgen Blanca, con la obtención del certificado ISO 50.001, norma internacional que acredita los sistemas de gestión energéticamente eficientes. El sistema ha favorecido la puesta en marcha de procesos que han permitido mejorar de forma sustantiva la eficacia energética de ambos centros mediante la disminución del consumo y la reducción de costes y emisiones de gases de efecto invernadero a través de una gestión sistemática.

Comprende, además, un proceso de mejora continua con el establecimiento anual de nuevas metas y apoya en herramientas que identifican, analizan e implementan oportunidades de ahorro, monitorización de los consumos energéticos y de los procesos o actividades relacionados. En 2019 se han continuado llevando a cabo mejoras en las instalaciones eléctricas, y apostando asimismo por ampliar el número de luminarias LED, logrando una mayor eficiencia en el consumo de energía. Este año se ha disminuido el consumo de energía y por consiguiente la emisión a la atmósfera de GEIs asociados, mediante la instalación de un sistema de generación de ACS más eficiente en la clínica IMQ Virgen Blanca y la optimización del control del horario de funcionamiento del sistema de climatización y calefacción

CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

	2018	2019
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	6.257.858	6.019.118
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)	1.389	970
CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM ₃)	466.001	363.521
CONSUMO ENERGÍA FOTOVOLTAICA (KWH)	25.390	29.242

CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS)	0	
---	---	--

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

78,32	78,71
-------	-------

INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL

0,02	0,01
------	------

INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL (M³/ESTANCIA)

5,8	4,8
-----	-----

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD	-5,66%	-3,82%
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL	-28,66%	-30,17%
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL	14,22%	-21,99%
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO FOTOVOLTAICO		15,17%

(1) Factor de Conversión de Kwh/KJ: 1Kwh= 3600KJ. / Factor de Conversión de Litros Gasoil a KJ: 1L=40940KJ
 Intensidad Energética: Unidad de actividad tomada = Estancias. KJ/estancia.
 Estancias año 2019 en CVSS: 76.476

de diversas áreas de las Clínicas para reducir el consumo de electricidad y gas natural.

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

CONSUMO DE AGUA

EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE OF. CENTRALES

	2018	2019
33.440	34.138	

FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA

0	0
---	---

AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

0	0
---	---

● **GESTIÓN DE EMISIONES**

Aunque la actividad de CVSS no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO₂ producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas del funcionamiento de las calderas, consumo de gasoil y gas natural (Alcance 1).

EMISIONES DE CO ₂	2018	2019
EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1. (CONSUMO GASOIL) TN CO ₂	1.016,23	792,46
EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GASOLEO	3,50	2,44
EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GAS NATURAL	1.012,73	790,02
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO ₂	1.752,20	1.685,35
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOIL)	0,013	0,010
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA)	0,022	0,022
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS	13,99%	-22,02%
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS	-5,66%	-3,82%

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

- Factor de emisión: 2,520 kgCO₂e/litro para consumo de Gasoil (Dato 2017).
- Factor de emisión: 0,28 kgCO₂e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).
- Factor de emisión: 0,203 kgCO₂e/kwh para consumo Gas Natural (Dato 2017).
- Factor de conversión 10,7056 kWh/m³ para Gas Natural.
- Estancias año 2019 en CVSS: 76.476.

El 25% de la reducción de emisiones de GEI está asociado a cogeneración y energía fotovoltaica.

Impacto medioambiental y social en la evaluación de proveedores

En las clínicas tenemos la sistemática de solicitar y custodiar el compromiso de cumplimiento de Instrucciones Ambientales de las Clínicas IMQ firmado y sellado por la empresa proveedora de servicios, así como los documentos que acrediten la correcta gestión de los residuos, en el caso de generación de éstos.



GESTIÓN AMBIENTAL EN IMQ PREVENCIÓN

IMQ Prevención, por las características de su actividad cuyo resultado es un intangible, dispone de un impacto limitado sobre el medio ambiente. Es por ello que no está considerado como un aspecto estratégico a gestionar desde un punto de vista certificable. Si bien el compromiso con la gestión medio ambiental se basa en el cumplimiento reglamentario se llevan a cabo acciones dirigidas a la concienciación de las personas en el consumo racional de energía y de agua.

En cualquier caso, es en el proceso de reflexión estratégica y de elaboración de Plan Estratégico cuando se valora si es un ámbito estratégico o no.

CONSUMO MATERIALES

	2018	2019
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN		
FLUORESCENTES (UNIDADES)	60	87
PAPEL BLANCO (KG)	6.836	8.393
TONERS (UNIDADES)	377	482
INSUMOS RECICLADOS		
PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO		

Uso de papel

Se promueve la concienciación a clientes sobre el uso de las plataformas informáticas que dispone IMQ Prevención para la documentación, de cara a reducir su impresión.

GESTIÓN DE RESIDUOS

Se cumple con la normativa específica, manteniendo un procedimiento que establece las directrices a seguir por cada una de las personas responsables de los mismos y se dispone contrato con un gestor de residuos autorizado.

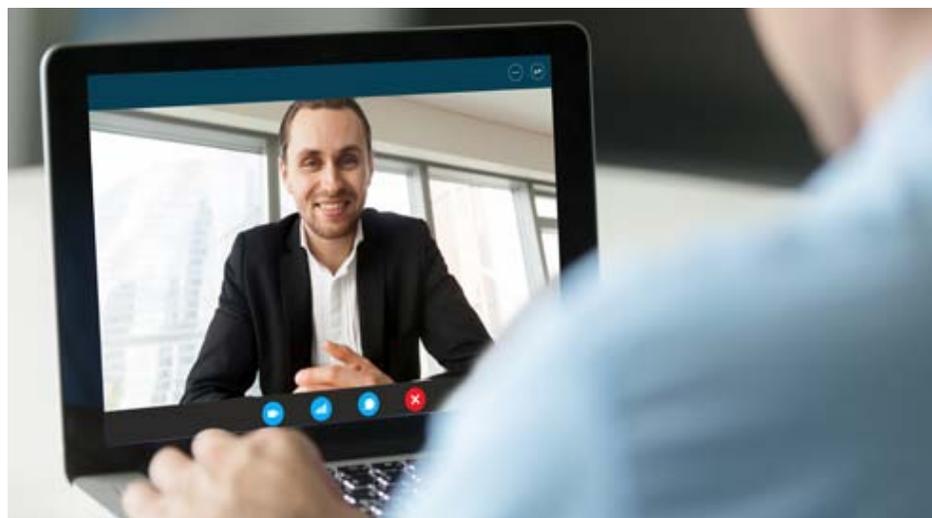
Todos los residuos sanitarios que se generan son gestionados de manera adecuada y acorde con la legalidad vigente mediante un gestor de residuos acreditado. El 100% de los centros propios están registrados como centro productor de residuos sanitarios.

EFLUENTES Y RESIDUOS	2018	2019
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO		
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS		
FLUORESCENTES	5,40	4,54
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS	6,73	7,29
TONERS	377	482
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS		
R. SANITARIOS GRUPO II	272,4	259,40
RESIDUOS NO PELIGROSOS		
MEZCLAS		
PAPEL/CARTÓN	1.791	3.017
TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS (KG)	272,4	259,40

● GESTIÓN DE LA ENERGÍA

IMQ Prevención ha implementado diversas medidas dirigidas a reducir el consumo de energía y contaminación propiciando una menor utilización del vehículo durante la jornada laboral por parte de las personas de la organización mediante la utilización de un sistema de videoconferencia para la celebración de reuniones internas.

En su servicio Koordinatu las acciones formativas se realizan también a través de videoconferencia. Por otro lado, se ha llevado a cabo el cambio de elementos de las instalaciones por otros más eficientes (lámparas led, células fotoeléctricas, etc) así como programación de los equipos de climatización.



	2018	2019
CONSUMO DE ENERGÍA		
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	406.653	402.847
CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN		
KMS REPORTADOS POR PERSONAS DE ORGANIZACIÓN "NEGOCIO"	922.279	982.082
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS)	59.908	63.793
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/M²) (2)	1.564	1.454
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO (4)	230	230
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD	-1,16%	-0,94%

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

(*) Intensidad Energética: Unidad de actividad tomada = KWh por persona (Plantilla media).

Plantilla media equivalente año 2019 en IMQ Prevención 276,83.

	2018	2019
CONSUMO DE AGUA		
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M³) OF. CENTRALES (*)	845	876
FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA	0	0
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	0	0

(*) No se contemplan los consumos de los centros: ARRIOLA, EIBAR, SANTURTZI, MIRAMON, TOLOSA, VITORIA AT. VITORIA VS.

GESTIÓN DE EMISIONES

Aunque la actividad de IMQ Prevención no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO₂ producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas del consumo de gasoil en traslados en carretera (Alcance 1).

De cara a contener las emisiones de CO₂ fuera de los centros, se fomenta una planificación racional de las visitas a las empresas cliente por parte de las personas de IMQ Prevención, organizando itinerarios eficientes. Además, para las reuniones internas se promueve el uso de la videoconferencia.



EMISIONES DE CO ₂	2018	2019
EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1. (CONSUMO GASOIL)	150,97	160,76
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA)	113,86	112,80
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOIL) (TN/PERSONA)	0,581	0,580
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M²)	0,438	0,407
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS	9,23%	6,48%
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS	-1,16%	-0,94%

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

- Factor de emisión: 2,520 kgCO₂e/litro (Dato 2017).
- Factor de emisión: 0,28 kgCO₂e/kwh (Dato 2017 de Iberdrola SA).
- Intensidad Emisiones: Unidad de actividad tomada es la Plantilla Media. KJ/estancia.
- Plantilla media equivalente año 2019 en IMQ Prevención 276,83.

Evaluación de riesgos medioambientales

Todos los servicios de IMQ Prevención se diseñan siguiendo un proceso sistemático por medio del cual se valoran los requisitos legales y técnicos que deben cumplir. Sin embargo, en nuestra actividad no se generan riesgos medioambientales de daño grave o irreversible ni se prevé que se lancen nuevos servicios que los generen.

GESTIÓN AMBIENTAL EN IMQ IGURCO

CONSUMO MATERIALES

IMQ Igurco comienza en 2019, en el marco de su actual Plan estratégico el desarrollo de un sistema de gestión medioambiental donde se contemple aspectos vinculados con el consumo de materiales en todo su ámbito de actuación.

	2019
MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN	
FLUORESCENTES (UNIDADES)	1.205
PAPEL BLANCO (KG)	4.165
TONERS (UNIDADES)	91
INSUMOS RECICLADOS	
PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO	

GESTIÓN DE RESIDUOS

EFLUENTES Y RESIDUOS 2019

RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO	2019
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS	
FLUORESCENTES	1.080
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS	2
ENVASES CONTAMINADOS	273
TONERS	7
OTROS	6
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS	
R. SANITARIOS GRUPO II	180



CONSUMO DE ENERGÍA

IMQ Igurco ha implementado diversas medidas dirigidas a reducir el consumo de energía mediante el cambio de elementos de las instalaciones por otros más eficientes (lámparas led, células fotoeléctricas, etc). Lo que ha hecho que se reduzca el consumo energético de Gas natural un 6,09%, y un 5,54% el consumo de energía eléctrica.



CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

	2018	2019
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	2.530.293	2.390.114
CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)	0	1.000
CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM ₃)	419.075	393.567

CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO (LITROS)	0	8.010
---	---	-------

INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/ESTANCIA) (2)

2018	8,07	2019	7,62
------	------	------	------

INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL (L/ESTANCIA)

2018	0	2019	0
------	---	------	---

INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL (M³/ESTANCIA)

2018	1,34	2019	1,26
------	------	------	------

INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO (4)

2018	0,03	2019	0,03
------	------	------	------

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD	-5,96%	2019	-5,54%
REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL	-2,69%	2019	-6,09%

Unidad de medida: estancias anuales: 313.595 en 2019.

CONSUMO DE AGUA

EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M3) OF. CENTRALES

	2018	2019
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M3) OF. CENTRALES	56.724	53.000
FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA	0	0
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	0	0

FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA

AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

El consumo de agua se reduce un 6,57% en 2019 respecto al año anterior.

● GESTIÓN DE EMISIONES

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

IMQ Igurco ha reducido las emisiones de CO₂ a la atmósfera un 4,15%.

EMISIONES DE CO ₂	2018	2019
EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1. (CONSUMO GASOIL) TN CO ₂		22,70
EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GASOLEO TN CO ₂		2,52
EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GAS NATURAL	910,75	855,31
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO ₂	708,48	669,23
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS (CONSUMO GASOIL) (KG/ESTANCIA)		0,072
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/ESTANCIA)	0,002	0,002
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS		
REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS	-5,96%	-5,54%

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

- Factor de emisión: 0,28 kgCO₂e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).
- Factor de emisión: 0,203 kgCO₂e/kwh para consumo Gas Natural (Dato 2017).
- Factor de conversión 10,7056 kWh/m³ para Gas Natural.
- Unidad de medida: estancias anuales: 313.595 en 2019.

● GESTIÓN DE BIODIVERSIDAD

IMQ Igurco gestiona la actividad del centro Forua que se encuentra dentro de la Reserva de la biosfera del Urdaibai. Su actividad es la de prestación de servicios socio sanitarios para personas mayores dependientes. Tiene una superficie de 1.650 m², se encuentra en el núcleo de población de Forua-Gernika, y por la actividad y dimensión del centro, entendemos que no existe impacto significativo en el hábitat de la zona.



GESTIÓN AMBIENTAL EN IMQ AMSA

IMQ Amsa se incorpora al proceso de gestión ambiental en 2019, de ahí que no haya mediciones de 2018.

CONSUMO MATERIALES

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN	2019
VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)	81.975
FLUORESCENTES (UNIDADES)	56
PAPEL BLANCO (KG)	700
TONERS (UNIDADES)	17

GESTIÓN DE RESIDUOS

EFLUENTES Y RESIDUOS	2019
RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO	
RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS	
EQUIPOS ELECTRÓNICOS	2
FLUORESCENTES	24
BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS	230
TONERS	13
RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS	
RESIDUOS NO PELIGROSOS	
PAPEL/CARTÓN	426



● CONSUMO DE ENERGÍA

CONSUMO DE ENERGÍA	2018	2019
CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN		
CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)	35.827	45.846
CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM ³)	32.331	45.911
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/UNIDADES)	57,79	73,95
INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GAS NATURAL (M³/ESTANCIA)	80,83	114,78
CONSUMO DE AGUA	2018	2019
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE (M ³) OF. CENTRALES	0	485

Corresponde con el consumo IMQ Amsa, centro Heros.

● GESTIÓN DE EMISIONES

EMISIONES DE CO ₂	2018	2019
EMISIONES DIRECTAS DE GEI ALCANCE 1 (CONSUMO DE GAS NATURAL) TN CO₂		
EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GAS NATURAL TN CO ₂	6,56	9,32
EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ALCANCE 2 (GENERACIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA) TN CO₂	10,03	12,84
INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS (CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA) (TN/M²)	0,016	0,021

(*) Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para combustible de vehículos.
 · Factor de emisión: 0.28 kgCO₂e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).
 · Unidad de medida: m² centros.

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





ANEXOS

I. ALCANCE

El alcance de la presente memoria abarca a las sociedades que conforman Grupo IMQ y que se muestran en el apartado “Estructura Societaria”.

No obstante, y tras efectuar un análisis en profundidad del perímetro societario de Grupo IMQ y la relevancia de cada una de las sociedades que lo integran en los distintos ámbitos de información que requiere la Ley de información no financiera, se presenta información detallada de KPIs clave y otros indicadores cuantitativos de las sociedades indicadas en la Tabla I indicada a continuación en los ámbitos de (i) cuestiones medioambientales (ii) derechos humanos (iii) corrupción y soborno y; (iv) sociedad, por entender que la información de estas sociedades es suficientemente representativa de las distintas actividades llevadas a cabo por Grupo IMQ. En concreto estas sociedades representan aproximadamente el 88% de la cifra de facturación del Grupo y el 69% de la cifra de activos. Las sociedades del grupo Sociedad de Médicos del IMQ, S.A., Sociedad de Promoción de Empresas del IMQ, S.A.U. y Sociedad Inmobiliaria del IMQ, S.A. ostentan aproximadamente un 25% adicional de la cifra de activos agregada del grupo. Sin embargo, no se ofrece información de estas tres sociedades por no considerarse relevantes en los ámbitos comentados. Sociedad Inmobiliaria del IMQ, S.A. es la sociedad propietaria del activo donde la sociedad Clínica Vicente San Sebastián, S.A. desarrolla buena parte de su actividad, sociedad de la que sí se ofrece información en los distintos ámbitos requeridos. Entre ambas sociedades media el correspondiente contrato de arrendamiento.

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

GRUPO
<ul style="list-style-type: none"> GRUPO IGUALMEQUISA S.A.
SEGUROS
<ul style="list-style-type: none"> IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (IMQ SEGUROS) IMQ DENTAL, S.A. (CLÍNICAS DENTALES) DENTAL BIZKAIA, S.L. (CLÍNICAS DENTALES) CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA, S.L.U. CENTRO MÉDICO ZURRIOLA, S.L.U. AUXILIAR DE SERVICIOS MEDICOS, S.A.U. CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA, S.L.U.
IMQ IGURCO
<ul style="list-style-type: none"> IGURCO GESTIÓN S.L. IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L. IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS S.L. ORÚE XXI S.L RESIDENCIA ORÚE S.L.U.
CLÍNICA
<ul style="list-style-type: none"> CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A. (CLÍNICA ZORROTZAURRE Y CLÍNICA VIRGEN BLANCA)
PREVENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ S.L.
SERVICIOS GENERALES
<ul style="list-style-type: none"> AVANCES MÉDICOS, S.A. (IMQ AMSA)

Por otra parte, y referido al ámbito de cuestiones sociales y relativas al personal, se presenta información detallada de KPIs clave y otros indicadores cuantitativos de las sociedades indicadas en la Tabla II, dado que, tras el correspondiente análisis efectuado, aúnan un porcentaje superior al 86% de la plantilla de Grupo IMQ. Dichas sociedades son, en todo caso, representativas de las 6 divisiones que integran Grupo IMQ.

Un alcance, el definido que se irá ampliando en los próximos años.

Por último, el alcance geográfico del presente documento se corresponde con el ámbito de actuación de Grupo IMQ, esto es, la comunidad autónoma del País Vasco.

TABLA II - EMPRESAS QUE CONFORMAN EL PERÍMETRO ASOCIADO A LA DIMENSIÓN SOCIAL

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

II. PRINCIPIOS

Principios para determinar la calidad y el contenido de la memoria de sostenibilidad 2019:

● PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo IMQ tiene identificados y mantiene un diálogo periódico con sus grupos de interés para dar respuesta a sus expectativas e intereses y viene implementando mecanismos para oír su voz y consideraciones y potenciar su participación a través de encuestas, focus group y sistemas de escucha, atención y gestión de incidencias a través de canales presenciales, telefónicos, de correo y digitales.

● CONTEXTO ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

Grupo IMQ contribuye en la medida de sus posibilidades al desarrollo económico, social y ambiental a nivel local y regional, tratando de generar impactos positivos en su interconexión con la comunidad que se detallan en su aportación al PIB, al empleo, la fiscalidad, al sostenimiento del sistema de salud y al compromiso con iniciativas colectivas en el ámbito de la salud, el deporte, la cultura, iniciativas sociales y solidarias.

● CLARIDAD, PRECISIÓN Y EXHAUSTIVIDAD

La información de esta Memoria se expone de forma sistemática, pormenorizada y comprensible, incluyendo un índice general que facilita su lectura y un índice global de indicadores GRI, que permite la accesibilidad y ubicación de los datos, tanto cualitativos como cuantitativos, que se presentan en sus respectivas páginas.

● EQUILIBRIO

La Memoria informa y refleja los aspectos del desempeño y actividad de Grupo IMQ tanto cuando han alcanzado como cuando no las expectativas generadas, de forma que los grupos de interés puedan realizar una valoración razonable tanto en sentido positivo como negativo de los mismos.

● COMPARABILIDAD

Los grupos de interés de Grupo IMQ pueden analizar los cambios experimentados con el paso del tiempo ya que los datos cuantitativos que figuran en el Informe se confrontan, allí donde es posible, con los referidos al año inmediatamente anterior, permitiendo así que se analicen y puedan compararse los cambios experimentados en el desarrollo de su actividad.

● FIABILIDAD

La información recogida en esta memoria anual se refiere a las actividades realizadas por la organización durante el ejercicio 2019 y han sido recopilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen para establecer su calidad e idoneidad. Los datos provienen de la aportación y actividad de las distintas áreas y sociedades consideradas, del sistema de información que da soporte al seguimiento del Plan Estratégico (Midenet), así como de los KPIs e indicadores de desempeño calculados por cada una de las unidades de negocio, siendo posteriormente sometida a verificación externa a cargo de la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR, y aprobada por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Grupo IMQ.

● PUNTUALIDAD

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

● PUNTO DE CONTACTO:

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

<https://www.imq.es>

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

Para más información: comunicacion@imq.es

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.

relativa al estado consolidado de información no financiera SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.; MEMORIA DESOSTENIBILIDAD 2019, Estado de Información no financiera conforme a la ley 11/2018,

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

La validez de esta declaración de verificación externa e independiente está supeditada a la presentación del acta de aprobación de la formulación del Estado de Información No Financiera verificado firmada por todos los Administradores de la sociedad obligada.

En Madrid a 16 de marzo de 2020



Rafael García Meiro
Director General

2019/0334/ VNOF-2020

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

AENOR

SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: CL MAXIMO AGIRRE 18 BIS; 48011; BILBAO (BIZKAIA) y en su nombre, D. Pedro Ensunza Lamikiz, en su condición de Presidente del Consejo de Administración de SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A., ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

2019/0334/ VNOF-2020

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

AENOR

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

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

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

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

2019/0334/VNOF-2020

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

AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Complimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en la memoria SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.; MEMORIA DESOSTENIBILIDAD 2019, y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no proporcione información fiel del desempeño de SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.; y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

2019/0334/VNOF-2020

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

III. MATERIALIDAD

Durante el año 2019, y alineado con el proceso de reflexión estratégica llevado a cabo en el año 2018 para la elaboración del actual Plan Estratégico 2019 – 2021 de la Compañía, se ha realizado un análisis de materialidad, identificando aquellos aspectos que son relevantes para Grupo IMQ y sus grupos de interés. Este análisis representa un primer ejercicio que se irá completando y profundizando en los próximos años.

Para la identificación de los principales aspectos significativos se ha tenido en cuenta en primer lugar el análisis interno realizado durante el proceso de reflexión estratégica, evaluando los principales factores críticos y de éxito, la revisión de la estructura organizativa y de su modelo de gestión, o el análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios, entre otros aspectos. A ello se suma el análisis externo realizado tanto en el proceso estratégico como de forma continuada en la Organización, y donde se analizan aspectos como la evolución y principales tendencias del mercado y

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

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

FUENTES DE INFORMACIÓN Y RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	AMBITO DE VIGILANCIA	FRECUENCIA
Accionistas Órganos de Gobierno	Consejos de Administración (IMQ Seguros, Grupo IMQ, Sociedad de Médicos)	Mensual
	Junta General Sociedad de Médicos	Anual
	Sesiones con accionistas - médicos	¾ sesiones año
	Reuniones de trabajo (Dirección General, Dirección Relación con el profesional,...)	Periódicas
Aliados estratégicos: SCA, Kutxabank	SCA: reuniones del Consejo de Administración	Mensual
	Kutxabank: reuniones del equipo de trabajo	Puntuales
Personas	Encuesta de satisfacción global	Bienal
	Encuestas de satisfacción sobre distintas facetas	Puntuales
	Grupos y equipos de trabajo	Periódicas
	Desayunos IMQ	Mensual
Proveedores	Proveedores asistenciales: reuniones de trabajo con representantes de especialidad y con profesionales	Periódicas
	Proveedores no asistenciales: reuniones de trabajo	Periódicas
Administración Sociedad	Encuestas a sociedad e instituciones	Bienal
Clientes	Encuestas periódicas (Programa Voz - Proyecto CEX)	Diario
	Focus group	Periódicos
	Análisis de quejas y reclamaciones	Diario
	Redes sociales	Diario

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

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

Fruto de todo este análisis se han identificado 30 asuntos relevantes que han sido analizados internamente, valorando su nivel de relevancia tanto interna como externa. Este análisis se ha traducido en la matriz de materialidad donde finalmente se destacan **20 temas prioritarios** tanto para Grupo IMQ como para sus grupos de interés. En estos temas se ha puesto foco a la hora de elaborar la Memoria de Sostenibilidad 2019 (Estado de Información No Financiera), y que se concentran en cuatro grandes bloques: Gobierno corporativo, Estrategia y negocio, Equipo de personas, Clientes, Compromiso con la Sociedad y Medio ambiente.

DETALLE DE LOS 20 TEMAS PRIORITARIOS:

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



IV. ÍNDICE CORRESPONDENCIA LEY 11/2018 CON GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 101: FUNDAMENTOS			
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización		18
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		44-66
102-3	Ubicación de la sede		Máximo Aguirre 18 BIS, 48011 Bilbao
102-4	Ubicación de las operaciones		133
102-6	Mercados servidos		44-66
102-7	Tamaño de la organización		12-16
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		16, 89-99
102-9	Cadena de suministro		Los proveedores de Grupo IMQ en 2019 están ubicados en la CEE. No ha habido proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro.
102-11	Principio o enfoque de precaución		Nuestros servicios se diseñan siguiendo un proceso sistemático por medio del cual se valoran los requisitos legales y técnicos que deben cumplir. Sin embargo, en nuestra actividad no se generan riesgos medio ambientales de daño grave o irreversible ni se prevé que se lancen nuevos servicios que los generen.
102-12	Iniciativas externas		100-101
102-13	Afiliación a asociaciones		108-109

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		5-6
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades		25-26
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		27
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		27
GOBERNANZA			
102-35	Políticas de Remuneración		Anexo Indicadores GRI
102-36	Proceso para determinar la remuneración		Anexo Indicadores GRI
102-38	Ratio de compensación total anual		Anexo Indicadores GRI
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Anexo Indicadores GRI
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		95
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		69-70
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		4

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
TEMAS MATERIALES			
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		73-84
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		73-84
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes			
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	3	<p>CVSS: En casos de incumplimientos, se lleva un registro de incidencias, y se aplican los criterios de evaluación según el protocolo establecido, en base al volumen y criticidad del incidente. Todo aquello que impacta en la salud y seguridad se trata en la comisión de seguridad clínica, atendiendo a los registros que se realizan por parte de todos los profesionales de las clínicas. El sistema de notificación ayuda a identificar cualquier incidente en este ámbito, y se ponen las medidas pertinentes. En caso de que un proveedor esté implicado, se contacta directamente con él y se le solicita inmediatamente un análisis de las causas del incidente y el plan de acciones correctivas.</p> <p>IMQ Prevención: Somos prestadores de servicios por lo que nuestra actividad no genera impacto en la seguridad y salud de los consumidores, con la salvedad de la extracción de sangre y la vacunación (informamos de los efectos de las vacunas).</p> <p>Consentimiento informado y medidas de seguridad informáticas. Cumplimiento RGPD.</p> <p>IMQ Igurco: Renovación de la Certificación de Seguridad del Paciente en Centro Orue.</p>
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	3	<p>IMQ Prevención: Quejas sobre hematomas en extracción:1 en 2019</p> <p>IMQ Igurco: Solventamos los incumplimientos en el mismo año 2018 y el 2019 no hay nada reseñable en este aspecto.</p>

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		31-32
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		31-32
TRANSFORMACIÓN DIGITAL			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		39-42
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		39-42
CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		12-16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		12-16

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 201: Desempeño económico			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Grupo IMQ debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno. Por lo tanto, sus actividades no le imponen inversiones ni gastos significativos con ese origen. No se derivan riesgos para la actividad del Grupo como consecuencia del cambio climático. Cap. Avanzando en sostenibilidad medioambiental.
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo (0,1 millones de euros). Se han aprovechado 1,4 millones de euros por deducciones fundamentalmente de innovación, inversión y empleo, así como 0,5 millones de euros por créditos fiscales. En las sociedades de Grupo IMQ no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado.
GRI 203: Impactos económicos indirectos			
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		La inversión en 2019 referida a cliente asciende a 3,58 millones de euros, inversión vinculada principalmente a aplicaciones informáticas e inversión en tecnología.
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1,3,4,8,10	Grupo IMQ además de los impactos económicos comentados en el capítulo de Contribuyendo al desarrollo genera otros impactos económicos indirectos: -Se genera empleo indirecto en las localidades donde se encuentran las distintas empresas: transporte, hostelería, proveedores...-Se promueve hábitos de vida saludables y prevención en temas de salud a partir de difusión de conocimiento. -Se participa en organización de iniciativas y actos ligados a entidades científicas, sanitarias e investigadoras. -Se ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad. -Se produce ahorro a Osakidetza.
ETICA EMPRESARIAL			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		27

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 205: Anticorrupción			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		27
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		Grupo IMQ impartió en años pasados una formación inicial y básica en materia de Cumplimiento a todos los empleados de la filial IMQ Seguros (así como a las que de esta dependen). En las operaciones de tipo inmobiliario y societario realizadas durante el ejercicio, el Grupo y sus asesores han observado lo previsto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Más allá de ahí, las medidas específicas relativas a las actividades del tráfico ordinario están en proceso de definición.
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No se ha detectado ningún caso de corrupción y soborno en ninguna de las sociedades. En consecuencia, no ha sido preciso adoptar ninguna medida.
MEDIO AMBIENTE			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	7,13	Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	7,13	111-130
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	7,13	111-130
GRI 301: Materiales			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7,13	111-130
301-2	Insumos reciclados	7,13	111-130
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	7,13	111-130

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 302: Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	7,13	111-130
302-2	Consumo energético fuera de la organización	7,13	111-130
302-3	Intensidad energética	7,13	111-130
302-4	Reducción del consumo energético	7,13	111-130
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	7,13	Grupo IMQ promueve la eficiencia reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de las actividades, instalaciones, productos y servicios. En cuanto a productos no aplica, Grupo IMQ no fabrica producto.
GRI 303: Agua			
303-1	Extracción de agua por fuente	6	111-130
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	6	111-130
303-3	Agua reciclada y utilizada	6	111-130
GRI 304: Biodiversidad			
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	15	Grupo IMQ no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante 2019 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. 1 excepción - Centro Forua
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	15	0
304-3	Habitats protegidos o restaurados	15	111-130

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 305: Emisiones			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7,13	111-130
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7,13	111-130
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7,13	111-130
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7,13	111-130
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7,13	111-130
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No aplica a la actividad de Grupo IMQ
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No aplica a la actividad de Grupo IMQ
GRI 306: Efluentes y residuos			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	7,13	111-130
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	7,13	0
GRI 307: Cumplimiento ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7,13	0
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7,13	111-130
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		En 2019 no se han detectado impactos ambientales en la cadena de suministro

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	8	Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8	89-99
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8	89-99
GRI 401: Empleo		8	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	8	Anexo
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. Organización del trabajo			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	8,3	95
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	8,3	Anexo
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	8,3	Anexo
GRI 404: Formación y enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	8	Anexo

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	8,5	Anexo
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	8,5	Anexo
GRI 406: No discriminación			
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8,5	A lo largo del ejercicio 2019 no se han recibido, a través del canal habilitado a los profesionales del Grupo, ninguna comunicación relativa a aspectos de discriminación laboral e igualdad de oportunidades.
GRI 407: Libertad de asociación y negociación			
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.		En el 2019 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 408: Trabajo infantil			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		En el 2019 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		En el 2019 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		No existe personal de seguridad en plantilla de ninguna de las sociedades que integran Grupo IMQ. El personal de seguridad subcontratado en el grupo no es especialmente relevante.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas			
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		En el 2019 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico donde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.
GRI 412: Evaluación de derechos humanos			
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		A lo largo de 2019 no se ha identificado ninguna operación en Grupo IMQ susceptible de ser sometida a revisión o evaluación de impacto sobre derechos humanos.
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Formación interna a nuevos empleados. Se ha celebrado recientemente (30/09/2019) el curso de formación para nuevos empleados. Tras una presentación/exposición de las funciones actuarial, de control de riesgos y auditoría interna, los nuevos empleados de IMQ Seguros y sociedades vinculadas recibieron una formación elemental sobre el área de Cumplimiento. Se explicó el marco normativo en que se desenvuelve la compañía, su código ético, los canales de denuncia y se abordaron, con enfoque práctico, una serie de casos en los que puede existir incumplimiento y las consecuencias que este llevaría aparejadas. Se puso especial énfasis en la necesidad de extremar las medidas de precaución en el manejo de datos especialmente protegidos (p. ej., los de salud de los asegurados). El número de asistentes fue de 20. A la sesión siguió inmediatamente otra a cargo del Delegado de Protección de Datos cuyo objeto fue, asimismo, la información y sensibilización en la parcela que le es propia.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		Durante 2019, no se han acometido inversiones de relevancia en Grupo IMQ. No obstante, dado el entorno geográfico en el que opera Grupo IMQ, se tiene la confianza de que las inversiones que se realizan se hacen bajo criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia de ningún tipo de actuación de origen interno o externo que hayan sido contrarias a la protección de estos derechos.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDOS	VINCULACIÓN CON ODS	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA
DESEMPEÑO SOCIAL			
GRI 103: Enfoque de gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura		Anexo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3,4,9,10,11,16,17	100-109
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3,4,9,10,11,16,17	100-109
GRI 413: Comunidades locales			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3,4,9,10,11,16,17	100-109
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales - en las comunidades locales	3,4,9,10,11,16,17	100-109
GRI 414: Evaluación social de los proveedores			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	3,4,9,10,11,16,17	100-109

V. INDICADORES GRI

TOTAL GPO 2018	102-8 INFORMACION SOBRE PERSONAS EMPLEADAS Y OTRAS PERSONAS TRABAJADORAS																				
	405-1 DIVERSIDAD EN ORGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAS EMPLEADAS																				
TRAMOS EDAD	MUJERES							HOMBRES							PLANTILLA TOTAL						
CATEGORÍA	TEMPORAL		INDEFINIDO		TOTALES			TEMPORAL		INDEFINIDO		TOTALES			TEMPORAL		INDEFINIDO		TOTALES		
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Edad/Categoría Prof.	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Edad/Categoría Prof.	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Edad/Categoría Prof.
HASTA 30 AÑOS																					
Directivos/as	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes/as. Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Técnicos/as	69	27	39	17	108	44	152	16	11	12	3	28	14	42	85	38	51	20	136	58	194
Administrativos/as	10	12	4	0	14	12	26	1	2	3	0	4	2	6	11	14	7	0	18	14	32
Otros/as profesionales	50	30	20	2	70	32	102	17	9	10	1	27	10	37	67	39	30	3	97	42	139
	129	69	63	19	192	88	280	34	22	26	4	60	26	86	163	91	89	23	252	114	366
	198		82		280			56		30		86			254		112		366		
ENTRE 31 y 50 AÑOS																					
Directivos/as	0	0	7	1	7	1	8	0	0	6	2	6	2	8	0	0	13	3	13	3	16
Jefes/as. Mandos intermedios	1	0	30	4	31	4	35	0	0	19	1	19	1	20	1	0	49	5	50	5	55
Técnicos/as	27	22	305	61	332	83	415	20	7	88	7	108	14	122	47	29	393	68	440	97	537
Administrativos/as	11	5	105	19	116	24	140	5	1	16	0	21	1	22	16	6	121	19	137	25	162
Otros/as profesionales	73	30	146	29	219	59	278	17	19	55	4	72	23	95	90	49	201	33	291	82	373
	112	57	593	114	705	171	876	42	27	184	14	226	41	267	154	84	777	128	931	212	1143
	169		707		876			69		198		267			238		905		1143		
MAYOR DE 50 AÑOS																					
Directivos/as	0	0	5	0	5	0	5	0	1	10	2	10	3	13	0	1	15	2	15	3	18
Jefes/as. Mandos intermedios	0	1	18	0	18	1	19	0	0	13	3	13	3	16	0	1	31	3	31	4	35
Técnicos/as	3	7	98	10	101	17	118	4	7	52	7	56	14	70	7	14	150	17	157	31	188
Administrativos/as	1	8	56	7	57	15	72	0	0	11	0	11	0	11	1	8	67	7	68	15	83
Otros/as profesionales	24	11	131	8	155	19	174	5	3	30	2	35	5	40	29	14	161	10	190	24	214
	28	27	308	25	336	52	388	9	11	116	14	125	25	150	37	38	424	39	461	77	538
	55		333		388			20		130		150			75		463		538		
TOTALES																					
Directivos/as	0	0	12	1	12	1	13	0	1	16	4	16	5	21	0	1	28	5	28	6	34
Jefes/as. Mandos intermedios	1	1	48	4	49	5	54	0	0	33	4	33	4	37	1	1	81	8	82	9	91
Técnicos/as	99	56	442	88	541	144	685	40	25	152	17	192	42	234	139	81	594	105	733	186	919
Administrativos/as	22	25	165	26	187	51	238	6	3	30	0	36	3	39	28	28	195	26	223	54	277
Otros/as profesionales	147	71	297	39	444	110	554	39	31	95	7	134	38	172	186	102	392	46	578	148	726
	269	153	964	158	1233	311	1544	85	60	326	32	411	92	503	354	213	1290	190	1644	403	2047
	422		1122		1544			145		358		503			567		1480		2047		

TOTAL GPO 2019	102-8 INFORMACION SOBRE PERSONAS EMPLEADAS																				
	405-1 DIVERSIDAD EN PERSONAS EMPLEADAS																				
TRAMOS EDAD	MUJERES							HOMBRES							PLANTILLA TOTAL						
CATEGORÍA	TEMPORAL		INDEFINIDO		TOTALES			TEMPORAL		INDEFINIDO		TOTALES			TEMPORAL		INDEFINIDO		TOTALES		
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Edad/Categoría Prof.	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Edad/Categoría Prof.	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Edad/Categoría Prof.
HASTA 30 AÑOS																					
Directivos/as	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jefes/as. Mandos intermedios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1
Técnicos/as	72	46	38	19	110	65	175	18	11	10	7	28	18	46	90	57	48	26	138	83	221
Administrativos/as	20	8	6	2	26	10	36	2	0	5	0	7	0	7	22	8	11	2	33	10	43
Otros/as profesionales	64	19	23	3	87	22	109	25	8	10	1	35	9	44	89	27	33	4	122	31	153
	156	73	67	24	223	97	320	45	19	26	8	71	27	98	201	92	93	32	294	124	418
	229		91		320			64		34		98			293		125		418		
ENTRE 31 y 50 AÑOS																					
Directivos/as	0	0	4	1	4	1	5	0	0	5	2	5	2	7	0	0	9	3	9	3	12
Jefes/as. Mandos intermedios	0	0	32	6	32	6	38	0	0	18	0	18	0	18	0	0	50	6	50	6	56
Técnicos/as	33	21	302	73	335	94	429	13	7	104	9	117	16	133	46	28	406	82	452	110	562
Administrativos/as	11	8	105	19	116	27	143	4	0	19	0	23	0	23	15	8	124	19	139	27	166
Otros/as profesionales	72	21	121	32	193	53	246	25	3	61	2	86	5	91	97	24	182	34	279	58	337
	116	50	564	131	680	181	861	42	10	207	13	249	23	272	158	60	771	144	929	204	1133
	166		695		861			52		220		272			218		915		1133		
MAYOR DE 50 AÑOS																					
Directivos/as	0	0	6	2	6	2	8	0	1	12	2	12	3	15	0	1	18	4	18	5	23
Jefes/as. Mandos intermedios	0	2	16	1	16	3	19	0	0	12	3	12	3	15	0	2	28	4	28	6	34
Técnicos/as	3	5	106	13	109	18	127	4	7	50	6	54	13	67	7	12	156	19	163	31	194
Administrativos/as	0	6	59	17	59	23	82	0	0	12	0	12	0	12	0	6	71	17	71	23	94
Otros/as profesionales	28	14	130	24	158	38	196	5	2	33	2	38	4	42	33	16	163	26	196	42	238
	31	27	317	57	348	84	432	9	10	119	13	128	23	151	40	37	436	70	476	107	583
	58		374		432			19		132		151			77		506		583		
TOTALES																					
Directivos/as	0	0	10	3	10	3	13	0	1	17	4	17	5	22	0	1	27	7	27	8	35
Jefes/as. Mandos intermedios	0	2	48	7	48	9	57	0	0	31	3	31	3	34	0	2	79	10	79	12	91
Técnicos/as	108	72	446	105	554	177	731	35	25	164	22	199	47	246	143	97	610	127	753	224	977
Administrativos/as	31	22	170	38	201	60	261	6	0	36	0	42	0	42	37	22	206	38	243	60	303
Otros/as profesionales	164	54	274	59	438	113	551	55	13	104	5	159	18	177	219	67	378	64	597	131	728
	303	150	948	212	1251	362	1613	96	39	352	34	448	73	521	399	189	1300	246	1699	435	2134
	453		1160		1613			135		386		521			588		1546		2134		

405-1 DIVERSIDAD EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	2018		2019	
	N°	%	N°	%
POR SEXO	10		10	
Hombres	8	80%	8	80%
Mujeres	2	20%	2	20%
POR TRAMO DE EDAD	10		10	
Hasta 30 años	0	0%	0	0%
Entre 31 y 50 años	0	0%	0	0%
Mayor de 50 años	10	100%	10	100%
NÚMERO DE MIEMBROS	10	100%	10	100%

405-1 DIVERSIDAD EN COMITÉ DE DIRECCIÓN				
COMITÉ DE DIRECCIÓN GRUPO	2018		2019	
	N°	%	N°	%
POR SEXO	9		8	
Hombres	5	56%	4	50%
Mujeres	4	44%	4	50%
POR TRAMO DE EDAD	9		8	
Hasta 30 años	0	0%	0	0%
Entre 31 y 50 años	3	33%	2	25%
Mayor de 50 años	6	67%	6	75%
NÚMERO DE MIEMBROS	9	100%	8	100%

401-1 NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACION DEL PERSONAL				
TOTAL GRUPO				
NUEVAS CONTRATACIONES	2018		2019	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
POR EDAD, EN NÚMERO				
Hasta 30 años	457	1.483	575	1.716
Entre 31 y 50 años	395	1.539	339	1.497
Mayor de 50 años	240	373	139	464
POR EDAD, EN % (sobre la plantilla a 31/12)				
Hasta 30 años	531%	530%	587%	536%
Entre 31 y 50 años	148%	176%	125%	174%
Mayor de 50 años	160%	96%	92%	107%
TOTAL EN NÚMERO	1.092	3.395	1.053	3.677
TOTAL EN PORCENTAJE	217%	220%	202%	228%
	503	1.544	521	1.613

PERSONAL QUE SALE DE LA EMPRESA	2018		2019	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
POR EDAD, EN NÚMERO				
Hasta 30 años	454	1.441	568	1.680
Entre 31 y 50 años	366	1.486	325	1.491
Mayor de 50 años	239	387	137	491
POR EDAD, EN % (sobre la plantilla a 31/12)				
Hasta 30 años	528%	515%	580%	525%
Entre 31 y 50 años	137%	170%	119%	173%
Mayor de 50 años	159%	100%	91%	114%
TOTAL EN NÚMERO	1.059	3.314	1.030	3.662
TOTAL EN PORCENTAJE	211%	215%	198%	227%
	503	1.544	521	1.613

404-1 MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR PERSONAS EMPLEADAS / Plantilla a 31/12/2019						
TOTAL GRUPO IMQ CONSOLIDADO						
PERSONAL Y HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M
N° EMPLEADOS	462	1464	1926	482	1523	2005
N° HORAS DE FORMACIÓN						
Directivos/as	369,24	598,49	967,73	198,00	261	459
Jefes/as. Mandos intermedios	706,06	1122,07	1828,13	709,48	1557	2266,48
Técnicos/as	1864,75	4123,32	5988,07	2358,74	10053,62	12412,36
Administrativos/as	453,14	1816,23	2269,37	521,5	2809	3330,5
Otros/as profesionales	2402,08	8750,5	11152,58	1872	6224	8096
TOTAL HORAS FORMACIÓN	5.795,27	16.410,61	22.205,88	5.659,72	20.904,62	26.564,34
PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO	12,54	11,21	11,53	11,74	13,73	13,25
Directivos/as	17,58	46,04	28,46	9,43	20,08	13,50
Jefes/as. Mandos intermedios	18,58	21,17	20,09	20,87	27,80	25,18
Técnicos/as	9,71	6,50	7,25	11,39	14,96	14,12
Administrativos/as	11,62	8,57	9,04	12,42	12,06	12,11
Otros/as profesionales	13,97	15,85	15,40	10,52	11,34	11,14

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M	HOMBRES	MUJERES	TOTAL FORMACIÓN H+M
Directivos/as	21	13	34	21	13	34
Jefes/as. Mandos intermedios	38	53	91	34	56	90
Técnicos/as	192	634	826	207	672	879
Administrativos/as	39	212	251	42	233	275
Otros/as profesionales	172	552	724	178	549	727
	462	1464	1926	482	1523	2005

* En Grupo Clínicas solo se ha incluido la información de CVSS.

401-1 TOTAL DESPIDOS				
TOTAL GRUPO				
TOTAL DESPIDOS	2018		2019	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Por edad	3	16	4	17
Hasta 30 años	0	4	1	0
Entre 31 y 50 años	2	8	1	11
Mayor de 50 años	1	4	2	6
Por categoría prof.	3	16	4	17
Directivos/as	1	0	1	0
Jefes/as. Mandos intermedios	0	1	0	0
Técnicos/as	2	7	0	9
Administrativos/as	0	3	0	4
Otros/as profesionales	0	5	3	4
TOTAL DESPIDOS	19		21	

102-41 PERSONAS EMPLEADAS CUBIERTAS CON UN CONVENIO COLECTIVO		
PERSONAS EMPLEADAS	2018	2019
Número	2.025	2.127
Porcentaje	98,93%	99,67%

403-1 REPRESENTACIÓN DE PERSONAS EMPLEADAS EN COMITÉS SALUD Y SEGURIDAD		
PERSONAS EMPLEADAS	2018	2019
Número	1.667	1.708
Porcentaje	81,44%	80,04%

102-38 RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
2018	2019
30,97%	33,57%

102-39 RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL	
2018	2019
	2,60%

INFORMES SINIESTRALIDAD						
EMPRESA	I.Incidencia (Ii)		I. Frecuencia (If)		I. Gravedad (Ig)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	GRUPO IGUALMEQUISA, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SEGUROS						
IMQ, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IMQ Dental, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dental Bizkaia, S.L.	0,00	21,51	0,00	14,58	0,00	0,07
Centro Rehabilitación y Medicina Deportiva, S.L.U.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Igualatorio de Bilbao Agencia de Seguros, S.A.U	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Centro Médico Zurriola, S.L.U	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Auxiliar de Servicios Clínicos, S.L.U	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consultorios Médicos del IMQ Bizkaia, S.L.U	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
IGURCO						
Igurco Gestión, S.L.	14,80	55,81	11,63	43,99	0,06	0,58
Igurco Centros Gerontológicos, S.L.U	185,31	135,40	124,86	89,93	4,45	2,82
Igurco Residencias Socio Sanitarias, S.L.U	77,80	56,60	52,42	37,59	1,37	2,17
Orue XXI, S.L	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Residencia Orue, S.L.U	23,95	93,93	16,14	62,38	0,88	1,96
CLÍNICA						
Clínica Vicente San Sebastián, S. A.*	33,85	31,70	22,99	21,49	0,98	0,53
Unidad Medicina Urgencias IMQ, S.L.U	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto Oncológico, S.L.U	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto de Medicina Integral de Bilbao, S.L. (IMIBI)	0,00	93,02	0,00	63,08	0,00	5,80
Traumatología DAM, S.L.	48,97	0,00	33,27	0,00	0,43	0,00
CVSS Radiología Clínica, S.L	0,00	25,92	0,00	17,58	0,00	0,05
PREVENCIÓN						
AVANCES MÉDICOS, S.A.	3,48	0,00	2,22	0,00	0,05	0,00
AVANCES MÉDICOS, S.A.						
	0,00	11,70	0,00	7,93	0,00	0,10

* Media CVS Virgen Blanca y Zorrozaurre.

INDICES DE SINIESTRALIDAD

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

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

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

403-2 ACCIDENTABILIDAD				
	2018		2019	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Número de Accidentes	216		197	
	41	175	36	161
Con fallecimiento	0		0	
	0	0	0	0
Con baja	101		94	
	12	89	17	77
Sin baja	115		103	
	29	86	19	84
Número de fallecimientos	0		0	
	0	0	0	0
Número de días perdidos	2.776		2.711	
	416	2.360	357	2.354
Índice de frecuencia (IF) %	29,31		23,80	
	14,18	34,42	18,59	25,51
Índice de gravedad %	0,84		0,70	
	0,54	0,95	0,34	0,83

Se ha modificado el criterio debido a que se han incorporado los accidentes de trabajo con y sin baja y se ha incorporado el índice de frecuencia y el índice de gravedad. Se ha reformulado el año 2018.

FÓRMULAS PARA EL CÁLCULO:

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

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

403-2 ABSENTISMO				
	2018		2019	
	HOM.	MUJ.	HOM.	MUJ.
Número de bajas al año	1.068		1.285	
	187	881	238	1.047
Nº de jornadas perdidas	27.053		46.401	
	3.179	23.874	5.499	40.901
Ratio de absentismo %	3,86		6,53	
	1,81	4,55	2,95	7,79

Hemos modificado el criterio para el cálculo del ratio de absentismo: Jornadas perdidas/jornadas trabajadas*100.

Sólo se tienen en cuenta bajas por IT. Se ha reformulado el año 2018.

Salario base y remuneración por sexo

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

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

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

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

sido eliminar puestos únicos (a excepción del Comité de Dirección) y eliminar puestos que estuvieran desempeñados por un único sexo, ya que en estos casos entendemos que no existe posibilidad de comparación. Además, al considerar un único índice de brecha salarial para toda la compañía, estamos agrupando puestos en colectivos profesionales de muy diferente índole de distintas actividades de negocio. Para el cálculo final de la brecha salarial de toda la organización hemos considerado la media ponderada de cada una de las brechas de las unidades de negocio. Con estos nuevos criterios, hemos reformulado los cálculos del 2018.

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

405-2 RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES ⁽¹⁾			
RELACIÓN SALARIO BASE POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES		2018	2019
TOTAL GRUPO	Directivos/as	28%	68%
	Jefes/as. Mandos Intermedios	11%	-1%
	Técnicos/as	13%	11%
	Administrativos/as	-2%	5%
	Otros/as profesionales	-4%	1%
	TOTAL	5%	7%
GRUPO COMITE DIRECCION	Comité de Dirección	87%	33%
GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Consejo Administración	-6%	-6%

405-2 REMUNERACIONES MEDIAS ⁽¹⁾					
		2018		2019	
		HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA	HOMBRES MEDIA	MUJERES MEDIA
TOTAL GRUPO	Directivos/as	109.047	76.146	115.107	59.053
	Jefes/as. Mandos Intermedios	57.014	50.297	58.945	53.559
	Técnicos/as	39.774	35.441	39.857	35.531
	Administrativos/as	30.721	25.900	32.826	26.384
	Otros/as profesionales	24.089	22.100	24.488	21.770
	TOTAL	36.097	29.776	36.441	29.895
	GRUPO COMITE DIRECCION	Comité de Dirección	210.916	112.584	152.895
GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN	Consejo Administración	20.594	22.000	20.594	22.000

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