



Cuidamos de ti  
**Grupo IMQ**

# Memoria de Sostenibilidad 2018

Estado de información no financiera 30/04/2019

[ÍNDICE](#)



Cuidamos de ti  
**Grupo IMQ**

# Memoria de Sostenibilidad 2018

Estado de información no financiera 30/04/2019

# Índice

|  |     |
|--|-----|
| <b>Acerca de este informe</b>                        | 3   |
| <b>Declaración corporativa</b>                       | 4   |
| Carta del presidente                                 | 4   |
| Carta del consejero director general                 | 6   |
| <b>1. Un gran Grupo empresarial</b>                  | 8   |
| Quiénes somos  | 10  |
| Estructura societaria                                | 11  |
| Un enfoque de futuro                                 | 12  |
| Misión, Visión y Valores                             | 13  |
| Grandes prioridades estratégicas                     | 14  |
| Nuestros grupos de interés                           | 16  |
| Materialidad   | 17  |
| Modelo de Gestión avanzada                           | 18  |
| El prestigio de una marca                            | 19  |
| Principales magnitudes de Grupo IMQ                  | 20  |
| <b>2. Hitos de un año</b>                            | 22  |
| <b>3. Un modelo asistencial referente</b>            | 28  |
| IMQ Seguros  | 30  |
| División de Prevención                               | 38  |
| Igurco Gestión                                       | 40  |
| Clínica Vicente San Sebastián                        | 43  |
| Servicios Clínicos                                   | 46  |
| Servicios Generales                                  | 47  |
| <b>4. Buen gobierno corporativo</b>                  | 48  |
| Gobernanza   | 50  |
| Órganos de gobierno                                  | 54  |
| Riesgos y controles                                  | 58  |
| Políticas corporativas                               | 60  |
| Ética y normas de conducta                           | 61  |
| <b>5. Valor compartido</b>                           | 64  |
| Empresa socialmente responsable                      | 66  |
| Nuestros compromisos                                 | 68  |
| <b>6. Avanzando en sostenibilidad medioambiental</b> | 136 |
| Cuidando el entorno                                  | 138 |
| Sistema de Gestión Medioambiental                    | 139 |
| <b>Anexos</b>  | 152 |





## Acerca de este informe

La presente Memoria de Sostenibilidad 2018 de Grupo IMQ engloba el Informe de Información no Financiera y Diversidad que da cumplimiento a la Ley 11/18, que traspone la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 y sustituye el Real Decreto Ley aprobado en 2017, habiéndose elaborado de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI) y con los principios y contenidos definidos en GRI Standards 2016 que le son de aplicación.

Las informaciones aportadas hacen referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, dándose cuenta de las principales líneas seguidas en ese plazo por Grupo IMQ y sus sociedades dependientes para el desarrollo de su actividad y el abordaje de las directrices, objetivos y retos marcados por su Plan Estratégico 2015-18. Detalla, al mismo tiempo, sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y medioambiental en un ejercicio de transparencia para con sus grupos de interés.

La Memoria se ha realizado en base a las aportaciones e indicadores de las áreas y sociedades implicadas, tratándose del primer Informe que se realiza en base a criterios GRI, si bien fue en 2016 cuando la organización inició un enfoque de sostenibilidad para el reporte de su actividad anual. Equivale, al mismo tiempo, a la Comunicación de Progreso (CoP) exigida por el Pacto Global de Naciones

Unidas al que IMQ está adherida como entidad signataria desde diciembre de 2017 para la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial siguiendo la política de reporting de Global Compact.

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 negocio con los retos y demandas que le plantean el entorno y sus grupos de interés, ofreciendo a los mismos un modelo de relación basado en compromisos, principios y valores de eficiencia, profesionalidad, colaboración, respeto y servicio.

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, aprobada por sus órganos de gobierno, y mantiene una decidida apuesta por la misma como necesaria herramienta para la mejora de la competitividad, la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con la comunidad y sus grupos de interés. Todo ello mediante el fomento de una cultura de responsabilidad e impacto positivo en la sociedad, una permanente vocación de innovación y mejora en productos y servicios y un comportamiento implicado, transparente y ético.



## CARTA DEL PRESIDENTE DE GRUPO IMQ

### Pedro Ensunza Lamikiz

Tengo el placer de presentar esta memoria anual de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2018, primera que Grupo IMQ realiza de acuerdo a estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y que da también respuesta a la nueva normativa sobre Información no Financiera y Diversidad aprobada a finales de año.

Constituye este hecho no solo un requisito imprescindible en un contexto como el actual donde ya no es posible concebir una organización que no gestione con mimo su responsabilidad social corporativa y la relación y reputación entre sus grupos de interés, sino también una innegable oportunidad más para aportar transparencia, credibilidad y confianza, integrando el valor social, económico y medioambiental dentro del esfuerzo cotidiano por afianzarnos como una organización respetada y eficiente.

El nuevo modelo de sociedad, de consumo y de mercado, el avance de la globalización, la constante y disruptiva innovación tecnológica junto con la creciente preocupación por el medio ambiente y la ética hacen que las organizaciones necesiten poner un foco cada vez más relevante en su impacto social y en el alcance de sus principios y actuaciones, más aún en una compañía que como Grupo

IMQ tiene en la salud y la protección del bienestar una de sus anclas esenciales.

Es por ello que, un año más, hemos trabajado para atender nuestros objetivos y retos aplicando un modelo de gestión orientado a la mejora de la salud, la calidad de vida y la satisfacción de nuestros principales grupos de interés, mediante servicios de valor, personas motivadas y una actuación socialmente responsable.

Nos hemos implicado también activamente en un profundo e ilusionante proceso de transformación digital que creemos fundamental para el desarrollo actual y futuro de nuestra compañía, pero, sobre todo, para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.

El entorno, la competencia, las exigencias de las nuevas generaciones en una sociedad hiperconectada y omnicanal imponen, del mismo modo, nuevas formas de pensar y de trabajar, promoviendo organizaciones horizontales, dinámicas e innovadoras que al tiempo que se reinventan, cuidan el talento, el liderazgo, la formación y el reconocimiento de sus personas como motor fundamental para el éxito de su adaptación al cambio. Organizaciones cercanas y humanas con

servicios y atención diferencial por su calidad, prestaciones y vanguardia, que conversan con el cliente, personalizan su propuesta de valor y escuchan sus necesidades y demandas para procurar experiencias cada vez más satisfactorias.

Progresamos así en nuestro proyecto de transformación para mejorar la experiencia digital del cliente incorporando nuevas funcionalidades a la app de IMQ y a la historia clínica a través de Info33+ que se suman a las promovidas en los últimos años. Seguimos también trabajando por la implantación de la prescripción electrónica, la aportación continuada de información que contribuya a la prevención y el establecimiento de hábitos de vida saludable con la colaboración de nuestros profesionales médicos, así como por la incorporación de nuevos centros, servicios, productos y coberturas.

Desde el punto de vista de nuestro compromiso con la comunidad, hemos mantenido igualmente viva en 2018 nuestra arraigada apuesta por el deporte, la cultura, la investigación, la solidaridad y el desarrollo social.

Gracias a los sólidos e históricos resultados obtenidos también en el plano económico y a la firme voluntad de

construir una compañía rentable, solvente y en continua expansión hemos seguido también aportando, un año más, nuestro grano de arena al crecimiento, al empleo y al sostenimiento del sistema sanitario vasco.

Desempeña también un papel fundamental para lograr nuestros objetivos y la confianza de los clientes la importante labor que desarrollan nuestros profesionales médicos, a quienes desde aquí traslado, una vez más, mi agradecimiento por su dedicación y esfuerzo, lo mismo que a todas cuantas personas integran y hacen posible Grupo IMQ.

Más allá del balance de lo logrado y del trabajo presente, hemos ido, además, preparando el futuro a través de la elaboración del nuevo plan estratégico 2019-21 que nos orienta hacia nuevos proyectos y desafíos, hacia lo imprevisible y lo incierto, hacia la ilusión de un mañana todavía por construir pero que afrontamos con la misma disposición, tenacidad y energía que nos ha traído hasta aquí, con el deseo y la voluntad de seguir creciendo, contribuyendo al desarrollo socioeconómico y a reforzar nuestra posición de liderazgo en Euskadi.



## CARTA DEL CONSEJERO DIRECTOR GENERAL DE GRUPO IMQ

### Miguel Ángel Lujua Murga

Con la satisfacción del positivo camino recorrido, Grupo IMQ ha culminado en 2018 la implantación del Plan Estratégico que inició en 2015, siendo otro año de grandes desafíos, sueños y objetivos compartidos entre todos cuantos formamos Grupo IMQ.

Convencidos de que estrategia, negocio y sostenibilidad no pueden caminar separados, damos cuenta en esta Memoria de la visión, actividad y retos más significativos realizados este último ejercicio. Todos ellos enmarcados en el compromiso de una organización muy viva, estrechamente vinculada a sus grupos de interés y con vocación de contribuir a un desarrollo sostenible de la comunidad y el territorio en el que se inserta, al tiempo que impulsa sus metas para apuntalar crecimiento, empleo y competitividad.

Hacer frente a las demandas de un mundo y un sector sujeto a constante revisión requiere aportar excelencia a la relación con el cliente y focalizarse en la innovación, la tecnología y la conexión con las personas y con la sociedad. De ahí que nuestro desempeño haya estado especialmente centrado en consolidar nuestra apuesta por mejorar la experiencia del cliente. Lo hemos hecho con nuevos servicios diferenciales e innovadores, una constante preocupación por satisfacer

sus expectativas, atender sus quejas con premura, en mucho menos tiempo en el caso de IMQ Seguros que la media del sector (9 días frente a 14,5), y aportar atención de calidad, así como por avanzar en la transformación digital.

En este último ámbito, y también para servir mejor al cliente, hemos trabajado para sumar nuevas integraciones a la historia clínica digital, renovado nuestra oficina online y puesto en marcha el chat médico, la tarjeta en el móvil o la cita online, entre otros desarrollos. Se ha profundizado, además, en el proceso de liberalizaciones para el acceso a los servicios médicos conducente a la implantación de la prescripción electrónica, que será otro próximo gran hito para Grupo IMQ porque evitará en 2020 que el cliente precise acudir a nuestras oficinas.

Esta centralidad de nuestros clientes en nuestras estrategias está también permitiendo no solo que se muestren cada vez más satisfechos con la atención recibida en IMQ Seguros (96,8% lo están), sino que su fidelidad media roce los 21 años. Es también la principal razón que justifica nuestra sólida y mantenida posición de liderazgo dentro del sector asegurador y sanitario del País Vasco así como las cifras record de

facturación y de clientes alcanzados en 2018. Somos, al mismo tiempo, muy conscientes de que consolidar ese posicionamiento pasa por seguir orientados a ese propósito y por una ingente exigencia en ritmo, intensidad y alcance para acompañar necesidades y capacidades en todos los procesos, proyectos e iniciativas desplegados, que son muchos y ambiciosos.

Importante ha sido también en 2018 adaptarse en tiempo y forma a los cambios normativos derivados del Reglamento General de Protección de Datos, la Ley de Distribución o la consolidación de Solvencia II, con efectos relevantes todos ellos en nuestra actividad.

En el plano asistencial se ha realizado, asimismo, un significativo esfuerzo para mejorar o ampliar instalaciones, dotarnos de nuevos servicios y unidades en centros y clínicas con el fin de incrementar la oferta, la cercanía y la diversidad de opciones a disposición del cliente. Diversidad que también se ha hecho extensiva a los productos aseguradores con el lanzamiento de IMQ Pymes y la preparación de asistencia en viaje o dependencia, sin olvidar propuestas para aportar soluciones de valor añadido que influyan positivamente en la vida cotidiana de las personas como pronto será IMQ BienStar.

Trabajar codo a codo con nuestros profesionales y lograr su compromiso para acompañar y apoyar este recorrido constituye, del mismo modo, otro gran objetivo estratégico al que Grupo IMQ se aplica con denuedo por cuanto su concurso, involucración y aliento representan parte fundamental en el esfuerzo, pero también en el éxito de esa transformación que demandan hoy el mercado, la tecnología y el cliente.

La adquisición de IMQ Iguarco y su proyectada expansión a Álava, el plan de humanización y la calidad y seguridad que acreditan nuestras clínicas, el patrocinio y colaboración con muy diversas iniciativas de la vida social y económica, el esfuerzo por comunicar y conversar, por escuchar y estar cerca constituyen también parte destacada en la labor de una organización que se sabe asomada a un nuevo tiempo. Una organización que entiende que, ahora y siempre, necesita sembrar cada día para no quedarse atrás y seguir recogiendo el fruto de un trabajo bien hecho.

Mi agradecimiento para todas las personas que, desde una u otra responsabilidad, contribuyen a todos estos objetivos y a hacer de Grupo IMQ una compañía sólida y reconocida en la que sus clientes puedan seguir depositando su confianza, seguros de haber elegido la mejor opción.



# 1

## Un gran grupo empresarial

Grupo IMQ continúa en permanente proceso de crecimiento, innovación y mejora para ofrecer a sus clientes la oferta diferencial y las ventajas de un potente grupo empresarial con más de 50 compañías, siempre en búsqueda de la excelencia.



## Quiénes somos

Con una acreditada trayectoria de 84 años al servicio de la salud y una sólida posición de liderazgo en su sector, Grupo IMQ constituye un holding empresarial integrado por 56 sociedades sanitarias, socio-sanitarias, de prevención y bienestar.

Compañía vasca, privada e independiente, nacida en 1934, está accionarialmente ligada a la Sociedad de Médicos de IMQ y vincula a través del Grupo a las seis grandes Divisiones en que se estructura:

Más de 50 empresas participadas.

Servicios integrales en salud, prevención laboral, servicios sanitarios y sociosanitarios.

Soluciones innovadoras y de calidad para todas las etapas de la vida.

### DIVISIONES GRUPO IMQ

#### IMQ SEGUROS

#### DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

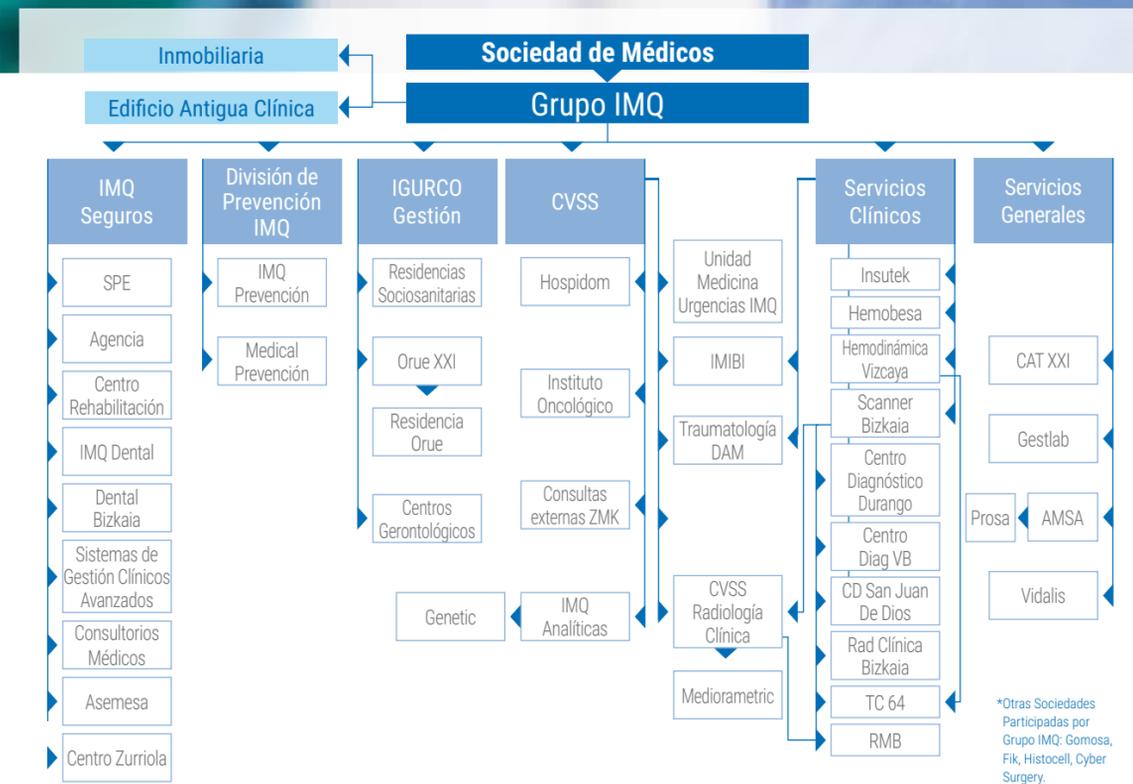
#### IGURCO GESTIÓN: SERVICIOS SOCIOSANITARIOS

#### CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

#### SERVICIOS CLÍNICOS

#### SERVICIOS GENERALES

IMQ Seguros cuenta también como gran aliado estratégico con SecurCaixa Adeslas, compañía líder en el ranking estatal de aseguradoras sanitarias, lo que permite a sus clientes acceder a 40.000 profesionales médicos y a 1.150 centros fuera de la CAV, que se suman a los más de 1.700 de que dispone en Euskadi.



## Estructura societaria

La Sociedad de Médicos del IMQ, S.A. es el máximo órgano de propiedad y decisión de Grupo IMQ. Su accionariado lo forman el total de profesionales médicos que componen la Asociación Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades. Dependen también de él el resto de las sociedades que conforman la compañía, entre ellas Grupo IMQ.

De acuerdo a los objetivos marcados en su Plan Estratégico, Grupo IMQ continúa, por su parte, trabajando en la reestructuración de su estructura societaria para generar sinergias y ganar agilidad y eficiencia, habiéndose recientemente organizado ésta en base a seis divisiones.

## Un enfoque de futuro

Grupo IMQ ha cerrado con éxito en 2018 su Plan Estratégico 2015-2018, dando respuesta a los ejes definidos en el mismo y en torno a los cuáles ha venido trabajando en los últimos tres años. Un trabajo que se ha centrado en crecer y optimizar su estructura, simplificando su modelo societario y aumentando su participación en sociedades y unidades de negocio que serán estratégicas los próximos años.

Se ha reforzado también la rentabilidad del Grupo, alcanzando resultados históricos, así como su modelo de propiedad y de gobernanza. Ha sido clave el impulso de su modelo organizativo, con las personas como pilar principal de dicha transformación. Una transfor-

mación donde el ámbito digital ha tenido especial relevancia, con proyectos como la historia clínica digital o la implantación de nuevos servicios digitales que nos permiten sentar las bases para mirar y avanzar con garantías hacia el futuro. Un futuro que se refleja en el nuevo Plan Estratégico 2019 – 2021 elaborado a lo largo del 2018 en un proceso participativo donde se ha dado entrada a los principales grupos de interés de la compañía, y en especial a accionistas, órganos de gobierno, personas y clientes.

En el marco de la elaboración de su Plan Estratégico Grupo IMQ ha procedido, al mismo tiempo, a renovar su misión, visión y valores.

## Misión, visión y valores

### 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 84 años más.

### VALORES

Asumimos como compañía unos valores que nos comprometen con nuestros clientes, con nuestras personas, con toda la organización y con nosotros mismos. Unos valores que han sido elaborados con la participación de todos los que integramos Grupo IMQ y que queremos nos definan y nos 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 como compañía.

### NUESTROS VALORES Y COMPROMISOS

|  |   |
|--|---|
| <b>CLIENTE</b>                                 | <b>Nos apasiona el CLIENTE</b><br>Es nuestra razón de ser                                     |
| <b>INNOVACIÓN</b>                              | <b>Somos VALIENTES</b><br>Nos adelantamos, nos preocupa el futuro                             |
| <b>CONFIANZA, CERCANÍA</b>                     | <b>Estamos CERCA</b><br>Generamos confianza   |
| <b>TRABAJO EN EQUIPO, ÉTICA</b>                | <b>Somos un solo EQUIPO</b><br>Con pasión, con ética, con responsabilidad y compromiso social |
| <b>LIDERAZGO</b>                               | <b>Queremos personas GANADORAS</b><br>Personas que se atreven, ejemplares                     |
| <b>SOLVENCIA, EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA</b> | <b>Ser siempre MEJORES</b><br>Más solventes, más rentables, más eficaces                      |

## Grandes prioridades estratégicas

Son cinco las prioridades estratégicas de Grupo IMQ definidas para el periodo 2019 – 2021 y que dan continuidad a la estrategia abordada durante los últimos tres años. Una estrategia que trata de dar respuesta a los principales riesgos a los que se enfrenta la organización: las desventajas, pero también la agilidad y las posibilidades que supone ser un grupo local frente a

una globalización cada vez mayor; la falta de profesionales médicos común a todo el sector; un entorno, el sanitario y también el de seguros, cada vez más regulado; la agilidad y capacidad de adaptación que exige la transformación digital y la aparición de un nuevo perfil de cliente más exigente junto al gran reto del envejecimiento de la población.

### 5 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



**Transformación digital de la compañía**



**Diferenciación y experiencia de cliente**



**Crecimiento rentable**



**Afianzar nuestro modelo de propiedad**



**Modelo de gestión y equipo de personas**

### 1. Transformación digital de la compañía

La transformación digital es uno de los focos en los que la compañía viene trabajando en su anterior Plan Estratégico. El desarrollo de nuevos servicios en los diferentes ámbitos de actuación (historia clínica digital, vídeo consulta o chat médico, etc.), de nuevas formas de hacer (nuevos canales de atención al cliente, más información y más transparente a los clientes,...) o nuevas estrategias de negocio (marketing inbound, etc.) han marcado el trabajo a lo largo del año 2018 y lo seguirán haciendo en los próximos años.

### 2. Diferenciación y experiencia de cliente: el cliente en el centro de nuestras decisiones

La compañía ha puesto en marcha durante el año 2018 el proyecto de Experiencia de cliente, uno de los proyectos estratégicos para los próximos 3 años. Un proyecto que supone un importante cambio cultural para la organización y una herramienta de mejora continua con el cliente como elemento nuclear. Los nuevos servicios digitales e innovadores serán elementos fundamentales no sólo para superar las necesidades y expectativas de los clientes sino también para poner a su disposición experiencias diferenciales que les sorprendan y enamoren.

### 3. Crecimiento del negocio

Seguir creciendo es uno de los objetivos de Grupo IMQ, consolidando así su liderazgo tanto en el mundo de los seguros de salud como en el ámbito de servicios sanitarios y sociosanitarios. A lo largo de 2018 se ha trabajado en el lanzamiento de nuevos productos aseguradores, en la captación de nuevos clientes para nuestros servicios sanitarios, o en la adquisición de nuevos negocios que serán estratégicos a futuro (ampliación de la participación en Igurco).

### 4. Reforzar nuestro modelo de propiedad

Queremos seguir trabajando con el profesional médico, propietario de la compañía, como elemento diferencial de Grupo IMQ. A lo largo del año 2018 se han realizado diferentes sesiones de trabajo con los médicos accionistas para poner en común la estrategia actual y futura de la compañía y las principales líneas de actuación en la mayoría de las cuáles es fundamental el papel del médico accionista.

### 5. Modelo de gestión y equipo de personas

Seguimos apostando por el Modelo de Gestión Avanzada como referencia de actuación en las diferentes unidades de negocio. Un modelo donde continuamos reforzando y mejorando de forma continuada los 6 elementos que lo caracterizan: Estrategia, Clientes, Personas, Innovación, Sociedad y Resultados. Fruto de este esfuerzo son muchos los avances que en este sentido se han realizado a lo largo del 2018, con las personas como elemento tractor de esta transformación.

## Nuestros grupos de interés

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

## Materialidad

Grupo IMQ se ha basado en su Plan Estratégico para la identificación de los aspectos materiales derivados de su actividad. Se consideran aspectos materiales cada una de las cinco prioridades estratégicas, definidas en base al análisis DAFO de la compañía y de la relación con sus grupos de interés. Algunos de los aspectos materiales identificados han sido sometidos a consulta interna para

conseguir la participación de la dirección de la compañía y sus personas, y externa en el caso de IMQ Seguros, con el fin de conocer la valoración que hacían de ellos algunos de sus grupos de interés.

Estos compromisos se describen con mayor detalle en el capítulo Valor Compartido de esta Memoria.

| PRIORIDADES ESTRATÉGICAS                | GRUPOS DE INTERÉS  | COMPROMISOS  |
|---|--|--|
| TRANSFORMACIÓN DIGITAL                  | - Clientes, personas y proveedores                                 | - Agilidad, cercanía y valor añadido.  |
| DIFERENCIACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE | - Clientes   | - Satisfacción, calidad, innovación y mejora continua, humanización.                       |
| CRECIMIENTO RENTABLE                    | - Accionistas, Órganos de gobierno, Personas, Aliados estratégicos | - Rentabilidad y contribución al desarrollo socio-económico, confianza.                    |
| AFIANZAR NUESTRO MODELO DE PROPIEDAD    | - Accionistas, Proveedores asistenciales                           | - Colaboración e involucración.  |
| MODELO DE GESTIÓN Y EQUIPO DE PERSONAS  | - Personas<br>- Sociedad   | - Estabilidad, formación, proyección.<br>- Aporte de valor e implicación con la comunidad. |



## 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.

Buscamos:

- Contar con un modelo de gestión eficiente que nos permita seguir creciendo y evolucionando.
- Convertirnos en una empresa de referencia en Euskadi a todos los niveles.
- Avanzar en la cultura de mejora continua: el contexto actual exige agilidad y cambio permanente.
- Contar con un equipo de personas sólido, ganador y valiente.

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.

Con la visión puesta en este objetivo en 2017 se puso en marcha un Grupo de Trabajo que dinamiza e impulsa la implantación del Modelo. IMQ Seguros por su parte se presentó a un 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. Como resultado de este contraste, Euskalit otorgó a IMQ Seguros un Diploma de Compromiso a la Gestión Avanzada.

En 2018 se ha trabajado en un segundo diagnóstico de situación, identificando y poniendo en marcha un plan de acción para reforzar aspectos de mejora identificados.



## El prestigio de una 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 imagen e influencia en la sociedad, así como el reconocimiento, prestigio y alta valoración de su marca, uno de los valores intangibles más importantes con los que cuenta.

El alto alcance y valoración obtenidos se reflejan también en la imagen de liderazgo de la organización y se materializan en los reconocimientos recibidos por parte de sus centros y clínicas, 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 de la consultora independiente Consultores del Norte, que

valora especialmente su comunicación, responsabilidad social y capacidad para generar valor.

Según la última encuesta de la consultora externa Ikerfel realizada para IMQ Seguros, se trata también de la compañía más conocida y mejor valorada de las que operan en el País Vasco, logrando, por otra parte, una puntuación positiva entre el 96,8% entre sus clientes. En lo referido a su actividad y desempeño en materia de responsabilidad social corporativa Grupo IMQ recaba de sus grupos de interés una puntuación media de 7 sobre 10 en el caso de clientes y de 8 en el de empresas y sociedad.

A fin de fortalecer, cuidar y difundir de forma continua 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.



# Principales magnitudes de Grupo IMQ

## Impacto económico y social

**464,53 millones de euros** de facturación agregada total en Grupo IMQ.

| FACTURACIÓN (miles de euros)          | 2017           | 2018           |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| GRUPO IMQ SEGUROS                     | 262.218        | 272.161        |
| GRUPO PREVENCIÓN                      | 21.651         | 23.319         |
| GRUPO IGURCO                          | 25.055         | 27.215         |
| GRUPO CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN   | 85.164         | 86.483         |
| GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS          | 27.477         | 27.980         |
| GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS | 12.075         | 13.262         |
| OTRAS SOCIEDADES                      | 11.249         | 14.117         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>444.889</b> | <b>464.537</b> |

**4,42% de crecimiento** de negocio con **32 millones** de euros de **resultado** consolidado (después de impuestos) total en Grupo IMQ.

| RESULTADO CONSOLIDADO (miles de euros) | 2017          | 2018          |
|--|---------------|---------------|
| GRUPO IMQ SEGUROS                      | 20.437        | 22.528        |
| GRUPO PREVENCIÓN                       | 962           | 1.283         |
| GRUPO IGURCO                           | 920           | 2.559         |
| GRUPO CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN    | 1.848         | 1.817         |
| GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS           | 1.217         | 1.573         |
| GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS  | 840           | 2.240         |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>26.224</b> | <b>32.000</b> |

\* Datos vistos en Consejo de Administración de Grupo Igualmequisa del 28 de marzo de 2019.

**Ratio de solvencia** de la aseguradora: **2,23 veces** el exigido.

**627 millones** de euros de **contribución al PIB** de Euskadi de forma directa, indirecta e inducida por Grupo IMQ.

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

**Ahorro a la sanidad pública** generado por IMQ Seguros: unos **234 millones** de euros.

\* Datos obtenidos de cálculo interno en base al informe IDIS 2018.

### CONTRIBUCIÓN FISCAL DE GRUPO IMQ

**114 millones de euros** de manera directa e indirecta.

**41 millones de euros** de manera inducida.

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

## Infraestructura sanitaria

Cuadro médico formado por **1.767 profesionales**.

**1.027 médicos accionistas**.

**40.000 profesionales** médicos y **1.150 centros** fuera de la CAV a través de SegurCaixa Adeslas.

**12 clínicas y centros propios**.



## Clientes

**IMQ Seguros:** 365.310 personas y más de un millar de empresas confían en nosotros.

**Grupo Igurco:** 1.396 clientes y 313.525 estancias anuales.

**Clínica Vicente San Sebastián:** 9.197 clientes entre compañías aseguradoras y particulares.

**IMQ Prevención:** 5.457 empresas atendidas con 138.575 trabajadores y trabajadoras.

| IMQ SEGUROS               | 2017    | 2018    |
|---------------------------|---------|---------|
| CLIENTES                  | 354.445 | 365.310 |
| PERMANENCIA MEDIA EN AÑOS | 20      | 21      |

## Actividad

| CLÍNICAS Y CENTROS IMQ | 2017      | 2018      |
|------------------------|-----------|-----------|
| PACIENTES ATENDIDOS    | 249.543   | 245.439   |
| CONSULTAS ATENDIDAS    | 1.124.808 | 1.140.849 |
| URGENCIAS ATENDIDAS    | 117.134   | 115.926   |
| TOTAL PARTOS           | 1.313     | 1.141     |
| INGRESOS EN CLÍNICAS   | 39.792    | 39.443    |
| ESTANCIAS              | 91.421    | 90.770    |
| INGRESOS AMBULATORIOS  | 24.074    | 25.357    |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS   | 401.899   | 392.397   |

| SERVICIOS DE PREVENCIÓN    | 2017    | 2018    |
|----------------------------|---------|---------|
| EMPRESAS CLIENTES          | 5.411   | 5.457   |
| PERSONAS                   | 136.710 | 138.575 |
| RECONOCIMIENTOS REALIZADOS | 91.157  | 105.899 |

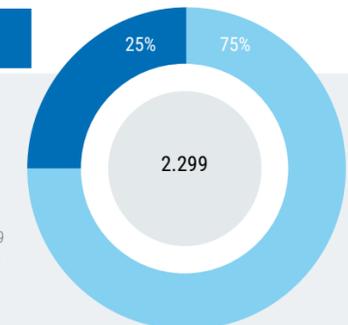
| SERVICIOS SOCIOSANITARIOS                 | 2017    | 2018    |
|---|---------|---------|
| PERSONAS CUIDADAS                         | 1.846   | 1.841   |
| ESTANCIAS EN RESIDENCIAS Y CENTROS DE DÍA | 303.719 | 313.525 |
| CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA         | 1.568   | 1.643   |

## Empleo

Empleo directo: **2.299 personas**.

Directa e indirectamente genera **empleo para 5.458 personas**.

● Mujeres: 1.729  
● Hombres: 570



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



## 2 Hitos de un año

2018 ha sido un año de intensa actividad y grandes materializaciones para Grupo IMQ: apertura de nuevas instalaciones, mejora de servicios, desarrollo tecnológico, incremento de su oferta y continuo compromiso con la calidad, la innovación, la sociedad y el entorno.



## Solvencia II

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

## Invirtiendo en mejora

- Nuevo Centro IMQ Areeta en Getxo.
- Ampliando la oferta en nuestras clínicas: nuevas unidades de Endoscopias, Obesidad y Metabolismo y Chequeos.
- Primer densitómetro sin radiación de Euskadi en Centro IMQ Zurriola.
- IMQ Igorco con Arabarren, el nuevo proyecto de complejo residencial para los mayores alaveses.
- Nuevo programa de ejercicio terapéutico para enfermedades crónicas en Centro IMQ Zurriola.
- Nuevo punto de extracción y análisis clínicos en Clínica Dental IMQ Avenida.
- Nuevas unidades asistenciales en Centro IMQ Zurriola: unidad de trasplante capilar, unidad del pie, unidad del dolor.
- Centro IMQ América, amplía sus servicios para los clientes de Gasteiz.
- IMQ AMSA: Atención a profesionales médicos con conductas adictivas, nuevo servicio de valoración neuropsicológica y neurorehabilitación cognitiva, desarrollo de la historia clínica electrónica a través del reconocimiento de voz y nuevo servicio de Logopedia.
- IMQ Igorco inicia un proyecto para la mejora de la calidad de vida de los mayores con patología neurológica.
- Nuevo equipo de resonancia puntero en la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Nuevos servicios de phimetría y manometría en la Clínica IMQ Virgen Blanca.
- Grupo IMQ adquiere el 90% de las acciones de IMQ Igorco.
- Nuevas instalaciones de vigilancia de la salud en Eibar.
- Mejorando nuestras instalaciones en el Centro Médico IMQ Colón.

## Ampliando la oferta

- Trabajando IMQ BienStar, nueva plataforma digital para una vida más fácil.
- Autorización a IMQ Prevención para la realización de reconocimientos médicos aeronáuticos.

## Compromiso social

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Los jugadores del Athletic Club, Alavés, Bilbao Basket, Baskonia y S.D. Eibar, los remeros del Kaiku y La Donostiarra pasan sus pruebas médicas en los centros IMQ.
- Apoyamos a la cultura con el Guggenheim y la ABAO.
- Más de 80 alumnos de Medicina y Enfermería de la UPV/EHU completan su formación en San Mamés gracias a Grupo IMQ.
- Grupo IMQ con el euskera: hacia el certificado Bikain, con el Euskalaldia y, por segundo año consecutivo, con el Ibilaldia.
- Grupo IMQ patrocina la expedición de Alex Txikon al K2.
- Con la narrativa infantil junto a la Fundación Ramón Rubial.
- Impulsando el deporte: nuevos acuerdos con el club de Remo Donostia Kaiarriba y el Club Bilbao Atletismo Santutxu.
- Grupo IMQ con el atletismo: carreras de empresas de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, la Behobia-San Sebastián, la XIII Milla Internacional, la Milla Marina Femenina de Bilbao y la Bicicletada Popular Solidaria.
- Alumnos de Medicina y Enfermería de la UPV/EHU completan su formación en las Clínicas IMQ.
- Colaboración con universidades nacionales e internacionales para la realización de prácticas en las Clínicas IMQ.
- Con las iniciativas solidarias: compromiso solidario con UNICEF, Hospital Andino, Banco de Alimentos de Bizkaia, Dentistas sin Fronteras, Mirada Solidaria, África Avanza y Fundación Pequeño Deseo.
- Preguntamos sobre nuestra Responsabilidad Social Corporativa a clientes y sociedad.
- La clínica IMQ Zorrotzaurre se une al XV 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.
- Participación permanente en Consejo Social de Centro Integrado de Formación Profesional Fadura (Getxo).

## Nuevas alianzas

- Renovando la colaboración con los empresarios vascos: Cebek, FVEM, Adegí y Federación Mercantil de Gipuzkoa.
- Ner Group y Grupo IMQ firman un acuerdo de colaboración para aunar sinergias.
- Nuevos convenios de colaboración en Gipuzkoa: Colegio de Médicos y Colegio de Mediadores de Seguros.
- Convenio de colaboración entre el Centro IMQ Zurriola y SESOSGI para el apoyo a los cuidadores familiares de personas mayores dependientes. (App monitor/Okencasa).
- Colaboración de Grupo IMQ en el evento anual de AEFAME (Asociación de la Empresa Familiar de Euskadi).

## Calidad y seguridad del paciente

- IMQ Zorrotzaurre consigue la tercera estrella QH de calidad asistencial, único centro sanitario con esta distinción en Euskadi.
- IMQ Seguros se certifica con la ISO 9001:2015. Alcance total.
- IMQ Zorrotzaurre, tercer mejor hospital del País Vasco según el Instituto Coordinadas.
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre, acreditada según modelo SEP, programa de sanidad excelente inspirado en el Modelo EFQM.
- Primera compañía con gestor personal y asesor de Salud.
- El servicio de urgencias de IMQ Zorrotzaurre, finalista en los Premios "Best in Class".
- Orue, primera residencia de Euskadi certificada en seguridad del paciente, norma UNE 179.003.
- Clínica Podológica IMQ Doña Casilda consigue certificar su sistema de calidad según la norma ISO 9001: 2015.
- Las clínicas dentales IMQ se adecuan al nuevo decreto de seguridad del paciente Decreto 78/2016.
- El Colegio de Médicos de Bizkaia entrega a Grupo IMQ su VII premio al Compromiso con la Salud.

## Compartiendo

- V Reunión Multidisciplinar de Cáncer de Próstata en Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Grupo IMQ colabora en el Congreso de Euskadi contra el Cáncer y primer Marathon Hack Cancer.
- Proyecto intergeneracional entre los mayores y los escolares de la mano de IMQ Igurco. Premio Valores por el proyecto Transformando Zorroza juntos.
- Grupo IMQ reúne a la primera línea del Metal para hablar sobre la prevención de riesgos laborales.
- 80 profesionales de la salud y del deporte de élite debaten sobre medicina deportiva y nutrición natural.
- Jornada de Prevención y coordinación de actividades empresariales de la mano de IMQ Prevención.
- VI Encuentro IMQ-Igurco de Medicina Familiar y Geriatría.
- Jornada sobre la nueva Directiva de Distribución de Seguros en el Colegio de Mediadores de Gipuzkoa.
- IMQ Zorrotzaurre acoge un curso de verano sobre trastornos del sueño.
- Grupo IMQ en la XIV Semana de Humanidades (Academia de Ciencias Médicas de Bilbao).
- Programa Zainduz de 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).
- Participación de nuestros profesionales de Clínicas IMQ en ponencias y comunicaciones en diversos congresos nacionales e internacionales.
- Colaboración como profesores en el Master de Gestión Sanitaria de la Universidad de Deusto y en el Master de Oncología Básica y Clínica de la UPV/EHU.

## Con la innovación

- Nuevas funcionalidades en la APP IMQ.
- Gestor personal y médico asesor, una atención cada vez más personalizada.
- Renovamos nuestra oficina online.
- Nuevo servicio gratuito de cita online.
- Nuevos actos liberalizados en especialidades.
- Proyecto Erraza, simplificar el acceso a los servicios médicos.
- En coche al quirófano, nueva iniciativa pediátrica en IMQ Zorrotzaurre.
- Las webs de Grupo IMQ obtienen una calificación de seguridad A+ en SSL Labs.
- Recogemos el premio FAD a la mejor web de una institución sanitaria o social.
- La Clínica IMQ Zorrotzaurre participa en el Innovation Forum Euskadi con un reto sanitario.
- Grupo IMQ participa en el Evento B24 (24 horas de innovación) junto con jóvenes universitarios.
- Grupo IMQ participa en el programa Bind 4.0 de la mano de la Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Integración de Grupo IMQ en el consorcio transfronterizo Aquitania-Euskadi- Navarra InnovMédica Allianz con la Clínica IMQ Zorrotzaurre como plataforma de innovación.
- Info33+, la historia digital completa de nuestros clientes.
- Identificación del cliente vía móvil.
- Lanzamiento de la nueva Web del Centro IMQ Zurriola.
- Servicio SMS de Gestión de Citas con el objeto de optimizar y recuperar agendas ahorrando directamente en gastos, visitas, pruebas y reprogramaciones (servicio radiología, Clínica IMQ Zorrotzaurre).
- Consolidación de la firma digital para consentimiento de protección de datos.
- Implantación del Enterprise – Imagine en radiología de Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Integración de medición de glucómetros wifi en la Historia Clínica en Clínica IMQ Zorrotzaurre.
- Digitalización de facturas en servicios clínicos.
- Nuevo servicio BETEBIDE en IMQ Prevención para la verificación de requisitos en las empresas.
- Mención de Accesit en los premios Mutualia por el método ICMA para IMQ Prevención.
- Grupo IMQ crea una plataforma multimedia 2D orientada a la mujer.
- Grupo IMQ se integra en el Basque Health Cluster.
- Primeros en Europa en emplear ecografía en alta resolución frente al cáncer de próstata.

## Con el medio ambiente

- IMQ Seguros establece un Plan de Mejoras propuestas en la Auditoría Energética en las oficinas de IMQ Seguros, dentro de la implantación del Sistema de Gestión Medioambiental, reduciendo el consumo energético un 7%.
- Mejora de la eficiencia del sistema de cogeneración de la Clínica IMQ Zorrotzaurre mediante un depósito de inercia.
- En las Clínicas IMQ se ha continuado con la sustitución sucesiva de luminarias por tecnología LED.
- Candidatura por País Vasco a los EWW Awards 2018 por el proyecto realizado en Clínica IMQ Zorrotzaurre "contaminantes emergentes"- reconocido como buena práctica por IHOBE.
- Grupo IMQ continúa trabajando para adoptar medidas de eficiencia energética.
- Recertificación de la ISO 14.001 en Clínicas IMQ, adaptándonos a los nuevos requisitos de la nueva versión de la norma (2015).
- Mejora en la regulación de los equipos de producción de agua fría para climatización en IMQ Zorrotzaurre.





# 3

## Un modelo asistencial referente

Son muchos los factores que hacen de Grupo IMQ una compañía singular y referente: su modelo de propiedad, su amplia red asistencial, su apuesta por la calidad, el prestigio de sus profesionales, su equipamiento de vanguardia. Elementos todos ellos que le aportan también un valor diferencial.

A través de sus seis Divisiones, Grupo IMQ pone a disposición de sus clientes la más amplia red de clínicas y centros propios en Euskadi para dar respuesta a sus necesidades en el ámbito sanitario, sociosanitario, de bienestar y de prevención de riesgos laborales. La continua inversión en equipamiento y tecnología en cada uno de nuestros centros, unida a la red de profesionales expertos y cuidadosamente seleccionados que forman nuestro cuadro médico garantiza una atención de primer nivel, con el respaldo de un grupo consolidado.

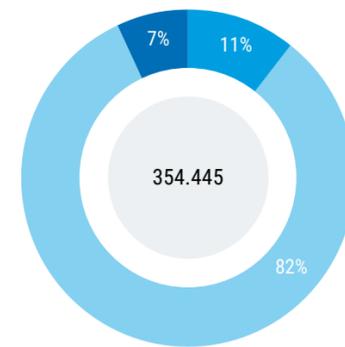
## I. IMQ Seguros

IMQ Seguros, pionera en España dentro del sector de los seguros médicos, es la empresa más relevante del Grupo IMQ. Ostenta la condición de aseguradora líder en Euskadi y es la sexta en el ranking estatal (Fuente ICEA).

La compañía viene acometiendo un importante proceso de diversificación con el lanzamiento de nuevos seguros y servicios más allá de la asistencia sanitaria con objeto de fortalecer sus posibilidades de crecimiento y transformarse en una compañía multirrama capaz de aportar soluciones personalizadas a sus clientes en otros diferentes ámbitos.

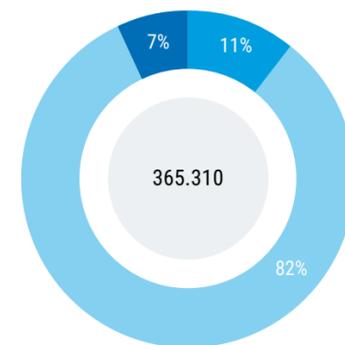
La red de clínicas y centros propios y concertados más extensa de Euskadi, con el equipamiento, la garantía y la calidad asistencial de IMQ Seguros.

### CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO



#### 2017

- Araba: 38.080
- Bizkaia: 291.836
- Gipuzkoa: 24.529



#### 2018

- Araba: 38.841
- Bizkaia: 300.273
- Gipuzkoa: 26.196

Forman también parte del organigrama de IMQ Seguros, los centros policonsultorios, las clínicas dentales, así como las clínicas de rehabilitación, podología y medicina deportiva.

### CARTERA DE CLIENTES POR SEGURO

|                             | 2017    | 2018    |
|-----------------------------|---------|---------|
| IMQ SALUD                   | 250.055 | 251.898 |
| IMQ BAJA DIARIA             | 1.557   | 1.529   |
| IMQ ACCIDENTES              | 9.956   | 11.652  |
| IMQ RENTA                   | 14.487  | 14.317  |
| IMQ CENTROS INTERNACIONALES | 1.662   | 1.739   |
| IMQ DENTAL                  | 52.919  | 58.228  |
| IMQ ACUNSA                  | 7.669   | 7.302   |
| IMQ DECESOS                 | 16.140  | 18.645  |

84 años de experiencia.

7 oficinas presenciales + oficina online.

Seguro de salud, decesos, dental, accidentes, vida y hogar.

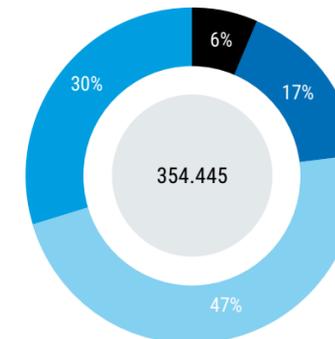
3 centros multiespecialidad.

4 clínicas dentales y centros de rehabilitación, podología y medicina deportiva.

### DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES

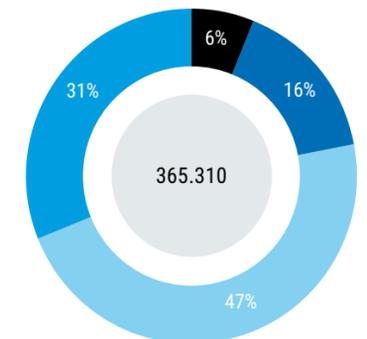
#### 2017

- Públicos: 22.783
- Privados particulares: 59.711
- Privados colectivos: 167.561
- Otros seguros: 104.390



#### 2018

- Públicos: 22.396
- Privados particulares: 58.086
- Privados colectivos: 171.416
- Otros seguros: 113.412



## CENTROS POLICONSULTORIOS

IMQ Seguros dispone de centros multiespecialidad 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.

### CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA

- **1.200 m<sup>2</sup> 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.

#### 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 cardiaca.          |

#### 2018

Obras de mejora, modernización y actualización de las instalaciones.

Ampliación de la cartera de servicios del Centro: enfermería a domicilio y dispensación de material a insulino-dependientes.

2017 2018

|  |        |        |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS      | 55.167 | 60.735 |
| CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA | 18.776 | 19.647 |
| SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS       | 14.188 | 16.308 |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS) | 24.395 | 25.906 |

## CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN

- **1.200 m<sup>2</sup> 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.

#### 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. |

Servicio de Atención Continuada de Urgencias ambulatorias y radiología.

#### 2018

Obras de mejora, modernización y actualización de las instalaciones.

Integración de la historia clínica del paciente con los resultados de sus análisis clínicos.

2017 2018

|  |        |        |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS        | 85.683 | 83.602 |
| CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA   | 3.691  | 5.766  |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS ( RX Y ANALÍTICAS ) | 27.122 | 26.146 |

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



◀ ÍNDICE ▶



## CENTRO MÉDICO QUIRÚRGICO IMQ ZURRIOLA

- **650 m<sup>2</sup> 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.

|  | 2017   | 2018   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ESPECIALISTAS ATENDIDAS      | 23.008 | 26.821 |
| CONSULTAS ATENCIÓN URGENTE AMBULATORIA | 4.297  | 5.172  |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (RX Y ANALÍTICAS) | 8.769  | 9.110  |
| SESIONES FISIOTERAPIA REALIZADAS       | 10.888 | 12.118 |
| ACTOS QUIRÚRGICOS                      | 567    | 580    |



### 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. |

## 2018

Ampliación de la cartera de servicios con las especialidades de Neurofisiología y Cirugía plástica.

Puesta en marcha de la Unidad de Trasplante capilar, ejercicio terapéutico y diagnóstico por la imagen.

Ampliación del servicio de Atención urgente ambulatoria a todo el horario de apertura del Centro.

Adquisición del primer equipo de densitometría de la CAPV que no emite radiaciones ionizantes a los pacientes.

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

## CENTRO IMQ AREETA

El Centro IMQ Areeta, que cuenta con una clínica dental, una unidad de rehabilitación y un punto de extracción para análisis clínicos, pretende dar cobertura a las especialidades más demandadas en la Margen Derecha de Bizkaia.

El centro nace con el objetivo de ampliar la infraestructura asistencial de IMQ Seguros en la zona y convertirse en referente de la Margen Derecha 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 para sus clientes.

## CLÍNICAS DENTALES

Nuestras clínicas dentales ofrecen todos los tratamientos odontológicos de la mano de profesionales cuidadosamente seleccionados, 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.

Cuentan todas ellas con gabinetes equipados con tecnología de vanguardia para poder ofrecer 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 una cuestión imprescindible, además de ofrecer la garantía de calidad de IMQ, nuestras clínicas han sido las primeras en obtener la Norma UNE 179001 acreditada por AENOR (a excepción de IMQ Dental Areeta, que está previsto de certificarse en esta norma en 2019).

En 2018 las clínicas dentales IMQ se han adecuado al nuevo decreto de seguridad del paciente Decreto 78/2016.



|  | 2017   | 2018   |
|--|--------|--------|
| <b>CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA</b>      |        |        |
| NÚMERO DE ACTOS DENTALES               | 24.011 | 23.586 |
| PACIENTES ATENDIDOS                    | 3.908  | 4.435  |
| <b>CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA</b> |        |        |
| NÚMERO DE ACTOS DENTALES               | 47.835 | 51.539 |
| PACIENTES ATENDIDOS                    | 8.744  | 9.584  |
| <b>CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA</b>     |        |        |
| NÚMERO DE ACTOS DENTALES               | 7.077  | 9.812  |
| PACIENTES ATENDIDOS                    | 1.716  | 2.045  |
| <b>CLÍNICA DENTAL IMQ AREETA</b>       |        |        |
| NÚMERO DE ACTOS DENTALES               | ...    | 6.054  |
| PACIENTES ATENDIDOS                    | ...    | 1.370  |

## 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.

#### 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.  |

### CENTRO IMQ AREETA

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

#### 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.  |

|  | 2017   | 2018   |
|--|--------|--------|
| CONSULTAS ATENDIDAS                                | 5.602  | 6.513  |
| SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS                | 32.905 | 33.230 |
| SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO           | 3.806  | 6.419  |
| TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS              | 590    | 786    |
| TRATAMIENTOS DE REHABILITACIÓN CARDIACA REALIZADOS | 44     | 37     |
| PREPARACIONES AL PARTO REALIZADAS                  | 97     | 131    |

|  | 2018  |
|--|-------|
| CONSULTAS ATENDIDAS                      | 1.620 |
| SESIONES DE FISIOTERAPIA REALIZADAS      | 9.540 |
| SESIONES DE REHABILITACIÓN SUELO PÉLVICO | 732   |
| TRATAMIENTOS DE LINFOEDEMA REALIZADOS    | 162   |

## 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.

En el año 2018 se ha procedido a su certificación de calidad conforme a la Norma ISO 9001: 2015.

#### Equipamiento

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

|                                 | 2017  | 2018   |
|---------------------------------|-------|--------|
| CONSULTAS PODOLÓGICAS ATENDIDAS | 8.048 | 10.234 |

\* Debido a cambio en herramienta de gestión el dato es estimado para los meses de noviembre y diciembre del 2018.

## 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 entrenamientos así como los reconocimientos médicos deportivos para la mejora del rendimiento y las consultas de nutrición.

#### Equipamiento

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

|   | 2017 | 2018  |
|---|------|-------|
| RECONOCIMIENTOS MÉDICOS DEPORTIVOS REALIZADOS | 954  | 1.235 |
| CONSULTAS MEDICINA DEPORTIVA ATENDIDAS        | 759  | 667   |



## II. División de Prevención

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

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.

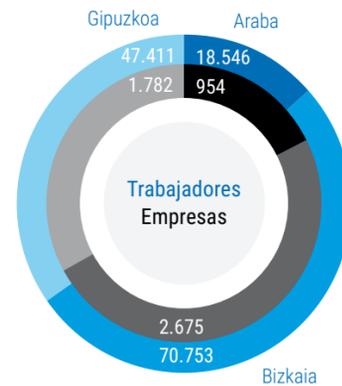
Desarrolla su actividad en 4 diferentes disciplinas:

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

|                                     | 2017    | 2018    |
|-------------------------------------|---------|---------|
| EMPRESAS CLIENTES                   | 5.411   | 5.457   |
| PERSONAS                            | 136.710 | 138.575 |
| RECONOCIMIENTOS MÉDICOS PREVENTIVOS | 91.157  | 105.899 |

### CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

2017



2018



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

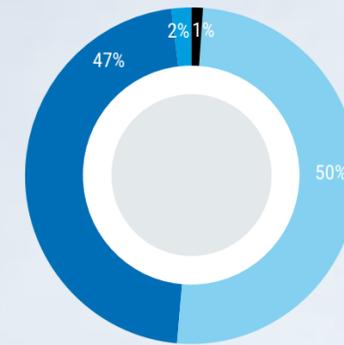
3 centros para la realización de actividades técnicas.

Un equipo de 294 personas, de las que 165 están adscritas al área de Vigilancia de la Salud.

### DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTES

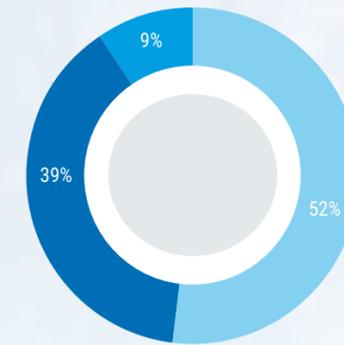
2017

Empresas por tipología de servicio



- Koordinatu: 67
- Vigilancia de la salud+ Especialidades Técnicas: 2.704
- Vigilancia de la salud: 2.526
- Especialidades Técnicas: 114

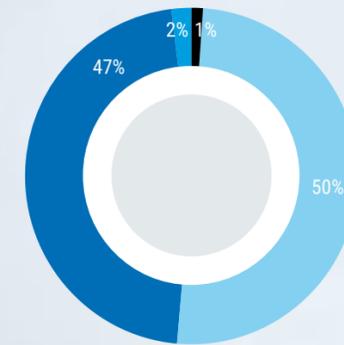
Trabajadores de empresas indicadas



- Vigilancia de la salud+ Especialidades Técnicas: 71.027
- Vigilancia de la salud: 52.861
- Especialidades Técnicas: 12.822

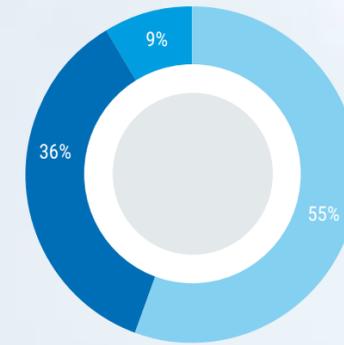
2018

Empresas por tipología de servicio



- Koordinatu: 79
- Contrato SPA en las 4 disciplinas preventivas: 2.736
- Vigilancia de la salud: 2.537
- Especialidades Técnicas: 105

Trabajadores de empresas indicadas



- Contrato SPA en las 4 disciplinas preventivas: 77.001
- Vigilancia de la salud: 49.647
- Especialidades Técnicas: 11.927



### III. Igurco Gestión

Igurco Gestión se ha consolidado como uno de los principales actores del sector sociosanitario en Euskadi ofreciendo servicios de primer nivel que van desde los primeros síntomas de fragilidad o dependencia, hasta la atención al final de la vida. Todo ello 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 quince años de vida, sus accionistas han invertido en la compañía más de 60 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.

En 2018 Grupo IMQ aumentó su participación accionarial en la compañía hasta alcanzar el 90%, pasando a denominarse IMQ Igurco.

Con una facturación próxima a 25 millones de euros en 2018, IMQ Igurco ha atendido a cerca de 2.500

|                                 | 2017    | 2018    |
|---------------------------------|---------|---------|
| PERSONAS CUIDADAS               | 1.846   | 1.841   |
| ESTANCIAS ANUALES               | 303.719 | 313.525 |
| CONSULTAS PRIVADAS DE GERIATRIA | 50      | 60      |
| CONSULTAS IMQ AYUDA             | 1.568   | 1.643   |
| CLIENTES TELEASISTENCIA         | 500     | 510     |

1.643 consultas en el servicio de IMQ Ayuda.

Más de 310.000 estancias.

1.136 plazas en 9 centros de día, 6 centros sociosanitarios y un complejo de apartamentos tutelados.

personas, tramitando más de 310.000 estancias en las 1.136 plazas que gestiona en nueve centros de día, seis residencias y un complejo de apartamentos tutelados, abarcando en ellos tanto a plazas públicas, como concertadas y privadas.

Además, ha atendido de forma presencial 1.643 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 510 hogares atendidos a través del servicio de teleasistencia.

En 2018 el centro IMQ Igurco Orue se ha certificado también con la norma de seguridad del paciente UNE

| Cartera de servicios  |
|---|
| IMQ Ayuda: Información y asesoramiento de servicios sociosanitarios |
| Teleasistencia 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  |

#### DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR TERRITORIO



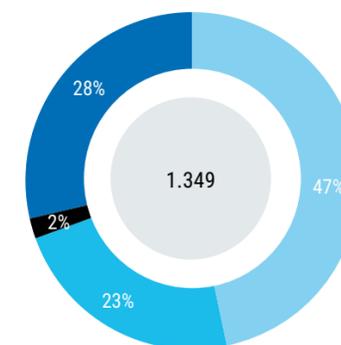
179.003, siendo el primer centro sociosanitario de Euskadi en certificarse con esta norma.

#### DISTRIBUCIÓN CARTERA POR TIPO DE CLIENTE

|         | 2017 | 2018 |
|---------|------|------|
| PÚBLICO | 706  | 699  |
| PRIVADO | 643  | 697  |

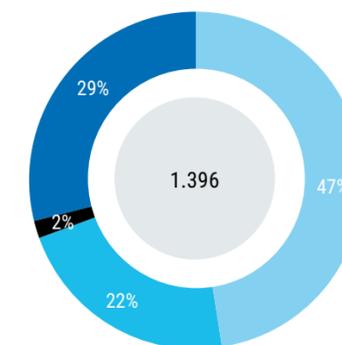
#### 2017

- Residencia: 631
- Centro de día: 306
- Etxolak: 28
- Teleasistencia: 384



#### 2018

- Residencia: 665
- Centro de día: 305
- Etxolak: 26
- Teleasistencia: 400



| GESTIÓN DE 9 CENTROS DE DÍA DE LA DFB<br>350 plazas para personas mayores dependientes | OTXARKOAGA<br>36 plazas                         | SAN ADRIÁN<br>56 plazas                  | ZORROZGOITI<br>30 plazas  | GALDAKAO<br>24 plazas   |
|--|---|--|---------------------------|---|
| ESTARTETXE LEIOA<br>64 plazas  | ONDARROA<br>15 plazas                           | UGAO MIRABALLES<br>45 plazas             | BILBOZAR<br>50 plazas     | ALBOA GETXO<br>30 plazas  |
| CENTROS RESIDENCIALES<br>786 camas   | BILBOZAR<br>137 plazas                          | JOSÉ M <sup>a</sup> AZKUNA<br>112 plazas | ZORROZGOITI<br>140 plazas | APARTAMENTOS TUTELADOS<br>28 apartamentos<br>APARTAMENTOS ORUE<br>50 plazas |
|  | Gestión de concesión administrativa por 40 años |  |                           |   |
|  | FORUA<br>44 plazas                              | UNBE<br>224 plazas                       | ORUE<br>129 plazas        |   |



## CLIENTES ACTIVOS

### IGURCO GESTIÓN

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

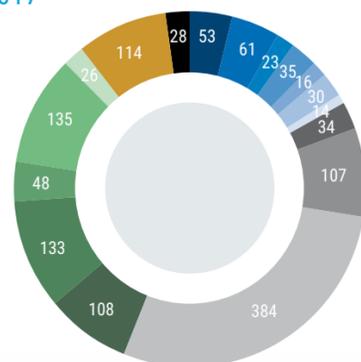
### IGURCO RESIDENCIAS SOCIOSANITARIAS

- Forua
- Unbe
- Teleasistencia (IRSS)

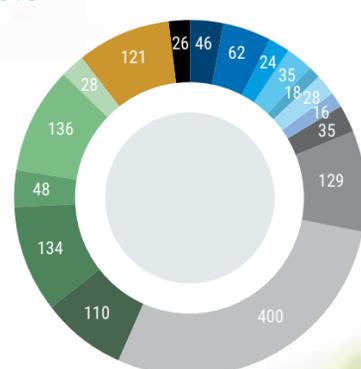
### IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS

- Azkuna
- Bilbozar
- Centro Día Bilbozar
- Zorrozgoiti
- Centro Día Zorrozgoiti
- RESIDENCIA ORUE
- ORUE XXI

2017



2018



## LA TELEASISTENCIA DE EUSKADI DE LA MANO DE IMQ

La UTE formada por IMQ, Tunstall Televida Servicios Sociosanitarios y Gestión de servicios Residenciales (del Grupo Mondragón), que resultó ganadora del concurso para la prestación del Servicio Público de Teleasistencia de Euskadi BetiON dio en 2018 servicio a un total de 50.236 personas con más de 1.200.000 llamadas.

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 teleasistencia 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.

|                         | 2017   | 2018   |
|-------------------------|--------|--------|
| <b>BETI ON</b>          |        |        |
| PERSONAS USUARIAS       | 47.329 | 50.236 |
| SOLICITUDES DE SERVICIO | 10.768 | 10.651 |

## 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.

Destacan, especialmente, las unidades de Oncología, Materno-infantil, Medicina Interna, Urgencias Generales y Pediátricas, Traumatología, Análisis Clínicos y Hospitalización a domicilio. Además de contar con una unidad de consultas externas donde prestan servicio una amplia gama de especialidades médicas y quirúrgicas.

Las clínicas IMQ, referentes en tecnología de vanguardia y calidad asistencial.

### DISTRIBUCIÓN DE CIFRA DE NEGOCIO POR TIPO DE CLIENTE

|                            | 2017  | 2018   |
|----------------------------|-------|--------|
| IMQ                        | 81,7% | 84,89% |
| CIAS ASEGURADORAS (NO IMQ) | 9,67% | 8,91%  |
| CLIENTES PRIVADOS          | 2,40% | 2,06%  |
| OSAKIDETZA Y RESTO         | 6,23% | 4,14%  |

2017

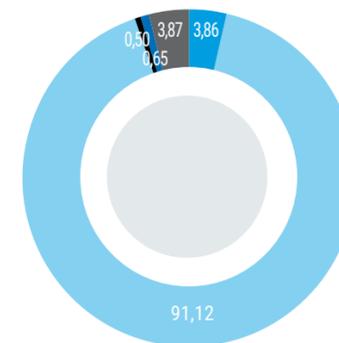
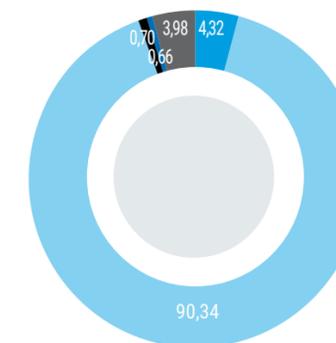
- Diagnóstico por imagen: 4,32%
- Hospitalización: 90,34%
- Medicación Oncología: 0,70%
- Rehabilitación: 0,66%
- Urgencias: 3,98%

2018

- Diagnóstico por imagen: 3,86%
- Hospitalización: 91,12%
- Medicación Oncología: 0,50%
- Rehabilitación: 0,65%
- Urgencias: 3,87%

### CARTERA DE CLIENTES POR TERRITORIO

#### BIZKAIA



## CLÍNICA IMQ ZORROTZAURRE

Referente en la sanidad privada de Euskadi, ofrece todas las especialidades médicas y quirúrgicas para aportar al paciente una atención médica integrada. Pionera en tecnología de vanguardia, cuenta con equipamientos de última generación, como el Robot Da Vinci o el acelerador lineal con tecnología IGRT (Radio-terapia Guiada por Imagen).

En la actualidad es el único centro privado sanitario de Euskadi que dispone de la acreditación Joint Commission International, considerada una de las más prestigiosas a nivel mundial. Asimismo cuenta con otras numerosas certificaciones en relación con la calidad, la seguridad y el servicio asistencial como las estrellas QH de IDIS o las normas ISO 9001, ISO 14.001 y UNE 179.003, entre otras y se ha certificado en el modelo SEP, programa de sanidad excelente.

En 2018 se han puesto en marcha nuevos servicios asistenciales en nuestras clínicas con la creación de las unidades de Endoscopias, Obesidad y Metabolismo y Chequeos.

En las **Unidades de Endoscopia** de Zorrotzaurre y Virgen Blanca se cuenta con endoscopia de alta resolución, la técnica hoy más eficaz y menos invasiva, para facilitar tanto el diagnóstico como una intervención terapéutica avanzada.

En la de **Obesidad y Metabolismo** de Zorrotzaurre nuestros médicos elaboran una completa historia clínica del paciente, profundizando también en sus hábitos alimentarios y rutina de ejercicios antes de decidir e iniciar el mejor tratamiento.

La **Unidad de Chequeos** de Zorrotzaurre ofrece una valoración clínica completa, rápida y personalizada y un circuito perfectamente coordinado entre las diferentes especialidades y servicios diagnósticos que permite en pocas horas, y sin salir de la clínica, disponer de un completo diagnóstico de salud con todas las pruebas médicas necesarias.

## CLINICA IMQ ZORROTZAURRE

|                                     | 2017   | 2018   |
|-------------------------------------|--------|--------|
| <b>UCI</b>                          |        |        |
| PACIENTES                           | 1.084  | 1.602  |
| ESTANCIAS                           | 2.687  | 2.428  |
| <b>UNIDAD NEONATAL</b>              |        |        |
| PACIENTES                           | 99     | 83     |
| ESTANCIAS                           | 149    | 127    |
| <b>TOTAL HOSPITALIZACIÓN</b>        |        |        |
| INGRESOS                            | 10.745 | 10.694 |
| ESTANCIAS                           | 43.271 | 41.440 |
| <b>HOSP. DÍA MÉDICO-QUIRÚRGICO</b>  |        |        |
| ESTANCIAS                           | 11.943 | 12.140 |
| <b>HOSPITAL DÍA ONCOLÓGICO</b>      |        |        |
| ESTANCIAS                           | 6.022  | 5.916  |
| <b>ACTIVIDAD OBSTÉTRICA</b>         |        |        |
| PARTOS TOTALES                      | 1.313  | 1.141  |
| CESÁREAS                            | 302    | 288    |
| <b>ACTIVIDAD QUIRÚRGICA</b>         |        |        |
| INT. PROGRAMADAS                    | 8.645  | 9.090  |
| INT. URGENTES                       | 1.617  | 1.732  |
| INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES) | 10.262 | 10.822 |
| <b>CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA</b>    | 2.808  | 3.106  |
| <b>URGENCIAS GENERALES</b>          |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 52.143 | 51.530 |
| <b>URGENCIAS PEDIÁTRICAS</b>        |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 22.845 | 22.453 |
| <b>URGENCIAS GINECO-OBSTÉTRICAS</b> |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 3.901  | 4.038  |
| <b>TOTAL URGENCIAS</b>              |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 78.889 | 78.201 |

## CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

La Clínica IMQ Virgen Blanca conforma, junto con la Clínica IMQ Zorrotzaurre, la mayor infraestructura clínica privada de Euskadi, gestionándose en base a los estándares más exigentes de calidad y seguridad clínica con el objetivo de ofrecer prestación asistencial de excelencia.

## CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA

|                                     | 2017   | 2018   |
|-------------------------------------|--------|--------|
| <b>TOTAL HOSPITALIZACIÓN</b>        |        |        |
| INGRESOS                            | 5.141  | 5.384  |
| ESTANCIAS                           | 12.764 | 12.540 |
| <b>HOSPITAL DE DÍA</b>              |        |        |
| ESTANCIAS                           | 6.413  | 7.863  |
| <b>ACTIV. QUIRÚRGICA</b>            |        |        |
| INT. PROGRAMADAS                    | 6.274  | 6.225  |
| INT. URGENTES                       | 74     | 26     |
| INT. TOTALES (PROGRAMADAS+URGENTES) | 6.348  | 6.251  |
| <b>CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA</b>    | 1.332  | 2.722  |
| <b>URGENCIAS</b>                    |        |        |
| URGENCIAS ATENDIDAS                 | 13.370 | 13.539 |

**Clínica IMQ Virgen Blanca.** Primera clínica a nivel estatal en conseguir la acreditación DIAS de seguridad del paciente.

**Clínica IMQ Zorrotzaurre.**  
Único centro privado sanitario de Euskadi con el prestigioso reconocimiento Joint Commission International.



## V. Servicios Clínicos

La Unidad de Servicios Clínicos integra 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 integra las sociedades vinculadas con las especialidades de Urología (Insutek), Nefrología (Hemobesa), Cardiología (Hemodinámica Vizcaya), y Radiología (CVSS Radiología Clínica, Grupo Scanner Bizkaia y Resonancia Magnética Bilbao).

## VI. Servicios Generales

Comprende diversas sociedades de servicios, siendo las más importantes:

**CAT XXI:** Sociedad que da soporte a un servicio integral de atención telefónica.

**IMQ AMSA:** Sociedad de psiquiatría y psicología.

**GESTLAB:** Sociedad que ofrece soluciones globales de asistencia sanitaria en eventos, domicilios, etc.

**VIDALIS:** Sociedad relacionada con servicios sanitarios, sociosanitarios y de bienestar.

### IMQ AMSA

IMQ AMSA es una institución referente en el ámbito de la salud mental del País Vasco. Con 30 años de experiencia en la atención de la salud psicológica y psiquiátrica, ofrecer los mejores tratamientos y las soluciones más innovadoras para las distintas enfermedades psíquicas ha sido siempre una de sus señas de identidad, lo que le convierte en una entidad única dentro de su especialidad.

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

Dentro de las novedades implantadas en 2018 cabe destacar la creación de un servicio de neuropsicología y rehabilitación, así como la consulta de logopedia para los pacientes de infanto-juvenil.

Remarcable ha sido también la apertura del servicio de consultas externas en la Clínica Andra Mari de Galdakao, dando cobertura en psiquiatría y psicología.

Desarrolla, además, numerosos programas de formación dirigidos a sus profesionales, que se complementan con investigaciones en colaboración con centros y universidades nacionales e internacionales.

| PACIENTES ATENDIDOS | 2017         | 2018         |
|---------------------|--------------|--------------|
| CONSULTAS EXTERNAS  | 3.539        | 4.184        |
| HOSPITALIZACIÓN     | 330          | 346          |
| UNIDADES DE DÍA     | 221          | 279          |
| URGENCIAS           | 603          | 636          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>4.693</b> | <b>5.445</b> |

### VIDALIS

Vidalis viene ofertando a los clientes de IMQ Seguros una amplia gama de bienes y servicios relacionados con la salud, el bienestar y la calidad de vida como asistencia social y doméstica, asistencia técnica en el hogar, asistencia sanitaria a domicilio, centros de audición, spas y balnearios, comida a domicilio, gimnasios y centros de bienestar, masajes, métodos antitabaco, ópticas, ortopedias, preparación al parto, rehabilitación y fisioterapia, tratamientos capilares, tele asistencia, tratamientos estéticos y de belleza o viajes.

A partir de 2019 Vidalis transformará su actividad con la creación de una nueva plataforma online de servicios similares sobre la que se ha venido trabajando en 2018, denominada IMQ BienStar.



### CAT XXI

A través de diferentes canales: teléfono, correo electrónico, formularios y click to call vía web, SMS, fax, etc., el contact center de IMQ aporta soluciones y servicios integrales de Atención al Cliente manteniendo una comunicación directa con éste. 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 2018 gestionó más de 780.000 llamadas.

| Nº LLAMADAS                                  | 2017           | 2018           |
|--|----------------|----------------|
| INFORMACIÓN AL CLIENTE                       | 227.649        | 263.029        |
| GESTIÓN AGENDAS DE PROFESIONALES Y/O CENTROS | 227.282        | 299.731        |
| COORDINACIÓN DE URGENCIAS SANITARIAS         | 44.016         | 43.804         |
| ATENCIÓN TELEFÓNICA OFICINAS                 | 35.095         | 30.701         |
| ATENCIÓN CLICK TO CALL + 900                 | 28.173         | 35.668         |
| TELEMARKETING CAMPAÑAS SALIENTES             | 199.211        | 97.212         |
| GESTOR PERSONAL                              | ...            | 5.817          |
| OTROS SERVICIOS                              | 10.029         | 7.357          |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>771.455</b> | <b>783.319</b> |



# 4

## Buen gobierno corporativo

Grupo IMQ basa su gestión en un comportamiento ético, responsable y transparente buscando la máxima eficiencia y el aporte de confianza y seguridad a sus grupos de interés, apostando al mismo tiempo por la mejora continua, la gestión avanzada y la innovación.

## Gobernanza

### EN IMQ SEGUROS

IMQ Seguros se encuentra en un proceso continuo de desarrollo de un Sistema de Gobernanza que persigue garantizar una gestión sana y prudente de la actividad, cumpliendo con los requerimientos establecidos en el Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión de 10 de octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE (Solvencia II) y la adaptación de lo allí dispuesto a la normativa española recogida en la Ley 20/2015 de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR) y el Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación y supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (ROSSEAR).

El citado sistema persigue también lograr una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación y segregación de funciones, y un sistema eficaz para garantizar la transmisión de la información que permita un mejor desarrollo de los objetivos operativos y estratégicos de la Entidad.

A tal efecto, la entidad cuenta con una serie de políticas corporativas, aprobadas por el Consejo de Administración, que son de obligado cumplimiento para la Organización, si bien, a la fecha actual, lo dispuesto en alguna de ellas se encuentra aún

en fase de desarrollo de acuerdo al plan interno de adaptación establecido en la Entidad. Las citadas políticas corporativas deberán ser revisadas, al menos, anualmente.

El modelo de Gobierno diferencia las funciones de dirección y gestión efectiva, y por otra, las de supervisión y control, tal y como sigue:

#### Consejo de Administración

Es el órgano responsable máximo de la estrategia operativa y financiera de la misma, 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. Adicionalmente abarca otros ámbitos competenciales dentro del Sistema de Gobierno de la Entidad.

#### Comisión de Auditoría y Control

Es un órgano supervisor no ejecutivo (salvo por aquellas facultades que le pueda delegar el Consejo de Administración) en asuntos relacionados: (i) la supervisión del sistema de gestión de riesgos y el entorno de control interno; (ii) la supervisión de la elaboración y la presentación de la información financiera; (iii) relaciones con auditores externos; (iv) supervisión de la función de auditoría interna.

#### Comité de Cumplimiento Normativo

Es un 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

Es un 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

Es un 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

El Equipo Directivo está bajo 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.

### 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 porque la gestión de riesgos se realice de forma adecuada y asegura el cumplimiento de las políticas y estándares de control definidos, en línea con el apetito de riesgo de la sociedad.

#### Tercera línea de defensa:

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

En ese sentido:

Los diferentes comités y comisiones canalizan, con carácter general, al Consejo de Administración la información y documentación que requiera de su revisión o aprobación. En cualquier caso, el Consejo de Administración puede recabar directamente el asesoramiento y colaboración de los responsables de las mencionadas Funciones en todas aquellas cuestiones que considere oportunas.

### EN EL RESTO DE GRUPO IMQ

La Gobernanza de Grupo IMQ se rige por un ordenamiento interno que contribuye al desarrollo de los objetivos operativos y estratégicos de la entidad. Vela también por la actuación profesional, íntegra y responsable de sus integrantes, contando con rigurosos mecanismos de control para hacer efectivo este propósito.

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

Se desarrolla a través de diferentes consejos, comités y grupos de trabajo:

- Consejo de Administración
- Comisión de Estrategia
- Comisión de Nombramiento y Retribuciones
- Comisión de Auditoría y Control
- Comité de Inversiones
- Comité de Cumplimiento Normativo
- Equipo Directivo
- Funciones de aseguramiento (Función de Cumplimiento y Función de Auditoría Interna)



\* Fuente: Instituto de Auditores Internos de España.

## Órganos de gobierno

### SOCIEDAD DE MÉDICOS

Consejo de Administración 31.12.2018

|                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ          | Presidente              |
| ÁNGELA GRANDE MARLASCA         | Vicepresidente Primera  |
| JOSÉ ANTONIO VICANDI MADARIAGA | Vicepresidente Segundo  |
| BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE    | Consejera               |
| JOSÉ MARÍA CASTAÑOS DEL MOLINO | Consejero               |
| ALFONSO GIL IBARRA             | Consejero               |
| LUIS MARÍA GUEVARA PÉREZ       | Consejero               |
| GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE      | Consejero               |
| JUAN IGNACIO PADRÓ LOLO        | Consejero               |
| ENRIQUE RODRIGUEZ PARDO        | Consejero               |
| IÑIGO UCCELAY VICINAY          | Consejero               |
| JORGE CARAMÉS PUENTES          | Secretario no Consejero |

### GRUPO IMQ

Consejo de Administración 31.12.2018

|                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ          | Presidente                 |
| BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE    | Vicepresidenta             |
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA       | Consejero Director General |
| PEDRO CHACÓN RUIZ              | Consejero                  |
| FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE     | Consejero                  |
| MIREN AMAIA GOROSTIZA TELLERÍA | Consejera                  |
| GABRIEL MARTÍNEZ COMPADRE      | Consejero                  |
| JAVIER ORMAZABAL ECHEBARRIA    | Consejero                  |
| IÑIGO UCCELAY VICINAY          | Consejero                  |
| ÁLVARO VIDE GAIN MURO          | Consejero                  |
| JORGE CARAMÉS PUENTES          | Secretario no Consejero    |

Equipo directivo 31.12.2018

|   |   |
|---|---|
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA                    | Consejero Director General              |
| JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI | Director General Adjunto de IMQ Seguros |
| TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD               | Directora de Desarrollo de Personas     |
| MERCEDES BAYÓN ESTEBAN                      | Directora de Comunicación y Marketing   |
| SANTIAGO CANALES ABAITUA                    | Director de IMQ Igurco                  |
| EDUARDO CLIMENT CASTELLET                   | Director Sociedades de Prevención       |
| NICOLÁS GUERRA ZALDÚA                       | Director General Clínicas IMQ           |
| MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ              | Directora de Asesoría Jurídica          |
| ESTHER ZABALLA LLANO                        | Secretaría Técnica                      |

### IMQ SEGUROS

Consejo de Administración 31.12.2018

|                                  |                            |
|----------------------------------|----------------------------|
| PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ            | Presidente                 |
| JESÚS JAVIER MURILLO FERRER      | Vicepresidente             |
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA         | Consejero Director General |
| BEATRIZ ASTIGARRAGA AGUIRRE      | Consejera                  |
| JOSE MARÍA BERGARECHE BUSQUET    | Consejero                  |
| JUAN EVARISTO FÁBREGAS SASIAIN   | Consejero                  |
| JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA       | Consejero                  |
| FERNANDO CARMELO PINDADO DELGADO | Consejero                  |
| TEÓTIMO SÁEZ ZAZO                | Consejero                  |
| ÁLVARO VIDE GAIN MURO            | Consejero                  |
| JORGE CARAMÉS PUENTES            | Secretario no Consejero    |

Equipo directivo 31.12.2018

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA                    | Consejero Director General            |
| JAVIER AGUIRREGABIRIA GONZÁLEZ DE ECHAVARRI | Director General Adjunto              |
| TERESA ARANGUREN DE LA PIEDAD               | Directora de Desarrollo de Personas   |
| MERCEDES BAYÓN ESTEBAN                      | Directora de Comunicación y Marketing |
| JORGE DÍEZ FERNÁNDEZ                        | Director de Atención al Profesional   |
| NEREA EGUÍA NARBAIZA                        | Directora de Prestaciones             |
| JAVIER GÁRATE ORTEGA                        | Director de Sistemas                  |
| MARÍA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ              | Directora de Asesoría Jurídica        |
| PABLO VIDAL VARO                            | Director de Administración            |
| ESTHER ZABALLA LLANO                        | Secretaría Técnica                    |

## CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN

Consejo de Administración 31.12.2018

|                             |                            |
|-----------------------------|----------------------------|
| PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ       | Presidente                 |
| NICOLÁS GUERRA ZALDÚA       | Consejero Director General |
| JOSÉ MARÍA AGUIRRE SALCEDO  | Consejero                  |
| ANTÓN ARRIEN ARALUCE        | Consejero                  |
| JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE    | Consejero                  |
| FIDEL DIEGO FUENTES FELIPE  | Consejero                  |
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA    | Consejero                  |
| JESÚS JAVIER MURILLO FERRER | Consejero                  |
| JOSÉ LUIS PICAZA GOROSTIZA  | Consejero                  |
| IÑIGO UCELAY VICINAY        | Consejero                  |
| JORGE CARAMÉS PUENTES       | Secretario no Consejero    |

## SERVICIOS CLÍNICOS

Administrador único 31.12.2018

NICOLÁS GUERRA ZALDÚA

## SERVICIOS GENERALES

Administrador único 31.12.2018

SANTIAGO CANALES ABAITUA

## DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ

31.12.2018

|                          |                              |
|--------------------------|------------------------------|
| GRUPO IGUALMEQUISA S.A.  | Administrador único          |
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA | Persona física representante |

## IGURCO GESTIÓN

Consejo de Administración 31.12.2018

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA        | Presidente              |
| VALENTÍN ACHÓTEGUI IRAOLAGOITIA | Consejero               |
| JOSÉ ÁNGEL ARZUAGA TORRE        | Consejero               |
| ENRIQUE GUZMÁN GANDARIAS        | Consejero               |
| JUAN HERNÁNDEZ ZAYAS            | Consejero               |
| JORGE CARAMÉS PUENTES           | Secretario no Consejero |

## COMISIÓN DE ADMISIÓN DE PROFESIONALES

31.12.2018

|  |
|--|
| PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ                                    |
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA                                 |
| IÑIGO UCELAY VICINAY                                     |
| NEREA EGUIA NARBAIZA                                     |
| REPRESENTANTE DE LA ESPECIALIDAD EN EL CONSEJO DIRECTIVO |

(Especialidad objeto de admisión)

## COMISIÓN DE CONTROL

31.12.2018

|                             |
|-----------------------------|
| MIGUEL ÁNGEL LUJUA MURGA    |
| ANDER ASTOBIETA ODRIOZOLA   |
| JOSÉ MARÍA ITURRIAGA ZALDÚA |

## JUNTA DE GOBIERNO DEL MONTEPÍO

31.12.2018

|                                |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| PEDRO ENSUNZA LAMIKIZ          | Presidente                 |
| IÑIGO UCELAY VICINAY           | Vicepresidente             |
| AITOR BARAÑANO ABÁSULO         | Vocal                      |
| MYRIAM BOYERO URANGA           | Vocal                      |
| JOSÉ MANUEL MORENO MARTÍNEZ    | Vocal                      |
| JESÚS GORROCHATAGUI EREÑO      | Vocal                      |
| CAMILO LANDÍN VICUÑA           | Vocal                      |
| MIGUEL MARISCAL BERÁSTEGUI     | Vocal                      |
| PABLO JESÚS VIDAL VARO         | Vocal                      |
| MARIA JOSÉ GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ | Secretaria (no miembro JG) |

## Riesgos y controles

### EN IMQ SEGUROS

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 la Entidad y en la aplicación de dicha estrategia. Asimismo, la Entidad 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 de la entidad 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, metodo-

logías y herramientas de soporte, adecuados al Sistema de Gobierno de la Entidad, 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, el Sistema de Control Interno involucra a todo el personal de la entidad. La totalidad del personal de la Entidad debe comprender el papel que desempeña y como su desempeño contribuye a los objetivos organizacionales. En un entorno cada vez más competitivo, el trabajo en equipo, la iniciativa personal, el nivel de capacitación y entrenamiento es esencial.



### EN EL RESTO DE GRUPO IMQ

El Modelo de Gestión Avanzada adoptado por Grupo IMQ va a facilitar la progresiva adopción en el resto del Grupo de la cultura de riesgos que la entidad aseguradora ha tenido que desarrollar dentro del plan de adecuación a los requerimientos de la Directiva Europea de Solvencia II.



## Políticas corporativas

### EN IMQ SEGUROS

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

### EN EL RESTO DE GRUPO IMQ

El Consejo de Administración de Grupo IMQ, sociedad matriz de las unidades de negocio del Grupo IMQ, aprobó durante el ejercicio 2017 la Política de Responsabilidad Social Corporativa en su firme propósito de seguir siendo un grupo socialmente responsable, armonizando su actividad con un desarrollo socioeconómico, humano y medioambiental sostenible. Tiene para ello integrado el compromiso social y la responsabilidad social corporativa en su Plan Estratégico y en su Plan de Gestión anual y mantiene una decidida apuesta por los mismos como necesaria herramienta para la mejora de la competitividad, la reputación corporativa y la generación de valor y vínculos de confianza con todos sus grupos de interés. Todo ello mediante el fomento de una cultura de responsabilidad e impacto positivo en la sociedad, una permanente vocación de innovación y mejora en productos y servicios y un comportamiento implicado, transparente y ético.

El Consejo de Administración de Grupo IMQ, S.A. se identifica como garante máximo de la Política de Responsabilidad Social de la compañía y, a tal a efecto, aprueba el presente documento que integra los principios y compromisos básicos a observar para 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.



## Ética y normas de conducta

Grupo IMQ, enraizado en la sociedad a la que sirve, 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 es un valor clave que guía 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.

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. Adicionalmente al Código Ético, la entidad aseguradora cuenta con una serie de normas internas que deben ser cono-

cidas y cumplidas por todas las personas que trabajan en dicha entidad. Siguiendo con los planes de acción establecidos en el Grupo, está previsto que a lo largo del ejercicio 2019 se proceda a ampliar el alcance del actual Código Ético al resto del perímetro societario del Grupo IMQ.

Asimismo, Grupo IMQ cuenta con una Función de Cumplimiento Normativo, que tiene por objeto asegurar que el Grupo desempeña sus actividades con plena sujeción y observancia de las disposiciones legales, reglamentarias e internas que lo rigen.

Grupo IMQ cuenta con dos Comités de Cumplimiento Normativo, uno establecido a nivel de la sociedad holding Grupo IMQ y otro establecido a nivel de la entidad aseguradora IMQ Seguros. Ambos comités se rigen en virtud de sendos reglamentos de cumplimiento normativo, aprobados por los respectivos Consejos de Administración. Dichos reglamentos forman parte del sistema de gobierno corporativo del Grupo y obedecen a la decisión estratégica de esta de desenvolverse en una cultura de cumplimiento que va más allá del que impone el elemental deber de someterse a la ley y al derecho. En el caso de la entidad aseguradora, sus



## Código ético

IMQ Seguros se ha dotado de un código ético que reúne el conjunto de principios éticos y normas generales que deben conocer, aceptar y seguir todas las personas que administran, trabajan o prestan sus servicios en la compañía. Obliga al desempeño de una conducta profesional íntegra y a la transparencia, la confidencialidad, la excelencia y la profesionalidad en la relación con los grupos de interés, así como, al compromiso con la responsabilidad social.

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

características y sometimiento a regulación administrativa aconsejaron establecer un régimen particular. En consecuencia, dicha entidad se rige por su propio reglamento, si bien en gran parte de sus aspectos es coincidente con el reglamento que rige para el resto del grupo.

La Función de Cumplimiento Normativo sirve de soporte al Grupo para gestionar el riesgo de cumplimiento entendido como tal el que comprende la eventualidad de (i) sanciones regulatorias, administrativas, penales o de cualquier otro orden, (ii) pérdidas financieras materiales o (iii) pérdidas de reputación que el Grupo puede sufrir como resultado del incumplimiento de las normas que le son de aplicación.

Existe 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, si bien a lo largo del ejercicio 2018 no se ha registrado ninguna denuncia o queja en el "Buzón Ético".

Grupo IMQ ha impartido con anterioridad a este ejercicio una formación inicial y básica en materia de Cumplimiento a todos los empleados de IMQ Seguros (así como las que de esta dependen). La formación a empleados del resto del Grupo está previsto iniciarla en 2019.

## 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 que a lo largo del ejercicio 2019 se 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 halla comprometido con la cultura de la transparencia y a tal fin publica cada año en la Sala de Prensa de su web corporativa 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 mediante la publicación del Estado de Información no Financiera que se presenta en esta Memoria de Sostenibilidad 2018.





# 5

## Valor compartido

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.



## Empresa socialmente responsable

Grupo IMQ contribuye cada día a transformar el entorno en el que se desenvuelve ejerciendo un papel destacado en su desarrollo económico, social y medioambiental de Euskadi. No solo genera valor directo en forma de inversión, crecimiento y empleo, sino que también influye de forma significativa en el progreso general posibilitando iniciativas que, al margen de su actividad, revierten en la colectividad.

Siguiendo la estela del compromiso social del que, desde su origen, ha hecho gala, Grupo IMQ trabaja para desarrollar una estrategia de Responsabilidad Social Corporativa que contribuya a reforzar nuestro impacto positivo en la sociedad y en el entorno. Gracias a este esfuerzo, la RSC se integra en el Plan Estratégico de Grupo IMQ, y en su misión, visión y valores.

Grupo IMQ tiene definidos, al mismo tiempo, sus principales grupos de interés y trabaja 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 comunicar y difundir esa labor.

En línea con su vocación de empresa socialmente 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 obligamos a velar por el cumplimiento de 10 principios de gestión ética y responsable.

Estos 10 Principios, gozan de consenso universal y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.



### 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"



**Pacto Mundial**  
Red Española

Grupo IMQ  
C/ Máximo Aguirre, 18 bis  
48011 - Vizcaya.

Madrid, 11 de Mayo de 2018

A través del presente escrito confirmamos que Grupo IMQ con CIF A95274478 es entidad signatory del Pacto Mundial desde 06 de Diciembre de 2017.

Por lo tanto, se reconoce el compromiso de Grupo IMQ con los 10 Principios del Pacto Mundial en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Este compromiso deberá ser comunicado a sus grupos de interés y reflejado en el Informe de Progreso que deben presentar anualmente informando de los progresos realizados en la implantación de los 10 Principios.

Este certificado dejará de ser válido si la entidad Grupo IMQ no cumple con su compromiso de presentar el Informe de Progreso y es declarada inactiva por el Pacto Mundial.

Por último, le recordamos que el personal de la Red Española del Pacto Mundial está a su disposición para ayudarle y asesorarle como nuevo miembro de la iniciativa.

Un cordial saludo,

Dñ Elisabet de Nadal Clanchet  
Secretaria General  
Red Española del Pacto Mundial  
P.F.  
www.pactomundial.org  
Teléfono: 91 745 24 14

## Nuestros compromisos

Desde su génesis en 1934, Grupo IMQ ha demostrado una incuestionable vocación social en su esfuerzo por trabajar por y para las personas dentro de la sociedad en la que se encuentra inmersa.

Hoy, como ayer, la responsabilidad y estrecha vinculación con las personas forman parte inherente de nuestra labor como compañía y guían la relación con nuestros grupos de interés y con la identificación de sus necesidades y expectativas. Renovar cada día esa apuesta como centro y motor de nuestra actividad, constituye no solo una premisa, sino un privilegio que nos lleva también a abordar de forma decidida nuevas inversiones, a implantar nuevas técnicas y tratamientos quirúrgicos, a mejorar de forma continua equipamientos e instalaciones, a apostar por los mejores profesionales y a contribuir socialmente al logro de una economía más desarrollada, sostenible y generadora de empleo.

### Valor para el accionista

#### RENTABILIDAD

Como en toda empresa con visión estratégica a largo plazo, la aportación de valor a los y las accionistas es una prioridad para Grupo IMQ. Esta visión se materializa en rentabilidades y dividendos que siguen situando a Grupo IMQ en niveles superiores incluso a los de algunas grandes compañías del Ibex. También en 2018 el valor de la acción y la rentabilidad crecieron de forma significativa en un año de resultados importantes dentro de la línea ascendente registrada en los últimos ejercicios.

Rentabilidad para el accionista superior a la de las empresas del Ibex.

#### TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Los accionistas y los diferentes órganos de gestión delegados son los principales garantes de la gestión ética y responsable de la compañía, a la vez que representan una pieza fundamental en el desarrollo y la evolución de Grupo IMQ.

El cuadro accionario de la Sociedad de Médicos de IMQ está compuesto por un total de 1.027 profesionales sanitarios, habiendo construido a lo largo de toda su trayectoria un modelo de gestión diferencial respecto al de otras compañías aseguradoras.

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

La importante red de Comisiones y Consejos en la que toman parte los propios accionistas, les permite también 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.



### Contribuyendo al desarrollo

#### CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

Grupo IMQ continúa demostrando su sólido crecimiento como grupo de sociedades con cifras record en ingresos, beneficios, clientes y empleo, aportando beneficio a sus socios y accionistas y desarrollo a la sociedad vasca.

La visión de continua y permanente mejora le permite consolidar su posición de liderazgo dentro del sector en Euskadi además de ofrecer una cobertura sanitaria del máximo nivel a miles de colectivos y personas. Las clínicas y centros IMQ conforman también la mayor red asistencial privada de Euskadi y su División de Prevención es, igualmente, líder en su segmento de mercado, lo mismo que Igurco Gestión.

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

#### UNA COMPAÑÍA MUY SOLVENTE

A 31 de diciembre de 2018 IMQ Seguros presentaba un ratio de solvencia del 222,72%, más del doble del mínimo regulatorio exigido, lo que la reafirma como una compañía sólida, bien capitalizada y con una importante fortaleza financiera para operar en el mercado. A 31 de diciembre de 2017 el ratio de solvencia era de 247,23%.

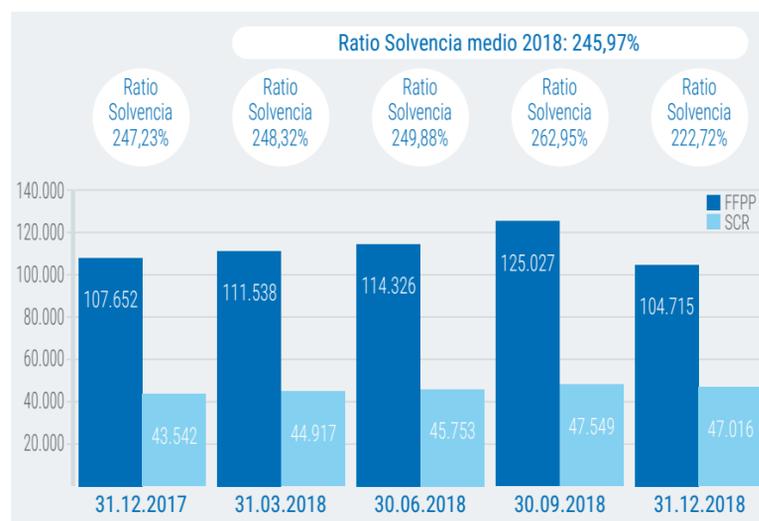
El resto de sociedades no tienen obligación de medir este ratio de solvencia por no estar bajo la normativa de entidades aseguradoras.

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

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.

Ratio de Solvencia

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



IMQ Seguros es una de las compañías más sólidas del sector asegurador español con un ratio de solvencia del 222,72% en 2018.

## APORTACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SALUD

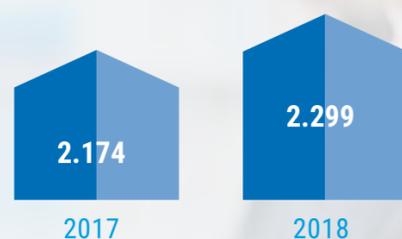
Grupo IMQ mantiene una contribución activa a la evolución sostenible del sistema sanitario como aliado y colaborador de la sanidad pública vasca y como promotor de la salud y la prevención en la sociedad, produciendo la demanda sanitaria atendida un ahorro en 2018 al conjunto del sistema de 234 millones de euros solo en el País Vasco.

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.

Por otra parte, la estimación del gasto sanitario per cápita en el País Vasco asciende a 2.423 euros, de los que 687 euros corresponden al gasto sanitario privado.

## CREACIÓN DE EMPLEO

En 2018 Grupo IMQ dio empleo, entre directo e indirecto, a 5.458 personas y cuenta con una plantilla de 2.299 personas.



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

## Principales magnitudes económicas y resultados de negocio

|                                   | 2017    | 2018    | VARIACIÓN | %       |
|-----------------------------------|---------|---------|-----------|---------|
| <b>GRUPO IMQ SEGUROS agregado</b> |         |         |           |         |
| ASEGURADOS                        | 354.445 | 365.310 | 10.865    | 3,07%   |
| INGRESOS                          | 262.218 | 272.161 | 9.943     | 3,79%   |
| PRESTACIONES                      | 197.999 | 195.483 | -2.516    | -1,27%  |
| GASTOS DE GESTIÓN Y OTROS         | 43.507  | 54.642  | 11.135    | 25,59%  |
| BENEFICIO                         | 20.712  | 22.036  | 1.324     | 6,39%   |
| RATIO DE SOLVENCIA II             | 247,53% | 222,72% | -24,81%   | -10,02% |

|                                      |         |         |       |        |
|--------------------------------------|---------|---------|-------|--------|
| <b>GRUPOS IMQ SERVICIOS agregado</b> |         |         |       |        |
| INGRESOS                             | 171.422 | 178.259 | 6.837 | 3,99%  |
| GASTOS                               | 160.059 | 164.901 | 4.842 | 3,03%  |
| BENEFICIO                            | 11.363  | 13.358  | 1.995 | 17,56% |

|                                       |         |         |        |        |
|---------------------------------------|---------|---------|--------|--------|
| <b>INGRESOS AGREGADOS GRUPO IMQ</b>   |         |         |        |        |
| GRUPO IMQ SEGUROS                     | 262.218 | 272.161 | 9.943  | 3,79%  |
| GRUPO PREVENCIÓN                      | 21.651  | 23.319  | 1.668  | 7,70%  |
| GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIOSANITARIOS   | 25.055  | 27.215  | 2.160  | 8,62%  |
| GRUPO CVSS                            | 85.164  | 86.483  | 1.319  | 1,55%  |
| GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS          | 27.477  | 27.980  | 503    | 1,83%  |
| GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS | 12.075  | 13.262  | 1.187  | 9,83%  |
| GRUPO OTRAS SOCIEDADES                | 11.249  | 14.117  | 2.868  | 25,50% |
| TOTAL                                 | 444.889 | 464.537 | 19.648 | 4,42%  |

|  |        |        |       |           |
|--|--------|--------|-------|-----------|
| <b>RESULTADO CONSOLIDADO DESPUÉS IS*</b> |        |        |       |           |
| GRUPO IMQ SEGUROS                        | 20.437 | 22.528 | 2.091 | 10,23%    |
| GRUPO PREVENCIÓN                         | 962    | 1.283  | 321   | 33,37%    |
| GRUPO IMQ SERVICIOS SOCIOSANITARIOS      | 920    | 2.559  | 1.639 | 178,15%   |
| GRUPO CVSS                               | 1.848  | 1.817  | -31   | -1,68%    |
| GRUPO IMQ SERVICIOS CLÍNICOS             | 1.217  | 1.573  | 356   | 29,25%    |
| GRUPO IMQ SERVICIOS GENERALES Y OTROS    | 15     | 296    | 281   | 1.873,33% |
| GRUPO OTRAS SOCIEDADES                   | 825    | 1.944  | 1.119 | 135,64%   |
| TOTAL                                    | 26.224 | 32.000 | 5.776 | 22,03%    |

Datos económicos en miles de euros.

\*Datos vistos en Consejo de Administración de Grupo Igualmequisa del 28 de marzo de 2019.

|                                     | INGRESOS | GASTOS  | RESULTADO |
|-------------------------------------|----------|---------|-----------|
| <b>2017</b>                         |          |         |           |
| GRUPO IGUALMEQUISA                  | 17.767   | 6.042   | 11.725    |
| IMQ SEGUROS                         | 254.046  | 234.675 | 19.371    |
| IGURCO GESTIÓN                      | 4.809    | 3.698   | 1.111     |
| IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS       | 10.665   | 9.513   | 1.152     |
| IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS | 4.770    | 4.670   | 100       |
| ORUE XXI                            | 1.090    | 576     | 514       |
| RESIDENCIA ORUE                     | 3.721    | 3.594   | 127       |
| CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN       | 62.702   | 62.071  | 631       |
| IMQ PREVENCIÓN                      | 18.869   | 17.842  | 1.027     |
| <b>2018</b>                         |          |         |           |
| GRUPO IGUALMEQUISA                  | 19.362   | 6.300   | 13.062    |
| IMQ SEGUROS                         | 256.658  | 235.641 | 21.017    |
| IGURCO GESTIÓN                      | 5.217    | 4.133   | 1.084     |
| IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS       | 11.666   | 9.962   | 1.704     |
| IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS | 5.247    | 5.242   | 5         |
| ORUE XXI                            | 1.074    | 574     | 500       |
| RESIDENCIA ORUE                     | 4.012    | 3.800   | 212       |
| CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN       | 64.836   | 63.590  | 1.246     |
| IMQ PREVENCIÓN                      | 20.394   | 19.161  | 1.233     |

En 2018 Grupo IMQ ha mantenido su tendencia de crecimiento que le posiciona en un grupo referente en el País Vasco. Esta posición de fortaleza se ha alcanzado gracias a un proyecto de largo plazo apoyado en una estrategia de crecimiento sostenible.

Nuestra posición de liderazgo en el País Vasco nos aporta estabilidad.

|                               | 2017                   | 2018                   |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|
| VALOR ECONÓMICO GENERADO      | 378 MM €* <sup>*</sup> | 388 MM €* <sup>*</sup> |
| <sup>*</sup> suma de ingresos |                        |                        |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO   | 368 MM €               | 376 MM €               |
| VALOR ECONÓMICO RETENIDO      | 10 MM €                | 12 MM €                |

Por otro lado, los valores económicos distribuidos son los siguientes:

- Compras
- Trabajos realizados por otras empresas
- Sueldos y salarios
- Otros gastos de explotación
- Gastos financieros
- Pago de dividendos
- Impuestos sobre sociedades y otros tributos

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

## Impulsando la actividad socioeconómica

Grupo IMQ generó también en 2018 un importante impacto económico para la CAV con una facturación superior a los 464 millones de euros y una contribución al PIB vasco superior a los 627 millones de euros, 341 de ellos procedentes de la aseguradora.

### CONTRIBUCIÓN FISCAL\*

Gracias a la actividad realizada por las sociedades de Grupo IMQ, las Haciendas Forales vascas recaudaron 155 millones de euros en 2018.

### CONTRIBUCIÓN AL PIB\*

|   | 2017 | 2018 |
|---|------|------|
| <b>PIB GENERADO POR IMQ SEGURO</b>      |      |      |
| EFFECTOS TOTALES                        | 328  | 341  |
| EFFECTOS DIRECTOS                       | 155  | 161  |
| EFFECTOS INDIRECTOS                     | 91   | 94   |
| EFFECTOS INDUCIDOS                      | 82   | 86   |
| <b>PIB GENERADO POR GRUPO IMQ TOTAL</b> |      |      |
| EFFECTOS TOTALES                        | 601  | 627  |
| EFFECTOS DIRECTOS                       | 318  | 333  |
| EFFECTOS INDIRECTOS                     | 119  | 124  |
| EFFECTOS INDUCIDOS                      | 164  | 170  |

<sup>\*</sup>Datos obtenidos a partir del modelo económico de Leontief.

**114 millones de euros** de manera directa e indirecta.\*

**41 millones de euros** de manera inducida.\*



## Centrados en el cliente

Trabajamos 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 esté en nuestra mano para que el cliente se sienta satisfecho y nos sienta cada día más cerca, siempre atentos a sus necesidades y demandas.

### UNA RED ASISTENCIAL DIFERENCIAL

IMQ Seguros se ha mantenido como la aseguradora de salud líder en Euskadi durante más de 84 años siendo muchas las razones que lo explican, entre ellas el valor diferencial de una compañía cuyos accionistas son los propios médicos y que vuelca en su clientela y en una atención sanitaria de calidad, cercana y personalizada su prioridad, su motor y su principal razón de ser.

IMQ Seguros surgió, de hecho, de la mano de un grupo de médicos vizcaínos que, cuando aún no existía la Seguridad Social, se agruparon para ofrecer asistencia sanitaria a las familias menos favorecidas, manteniéndonos a día de hoy fieles a esa filosofía de compromiso. El que detrás de la compañía estén los médicos es, sin duda, uno de los elementos que más singulariza a día de hoy a Grupo 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 confianza.

Grupo IMQ cuenta, por otra parte, 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, no menos digna de mención, la Clínica IMQ Virgen Blanca igualmente acreditada con la DIAS, la referencia de calidad más importante en Europa. Todo ello, sin olvidar otras instalaciones referentes que prestan asistencia multiespecialidad ambulatoria en cada uno de los tres territorios, clínicas dentales, de rehabilitación, de medicina deportiva, de podología, residencias para mayores, servicios de prevención, psiquiátricos y clínicos.

Mantenemos, del mismo modo, conciertos con las más relevantes clínicas de la CAV y ofrecemos a nivel estatal atención a través de 1.150 centros, 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.

## PLAN DE HUMANIZACIÓN, ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

La medicina ha sido, es y siempre será humanidad. Escuchar al paciente, tratarle con afecto, respeto y cercanía mientras se ataja la enfermedad, acoger con comprensión y acompañamiento a la familia y aliviar el sufrimiento constituyen aspectos esenciales en una atención médica 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 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. Se considera para el año que viene la obtención de certificación otorgada por IEXP – Patients First.

Con este enfoque, durante el 2018 se ha trabajado dentro de las clínicas IMQ en un Plan Integral de Humanización, con 7 ejes prioritarios de intervención:

- Cultura de Humanización
- Humanización en UCI
- Humanización durante la hospitalización
- Humanización en pediatría
- Humanización en el parto
- Humanización en la atención al paciente oncológico
- Humanización ante el final de la vida

Dentro de estos ejes destacan las siguientes iniciativas:

• **Humanización en Hospitalización:** La hospitalización es una experiencia emocionalmente intensa tanto para el paciente como para sus familiares. El paciente se ve alejado, durante un periodo de tiempo variable, de su entorno, de sus seres queridos, de su trabajo... Además, en todo ingreso, no debemos de olvidarnos del acompañante, que puede tener un papel relevante en los cuidados, pero también sufrir ansiedad y angustia por la preocupación del ingreso del familiar o la persona a quien acompaña. Por ello, se han acometido en esta línea iniciativas tales como:

- **Proyecto SueñOn:** desplegando iniciativas que preservan el descanso de los pacientes (disminución de los niveles de luz; "voz" de ascensores, tubos neumáticos, y concienciando en "hablar bajito" entre los profesionales, entre otras consideraciones.

- **Musicoterapia:** acaricias su alma y calmas sus miedos.

- **Medición de la experiencia de los pacientes/ familiares:** a través de diferentes focus group, se evalúa la experiencia que se ha tenido durante la estancia en Clínicas.

- **Hospital sin Dolor:** trabajando con los profesionales en protocolos y formulas "innovadoras" con el objetivo de disminuir y controlar el dolor de los pacientes.

- **Proyecto Zure Alboan:** realizando entrevistas estructuradas con el objetivo de ir más allá de las expectativas de los pacientes/ familiares.





- **Humanización en UCI (HUCI):** Enmarcado dentro del Plan de Humanización de las Clínicas de IMQ, y comprometidos con hacer de la asistencia sanitaria, una asistencia, ante todo "humanitaria", se ha apostado por la realización del presente proyecto, que se encuentra enmarcado dentro de un Programa de certificación nacional de Humanización en las Unidades de Cuidados Intensivos, este programa se denomina HU-CI. El objetivo de adherirnos desde Clínica a este proyecto, es poder identificar áreas de mejora en torno a la Humanización y calidad asistencial en la UCI así como la obtención de la certificación asociada.

- **Humanización en la atención al paciente oncológico:** siendo una de sus iniciativas relevantes el Taller de estética al paciente oncológico. En el marco de contribuir a dar respuesta a algunas de las inquietudes en relación a los cuidados estéticos derivados de los tratamientos con quimioterapia, la Clínica IMQ Zorrotzaurre organiza junto a la Asociación Española contra el Cáncer, un taller orientado al maquillaje y peluquería para pacientes oncológicos. Se trata de sesiones individualizadas con el objetivo de personalizar los consejos y ayudar a resolver las dudas que sobre esta materia se puedan tener. En este taller se enseña a maquillarse no solo para estar más bello/a sino también para aprender a disimular aquellos efectos secundarios visibles. Por otro lado, se enseña a colocarse bien las pelucas o, en su caso, a ponerse de diferentes maneras los pañuelos y poder aumentar así la seguridad y autoestima de nuestros pacientes.

- **Humanización en el parto: El viaje de nacer.** En ocasiones, aunque las pacientes ya conocen al ginecólogo que les atenderá en el parto, puede dar más seguridad o confianza visitar previamente las instalaciones donde darán a luz, las salas de dilatación, el paritorio, la planta de Maternidad... Por ello, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, damos la oportunidad de conocer las instalaciones con antelación, organizando una visita al mes. Las pacientes que acuden a la visita son aquellas que acuden al Centro IMQ Ajuria-guerra para realizar ejercicios y fisioterapia con las matronas pero también dejamos abierta la visita para toda paciente privada que esté interesada en nuestras instalaciones y servicios.

- **Humanización en pediatría: En coche al quirófano.** Para los niños pequeños puede ser muy estresante el hecho de enfrentarse a una intervención quirúrgica, aunque el procedimiento sea muy sencillo. Estos momentos no solo generan angustia en los más pequeños, sino también en los padres y en el personal. A la enfermería del Bloque Quirúrgico, le preocupaban los lloros y el estado de nerviosismo y angustia de los más pequeños por lo que se realizó benchmarking con otros hospitales, apostando por una iniciativa un tanto diferencial, pero con muy buenos resultados: llevar a los niños a quirófano en un coche eléctrico. Como en la clínica IMQ Zorrotzaurre, los niños siempre están acompañados hasta las puertas del Bloque Quirúrgico se ha implantado en la zona del transfer. Una iniciativa cuya valoración tanto entre los profesionales como en la sociedad ha superado todas las expectativas.

Entre los proyectos que vienen acometiéndose destacan igualmente:

#### Chaqueta azul

Servicio exclusivo para nuestros asegurados y aseguradas, que aporta más calidad a las estancias en clínicas y que intenta dar una respuesta ágil y eficiente a cualquiera de las necesidades que puedan surgir durante el ingreso hospitalario. Dentro de sus funciones, cabe destacar el Plan de Despedida con el que se procura que el proceso de alta, lo mismo que el de ingreso, sea cómodo, fácil y ágil (soporte administrativo, necesidades de movilidad,...).

#### 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, en 2018 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.



## ATENCIÓN OMNICANAL

### Una atención cada vez más personalizada

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

|   | 2017    | 2018    |
|---|---------|---------|
| <b>PRESENCIAL</b>   |         |         |
| CLIENTES ATENDIDOS  | 200.309 | 193.590 |
| TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN  | 6:46    | 8:40    |
| TIEMPO MEDIO DE ESPERA  | 3:39    | 4:47    |
| <b>TELEFÓNICO</b>   |         |         |
| LLAMADAS ATENDIDAS  | 227.658 | 260.842 |
| TIEMPO MEDIOS DE ATENCIÓN   | 2:31    | 2:30    |
| TIEMPO MEDIO DE ESPERA  | 0:25    | 0:27    |
| <b>ONLINE</b>   |         |         |
| CLIENTES DE ALTA EN OFICINA ONLINE                                  | 36.111  | 42.290  |
| AUTORIZACIONES SOLICITADAS  | 9.109   | 7.884   |
| PORCENTAJE DE AUTORIZACIONES DIFERIDAS RESUELTAS EN MENOS DE 1 HORA | 77%     | 91%     |
| <b>GESTOR PERSONAL</b>  |         |         |
| CLIENTES CON GESTOR PERSONAL ASIGNADO                               | 40.063  | 41.630  |
| CONTACTOS REALIZADOS  | 3.868   | 23.592  |
| % CONTACTO TELEFÓNICO CON GESTOR                                    | 51,30%  | 47,1%   |
| % CONTACTO EMAIL CON GESTOR   | 47,60%  | 50,70%  |
| % CONTACTO OFICINA ONLINE CON GESTOR                                | 1,10%   | 2,20%   |
| TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN LLAMADA                                    | 6:27    | 5:20    |

### Canales de atención:

#### Presencial

IMQ Seguros cuenta con oficinas en cada una de las tres capitales vascas, en total, 7 que suman 37 puestos de atención, todas ellas con un amplio horario de atención.

#### Telefónica

Nuestro Contact Center, gestionado por la sociedad CAT XXI, atiende las Urgencias de nuestros clientes las 24 horas, los 365 días del año y presta, entre otros, múltiples servicios de Información y gestión de citas para nuestros centros más importantes.

#### Online

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

#### Gestor personal IMQ

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

Buscamos un nuevo concepto de atención al cliente que aporte tranquilidad, fiabilidad y comodidad al cliente.

Este servicio de carácter totalmente gratuito, asigna un gestor personalizado a cada cliente para que sea su contacto de referencia en IMQ en el uso del seguro de asistencia sanitaria, como soporte para el uso de la oficina online, cuestiones o dudas que se le planteen al cliente o para realizar trámites administrativos.

En 2018, un total de 4.443 asegurados han contactado para hacer alguna gestión con su gestor.

#### Teléfonos gratuitos de atención al cliente y de urgencias

Para la atención al cliente contamos con el teléfono gratuito 900 y, cuando surge una urgencia, además de los servicios específicos de nuestras clínicas y centros ambulatorios, contamos también con un servicio de atención domiciliaria continuada de medicina y enfermería que se puede solicitar llamando de forma totalmente gratuita a nuestro contact center. Los sanitarios se desplazan al domicilio de la persona que precisa ser asistida, sea cuál sea la localidad en la que reside, para prestarle la atención requerida.

#### Proyecto Erraza, simplificando el acceso a los servicios médicos

En Grupo IMQ estamos abordando diferentes proyectos estratégicos con el objetivo de simplificar el acceso a nuestros servicios médicos, entre ellos la puesta en marcha en 2017, con continuación en 2018, del proyecto Erraza que ha evitado ya a nuestros clientes tener que solicitar más de 72.800 autorizaciones que antes eran necesarias para el acceso a diferentes especialidades. Esta liberalización de actos médicos constituye un primer paso hacia un objetivo todavía más ambicioso que llegará en 2020 con la implantación del proyecto de Prescripción Electrónica gracias al cual la petición de autorizaciones se realizará directamente por parte del profesional médico a través de una plataforma digital, evitando así que el asegurado tenga que efectuar trámite administrativo alguno y la consecuente eliminación del papel.



## CALIDAD Y SEGURIDAD

### Sistema de gestión de calidad Grupo IMQ

Grupo IMQ cuenta con un Sistema de Gestión Integral de la Calidad y Seguridad Clínica que garantiza a nuestros clientes, en todas las modalidades de cobertura (medicina de familia, atención especializada, sociosanitaria, espectáculos públicos, asistencia dental...) una asistencia excelente: resolutiva, personalizada, eficaz, con seguridad clínica, eficiente y que garantice una continuidad asistencial en todo el proceso de atención al paciente/usuario.

Además, el compromiso con el medio ambiente y la sostenibilidad medioambiental, el interés por la innovación y el desarrollo de tecnologías punteras, la seguridad de nuestras personas hace que desde Grupo IMQ se apueste por certificaciones y acreditaciones de gran renombre y prestigio nacional e internacional, a efectos de poder evidenciar ante nuestros clientes y otros grupos de interés, el compromiso de centros y profesionales para aportar el máximo nivel de calidad en todas sus dimensiones.

Todas las empresas del Grupo trabajan de manera coordinada su Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad Clínica. 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 el seguimiento periódico.

**Acreditación ISO 9001:** Sistema de Gestión de la Calidad que permite detectar todos aquellos aspectos que tienen incidencia en la calidad final del producto o servicio.

### Sistema de gestión de calidad IMQ Seguros

En 2018, IMQ Seguros ha ampliado el alcance de la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001 a la actividad aseguradora completa (diseño de productos, comercialización, contratación y gestión de prestaciones y siniestros) y a la atención al cliente que soporta dicha actividad aseguradora, dando de esta manera un gran paso hacia adelante en la excelencia de su sistema de gestión.

IMQ Seguros inició este camino en 2007 y, desde entonces, se han ido abordando sucesivos procesos de auditorías, tanto internas como externas, relacionados con el seguimiento anual y la renovación (cada tres años) de la certificación. Procesos que han permitido incorporar, ampliar y ajustar el alcance de dicha certificación, tanto a los cambios normativos (adaptación a las sucesivas versiones de la Norma), como a los cambios organizativos.

Esta certificación supone el reconocimiento a la labor de IMQ Seguros en la mejora continua de sus procesos y permite demostrar el compromiso de la organización con la calidad de su servicio y la satisfacción del cliente.

### Calidad y seguridad en nuestras clínicas y centros

- En 2018, le fue otorgada a la Clínica IMQ Zorrotzurre la 3 estrella de QH IDIS la máxima certificación de este organismo, convirtiéndose así en el primer centro sanitario con esta distinción en Euskadi.
- Se acredita en base al Modelo SEP, conseguido el pasado mes de mayo, inspirado en el Modelo Europeo de Excelencia EFQM y que abarca aspectos como liderazgo, estrategia empresarial, implicación de las personas, procesos, atención al cliente... Para conseguir esta acreditación, la Clínica IMQ Zorrotzurre ha tenido que demostrar que dispone de un excelente sistema de gestión (además del de calidad y seguridad clínica) y pasar un proceso de evaluación externa independiente, alcanzando una puntuación excelente.

#### • IMQ AMSA: enfocados en la seguridad del paciente

IMQ AMSA ha renovado con éxito en 2018 la auditoría de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) por la que ha adaptado su certificación ISO 9001 de Gestión de la Calidad, a las nuevas exigencias de estructura de alto nivel de la ISO 9001: 2015.

A su vez, ha renovado su certificación en su Sistema de Gestión de Riesgos de Seguridad del paciente en su planta de hospitalización, ubicada en el Hospital San Juan de Dios de Santurtzi, según la norma UNE 179.003.

Destaca también la implantación de diversas iniciativas de mejora a efectos de minimizar los incidentes y eventos adversos (historia clínica electrónica, uso seguro de la medicación, riesgos de caídas ...) ya que es una norma que requiere de altos niveles de sensibilización con la importancia de notificar y tratar los incidentes con un enfoque constructivo, de mejora continua.

#### • Calidad en IMQ Prevención

IMQ Prevención cuenta desde 2011 con un sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001, habiéndolo actualizado a ISO 9001:2015 en 2017. Asimismo, 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.

En 2018 se ha adaptado el sistema de gestión de la prevención de riesgos a la norma ISO 45001, consiguiendo la certificación a principios de 2019.

## 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.

|                                  |   |  |   |
|----------------------------------|---|--|---|
| <b>IMQ SEGUROS</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001.</b> Gestión de la calidad. Con alcance total.</li> </ul>  | <b>CENTRO MÉDICO IMQ AMÉRICA</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001.</b> Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> <li>• <b>UNE 179.003.</b> Seguridad del paciente.</li> </ul>                      |
| <b>CLÍNICA IMQ ZORROZAUURRE</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Joint Commission International (JCI).</b> La acreditación sanitaria más prestigiosa del mundo a nivel de calidad asistencial y seguridad clínica.</li> <li>• <b>ISO 9001.</b> Sistema de gestión de Calidad con alcance a la totalidad del hospital.</li> <li>• <b>ISO 14.001.</b> Sistema de gestión medioambiental.</li> <li>• <b>OHSAS 18.001.</b> Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• <b>UNE 179.003.</b> Sistema de Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente.</li> <li>• <b>CEC.</b> Cirugía Extracorpórea- Acreditación del modelo de Evaluación y resultados clínicos de Cirugía Extracorpórea (CEC).</li> <li>• <b>ISO 50.001.</b> Eficiencia energética.</li> <li>• <b>UNE 166.002.</b> Gestión de la I+D+i.</li> <li>• <b>Acreditación SEMES.</b> Acreditación de calidad asistencial de los Servicios de Urgencias.</li> <li>• Reconocimiento: Finalista en Premios <b>Best in Class</b> 2015,2016, 2017 y 2018</li> <li>• Sello de "Excelencia" a la <b>Calidad de Diagnóstico</b> por <b>Imagen Entidad certificadora:</b> Departamento de Salud.</li> <li>• <b>Finalista en Hospitales Optimistas.</b> Proyectos Generales Hospitales (2016)</li> <li>• <b>Reconocimiento QH IDIS ***</b> (Quality Healthcare) excelencia a la calidad asistencial Fundación IDIS.</li> <li>• Certificación Modelo <b>SEP.</b></li> </ul> | <b>CENTRO MÉDICO IMQ COLÓN</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001.</b> Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>CLÍNICA DENTAL IMQ ZURRIOLA</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.001.</b> Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>CLÍNICA DENTAL IMQ AVENIDA</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.001.</b> Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.001.</b> Sistema de Gestión de calidad y seguridad de clínicas dentales.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>CLÍNICA DENTAL IMQ DOÑA CASILDA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001: 2015.</b></li> </ul>  |
|                                  |   | <b>CENTRO IMQ AJURIAGUERRA</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001.</b> Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>IMQ PREVENCIÓN</b>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001.</b> Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> <li>• <b>OHSAS 18.001.</b> Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> </ul> |
|                                  |   | <b>IGURCO</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001.</b> Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>IGURCO ORUE</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.003.</b> Seguridad del paciente.</li> </ul>   |
|                                  |   | <b>CAT XXI</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ISO 9001-2015.</b> Sistema de gestión de la calidad y servicio a los pacientes.</li> </ul>  |
| <b>CLÍNICA IMQ VIRGEN BLANCA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acreditación <b>DIAS</b> de seguridad del paciente. Primera clínica del Estado en obtenerla.2016</li> <li>• <b>ISO 9001.</b> Gestión de la calidad. Con Alcance Total.2016</li> <li>• <b>UNE 179.003.</b> Seguridad Clínica. 2016</li> <li>• <b>ISO 14.001.</b> Sistema de gestión medioambiental – alcance total.</li> <li>• <b>ISO 50.001.</b> Eficiencia energética</li> <li>• Reconocimiento <b>QH + 1</b> (Quality Healthcare), excelencia a la calidad asistencial. Fundación IDIS.</li> <li>• <b>UNE 166.002.</b> Gestión de I+D+i</li> </ul>   | <b>ASISTENCIA MÉDICA EN SAN MAMÉS</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>UNE 179.003.</b> Sistema de Gestión de Riesgos para la seguridad del paciente</li> </ul>  |

## La seguridad de los datos

La protección de los datos de carácter personal, materia especialmente sensible en el ámbito sanitario, constituye una exigencia por la que Grupo IMQ vela de forma concienzuda y escrupulosa a fin de salvaguardar la integridad de los datos y de favorecer su custodia de forma exquisita.

En 2018 Grupo IMQ ha llevado a cabo un trabajo muy intenso en esta materia, debido a la necesidad de adaptarse a las exigencias del Reglamento Europeo General de Protección de Datos, que comenzó a aplicarse el 25 de mayo de 2018 y de la Nueva Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Estas normas introducen cambios muy relevantes que redundan en una mayor seguridad de los datos y en mayores derechos para sus titulares.

Desde los distintos Comités de Seguridad de Grupo IMQ (órganos de control y seguimiento específicamente constituidos en este ámbito) junto con el asesoramiento de los Delegados de Protección de Datos, se han impulsado las medidas necesarias para completar con éxito la adaptación, incluyendo la realización de registros de tratamiento de datos y de los correspondientes análisis de riesgos y evaluaciones de impacto, pasando por la redacción e implementación de diversos procedimientos de actuación para todos los tratamientos que realiza, y la actualización de sus pólizas, páginas web, y demás documentación, etc.

De esta manera, Grupo IMQ cumple con los estándares de calidad y seguridad más exigentes, en una materia tan sensible como la protección de datos.



## EXPERIENCIA DE CLIENTE

Durante el año 2018 IMQ Seguros ha puesto en marcha el Proyecto de Experiencia de Cliente. Un proyecto que pasa a ser clave para toda la organización tal y como se recoge en el Plan Estratégico de Grupo IMQ 2019 – 2021, donde todas sus unidades de negocio recogen esta línea de actuación como un elemento fundamental de su estrategia para los próximos años.

A lo largo del ejercicio 2018 se ha definido el marco global del Proyecto y la metodología de trabajo a seguir, formando a un equipo de personas de la compañía que será responsable de su impulso y coordinación.

Con este proyecto la compañía persigue medir y conocer la experiencia que el cliente de IMQ Seguros tiene en cada una de sus interacciones con la organización a lo largo de su ciclo de vida como cliente (identificar los puntos de dolor de la experiencia y lo que para los clientes representan los momentos de la verdad). Todo ello con el fin de generar una experiencia diferencial (lo que se conoce como Experiencia WOW) que recuerde de forma positiva, que le sorprenda y supere sus expectativas. Una experiencia donde la innovación y la transformación digital jugarán un papel muy relevante.

Se trata de un proyecto transversal a toda la organización y que va a suponer un importante cambio cultural a todos los niveles.

Una vez definido el viaje del cliente en IMQ Seguros, se ha trabajado en el diseño del programa de voz (herramientas tanto internas como externas a través de las cuáles conocer su opinión sobre las diferentes etapas de ese viaje), que se pondrá en marcha en el primer trimestre del 2019.

El programa de voz va a permitir completar, estructurar y sistematizar muchas de las acciones que actualmente se realizan en la compañía para conocer la opinión de nuestros clientes.

En este sentido, durante el 2018 se han desarrollado las siguientes acciones en IMQ Seguros:

### • Encuestas sobre el servicio de Atención al Cliente (oficinas)

En 2018 hemos comenzado a recoger la satisfacción de los clientes que son atendidos en nuestras oficinas. Cada mesa de atención al cliente cuenta desde principios de febrero con un dispositivo táctil donde se invita al cliente a dar su opinión sobre el servicio recibido, la valoración global de IMQ Seguros, el nivel de recomendación, o las principales razones por las que apostar por nosotros.

Hemos recibido en casi 11 meses más de 67.000 opiniones. Un 97% de los y las clientes nos dan la mayor valoración en cuanto a su nivel de satisfacción, y tenemos un índice de recomendación (NPS) de 59.

**67.098 valoraciones**  
del servicio.

Valora el servicio que acabas de recibir



### • Encuestas sobre el servicio de Gestor Personal

IMQ Seguros ha querido valorar en 2018 el servicio de Gestor Personal puesto en marcha en 2016, que pone a disposición de sus clientes una atención personalizada y diferencial frente a los canales de comunicación habituales.

Para ello, ha preguntado a clientes con Gestor Personal asignado y que han contactado con el mismo acerca de su satisfacción con el servicio. El 64% de los clientes encuestados considera esta atención diferencial frente al resto de canales y el 81% dice que volverá a usarlo con probabilidad de más del 70%.

### • Encuestas de satisfacción presenciales en los servicios propios de IMQ Seguros

En los primeros meses de 2018 se cerró el tercer ciclo de un proyecto que arrancó en 2015 para medir la satisfacción de los asegurados con respecto al servicio que se presta en las sociedades y centros propios de Grupo IMQ y en las oficinas de Atención al Cliente de todo el territorio. Se trabaja a partir de los datos recogidos en encuestas presenciales.

Un año más, se ha podido ver que los clientes valoran estos servicios muy positivamente en todos los aspectos. Prácticamente el 100% indica valores de satisfacción general en los valores máximos de "Bueno" o "Muy bueno", destacando especialmente la mejora en sus resultados la Clínica IMQ Virgen Blanca.

### • Otras acciones desarrolladas

A lo largo del 2018 se han realizado diferentes focus groups con clientes para conocer su opinión con diferentes aspectos. En este sentido se ha trabajado con clientes colectivos (empresas significativas de la cartera de clientes) en el marco del Plan Estratégico, y con clientes particulares para testar el diseño y desarrollo de diferentes productos que se están trabajando en IMQ Seguros. Igualmente se han mantenido focus groups con un grupo de personas no clientes actualmente de IMQ Seguros.

Además, se continúan valorando todos aquellos servicios que se van desarrollando y poniendo a disposición del cliente: video consulta, aplicativo móvil, etc.

• Encuestas sobre RSC

Consciente de la necesidad de conocer la valoración que provoca su actividad como empresa socialmente responsable, en 2018 Grupo IMQ envió también a cerca de 54.000 clientes una encuesta que nos ha permitido conocer de primera mano sus opiniones y comentarios respecto a nuestra estrategia y actividad en materia de RSC.

Más de 3.200 clientes particulares, empresas y diferentes entidades de la sociedad vasca nos han ofrecido su valoración sobre diferentes aspectos relativos a la contribución de Grupo IMQ al desarrollo socioeconómico del País Vasco, la calidad del servicio al cliente, la promoción de la salud y los hábitos de vida saludables, el compromiso con la sociedad y con el medio ambiente, o la imagen de Grupo IMQ, con una puntuación de 7 sobre 10 entre clientes y de 8 entre empresas y sociedad.

DIMENSIONES VALORADAS

- 1.- Contribución al desarrollo socioeconómico de Euskadi (PIB, Empleo, Inversión)...
- 2.- Calidad del servicio al cliente: atención, cercanía, comunicación...
- 3.- Calidad en la asistencia sanitaria y la seguridad del paciente
- 4.- Promoción de la salud y los hábitos de vida saludables
- 5.- Compromiso con la sociedad (patrocinio del deporte, la cultura, la investigación, la solidaridad...)
- 6.- Apuesta por la innovación y el desarrollo tecnológico en el ámbito sanitario
- 7.- Apuesta por el entorno y el medio ambiente
- 8.- Imagen de Grupo IMQ en la sociedad

Dentro también del Proyecto de Experiencia de Cliente de Grupo IMQ se ha trabajado durante el año 2018 en la definición del Código de Atención al cliente. Un ejercicio que se ha realizado con la participación de diferentes personas que integran los servicios de atención al cliente de las distintas unidades de negocio (IMQ Seguros, Clínicas, Igurco, Call center, etc.). Y que nos va a permitir establecer de forma compartida las claves de nuestro servicio, donde valores como la cercanía, la excelencia o la proactividad deben primar en todo momento. Durante el año 2019 se trabajará intensamente en su implantación, haciendo que sea una realidad y permitiendo homogeneizar dicho servicio en todo Grupo IMQ.

Gestión de incidencias

Las incidencias que llegan en forma de quejas y reclamaciones por parte de nuestros clientes por los distintos canales son atendidas adecuadamente por un equipo dedicado específico, obteniendo una ágil respuesta. Son también diariamente sometidas a la consideración del Comité de Dirección de IMQ Seguros.

En 2018 se registraron 1.611 quejas y reclamaciones, cuyo tiempo medio de resolución rondó los 9 días, frente a los 12 del ejercicio anterior y a los más de 14 que tiene de media el sector.

La compañía está firmemente comprometida con el objetivo de reducción de los plazos desde su adhesión en 2017 a la Guía de Buenas Prácticas de Resolución Interna de Reclamaciones de Unespa, que acorta los tiempos máximos de respuesta previstos en la ley. Así lo demuestra la reducción de 30% registrado en este apartado, quedando por debajo de los 7 días en los territorios de Gipuzkoa y Álava.

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

EVALUAMOS LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

|   |  |                             |
|---|--|-----------------------------|
| Encuestas de Satisfacción con el Servicio | Encuesta en Oficinas Atención al Cliente | Focus Group con Clientes    |
| Encuesta sobre el Gestor Personal         | Encuesta de RSC                          | Focus Group con NO Clientes |



|                    | 2017  | 2018  |
|--------------------|-------|-------|
| <b>INCIDENCIAS</b> |       |       |
| QUEJAS             | 656   | 654   |
| RECLAMACIONES      | 1.232 | 957   |
| TOTAL              | 1.888 | 1.611 |

|                          | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| <b>OTROS EXPEDIENTES</b> |      |      |
| AGRADECIMIENTOS          | 23   | 17   |
| SUGERENCIAS              | 57   | 44   |
| TOTAL                    | 80   | 61   |

## INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Grupo IMQ continúa apostando por la Innovación y la mejora continua como elemento de identidad y de diferenciación. La apuesta firme en potenciar la "Cultura de Innovación y la creatividad" entre las personas que lo componen, persigue generar la capacidad para transformarse y adaptarse de forma ágil al futuro y a una nueva realidad, posicionando a Grupo IMQ como empresa innovadora en el mercado.

En este sentido, son muchos los proyectos que se han abordado en 2018, enfocados todos ellos a posicionar a la compañía en la vanguardia de la sanidad privada, avanzando en facetas como la transformación digital, la formación y la educación, mediante el refuerzo de su oferta y de su potente infraestructura sanitaria. Incrementando su oferta de servicios mediante la diversificación y la entrada en nuevos negocios, sanitarios y no sanitarios, seguimos creciendo en nuevos ramos de seguros que permiten trasladar una oferta integral a nuestros clientes en función de su ciclo de vida, así como apostando por la mejora de servicios, equipamien-

tos e instalaciones con nuevos proyectos que tratan de potenciar una atención sanitaria excelente.

Las nuevas tecnologías están siendo también un importante motor para posicionar a la compañía en la vanguardia de la asistencia sanitaria. Destaca, en ese sentido, todo el proceso de transformación digital que se viene acometiendo para dar respuesta a las nuevas necesidades de los actuales clientes con proyectos como el Gestor personal, la Plataforma de Salud Info33+, la aplicación IMQ ON, la video consulta etc.

### Innovación en nuestras clínicas y centros

- **Primeros en Europa en emplear ecografía en alta resolución frente al cáncer de próstata**

El equipo de Urología Clínica Bilbao, en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, ha sido el primer servicio de urología del continente en incorporar la emergente tecnología de

los micro-ultrasonidos, o también conocida como ecografía en alta resolución.

La ecografía prostática de alta resolución ExactVu es una técnica avanzada que mantiene todos los beneficios de la ecografía normal, como la inocuidad para el paciente al emplear únicamente ultrasonidos, así como la facilidad e inmediatez de manejo, pero proporcionando un mayor grado de definición en la visualización del tejido prostático.

- **Nuevo equipo de resonancia puntero en la Clínica IMQ Zorrotzaurre**

La actualización de la Resonancia Magnética de la Clínica IMQ Zorrotzaurre así como del sistema de post-procesado de imágenes ha permitido la renovación de todos sus componentes (a excepción del imán), lo que proporcionará mayor calidad de imagen y eficacia en los diagnósticos haciendo que la clínica de IMQ disponga de uno de los equipos de resonancia más punteros de alto campo de los existentes en la práctica clínica actual.

- **Integración de IMQ en el consorcio transfronterizo Aquitania- Euskadi- Navarra InnovMédica Allianz con la Clínica IMQ Zorrotzaurre como plataforma de innovación**

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 ha asumido 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.

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

vación 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.

- **Implantación del sistema Enterprise – Imagine en radiología de Clínica IMQ Zorrotzaurre**

Con el fin de aumentar la capacidad de dar respuesta a la creciente actividad se ha actualizado la tecnología del Servicio de Radiología de la Clínica IMQ Zorrotzaurre. La nueva plataforma de gestión permite mejorar y hacer más eficientes y seguros los flujos de trabajo, integrando la visualización de imágenes, la creación de informes y el almacenamiento de las imágenes. De este modo, es posible reducir los tiempos de entrega de resultados facilitando la toma de decisiones. Asimismo, se facilita la gestión de los exámenes realizados creando un flujo de informes mucho más eficiente entre los especialistas.

- **Integración de medición de glucómetros wifi en la Historia Clínica en Clínica IMQ Zorrotzaurre**

Continuando con la apuesta por la digitalización, en Clínica IMQ Zorrotzaurre se ha automatizado la incorporación de los resultados obtenidos con los glucómetros en los sistemas de gestión de la atención al paciente durante su estancia hospitalaria. Así, una vez realizada la toma del nivel de azúcar en el paciente, ésta es transmitida automáticamente quedando visible en la información de los cuidados, aumentando la seguridad del paciente y disminuyendo errores de gestión.



## APUESTA POR LA DIGITALIZACIÓN

Conscientes de que el mundo está cambiando a gran velocidad por efecto de la digitalización y el avance tecnológico y para acompasar el ritmo de esos cambios, Grupo IMQ está acometiendo una profunda transformación interna y de sistemas que nos permita ofrecer a nuestros clientes la atención que precisan en el ámbito digital, adaptando la oferta y el servicio a una sociedad que exige y requiere nuevas prestaciones en movilidad.

### Nueva APP IMQ

Grupo IMQ cuenta con una nueva app como una excelente puerta de entrada a su ecosistema digital con muy diferentes servicios médicos junto a otros de asesoramiento e información.

Ofrece de forma gratuita acceso directo a muchos de los servicios de Grupo IMQ como contar con el historial médico, acceder y hacer las gestiones habituales en la oficina online, disponer de mensajería con el asesor médico, acordar una cita online o una video consulta, acceder a un chat médico, contactar con el gestor personal para cualquier trámite, establecer alertas de citas médicas y medicación, acceder al portal web de Grupo IMQ y a la guía médica, entre otros servicios.

También permite llevar en el móvil la tarjeta de asistencia sanitaria, identificarse en consulta por código QR, localizar los centros IMQ más cercanos, o acceder a los blogs IMQ con información sobre temas relacionados con la salud, entre otras muchas posibilidades.

### Historia clínica digital en info 33+

Grupo IMQ viene desarrollando Info33+, el sistema informático que digitaliza la gestión de las consultas con el objetivo de disponer de una historia clínica digital unificada dentro de la sanidad privada del País Vasco.

La historia clínica digital es el eje de la información clínica del paciente y el soporte para la comunicación entre los diferentes profesionales que lo atienden, lo que garantiza una continuidad asistencial reduciendo la posibilidad de errores.

Trabajamos día a día en la mejora continua de este potente programa que sigue añadiendo interesantes funcionalidades para sumar valor a la actividad médica de nuestros profesionales y clientes. INFO33+ se encuentra ya a disposición de los 150 médicos que desarrollan su actividad en nuestros 3 centros policonsultorios de los 3 territorios históricos y está ya instalado en las consultas médicas de otros tantos de nuestros profesionales.

### Médico Asesor, un médico siempre a mano

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

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.

### Cita online

Los usuarios, cada vez más digitales, exigen tanto a las compañías como a los profesionales que les hagan la vida más fácil.

Para dar una respuesta satisfactoria a esta demanda, Grupo IMQ ha comenzado a poner a disposición de sus asegurados y aseguradas un nuevo servicio de cita online en algunas especialidades -una solución gratuita para gestionar cómodamente las citas- y la posibilidad de realizar video consultas con las y los profesionales sanitarios desde la comodidad del hogar, sin desplazamientos ni esperas.





### Renovamos la Oficina online

La nueva oficina on line dispone de más opciones para poder realizar cuándo y cómo el cliente elija un mayor número de gestiones y sin necesidad de desplazamientos. Adaptable a móvil y tablet, ahora cuenta con diseño y accesibilidad AA y alberga contenidos dinámicos y personalizados.

La atención a través de chat o el acceso directo al servicio de gestor personal, son otras de las mejoras que se han incorporado a este servicio digital orientado a la satisfacción de nuestros clientes.

Además de esto también se han habilitado otras funcionalidades en las opciones de consulta de recibos, datos de contacto así como una mayor seguridad en la generación de la contraseña, la consulta de tarjetas, la solicitud de duplicado de tarjeta (en casos de deterioro) o de la nueva tarjeta (para pérdida o robo).

### IMQ BienStar, un mundo de soluciones para una vida más fácil

Para vivir en plenitud necesitamos estar sanos y sentirnos bien, tanto física como emocionalmente. Conscientes de esta realidad Grupo IMQ, en el marco de su estrategia de fidelización, ha venido trabajando en 2018 para poner en marcha en 2019 IMQ Bienestar, una nueva plataforma digital que facilitará el acceso a productos y servicios sanitarios, sociosanitarios y de bienestar a precios bonificados para mejorar la vida de nuestros clientes y que será también accesible para no clientes.

Contribuir a una vida más cómoda, placentera y saludable es el gran objetivo con el que nace IMQ BienStar, un club a través del que acceder a un amplio catálogo de productos y servicios a precios especiales y avalados por proveedores y profesionales cualificados, centros referentes, de calidad y de confianza. Solicitar los servicios de guardería, cuidados a personas mayores, adquirir una prótesis,

o solucionar necesidades domésticas de diversa índole tendrán en 2019 una nueva solución con IMQ BienStar.

### Mejorando nuestra web corporativa

- Premio FAD a la mejor web de una institución sanitaria o social

Grupo IMQ recogió en 2018 el premio a la mejor web de una institución sanitaria o social en el acto de entrega de los premios Avedis Donabedian a la Calidad celebrado en el Palau de la Música de Barcelona.

Entre los parámetros que se valoraron, la FAD nos reconocía el esfuerzo para mantener una información actualizada y asequible tanto para los grupos de interés externos (pacientes, clientes...) como para el personal interno de la entidad. También se tuvo en cuenta la estructura de la web y su modelo de navegación, sus contenidos y la utilidad que éstos aportan, su valor añadido, la existencia de recursos como boletines, noticias, apps, servicios online, su diseño y accesibilidad, su transparencia y calidad, la presencia en redes sociales y el esfuerzo por potenciar la responsabilidad social corporativa, entre otros elementos.

- Las webs de imq.es obtienen una calificación de seguridad A+ en SSL Labs

Las "webs" del dominio imq.es han obtenido en 2018 la mayor calificación posible, A+, según la evaluación de SSL Labs que mide el nivel de seguridad de las comunicaciones con nuestras webs y las vulnerabilidades de las mismas.

Dicha calificación pone de manifiesto la seguridad avanzada de las "webs" de Grupo IMQ, además de ser garantía de la protección de contenido y datos de los clientes. Asimismo las pruebas realizadas confirman que las webs del dominio imq.es cumplen con los estándares web internacionales de seguridad.



## CUIDADO PARA NUESTROS MAYORES

### • IMQ Igorco, referentes en servicios sociosanitarios para personas mayores en Euskadi

La misión de IMQ Igorco 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.

### • Plazas privadas en centros de día de IMQ Igorco

Consciente de una cada vez mayor 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 ocupacionales, psicólogos, trabajadoras sociales y logopedas.

El volumen de pacientes de las unidades de recuperación funcional cada vez es mayor. Asimismo, sigue creciendo la demanda de las consultas privadas de geriatría en las que 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 para nuestros mayores

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, teleasistencia, 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.

### • Servicio de teleasistencia

El servicio de teleasistencia de IMQ Igorco 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.

### • IMQ Igorco celebra su XV aniversario con visitas a San Mamés y al museo del Athletic Club

Más de 150 personas mayores de residencias y centros de día de Bizkaia visitaron el estadio San Mamés y el museo del Athletic Club en el marco del decimoquinto aniversario de IMQ Igorco. Las personas mayores, usuarios de residencias y centros de día de esta entidad, fueron acompañados por cerca de un centenar de familiares y profesionales sociosanitarios en sus visitas a las instalaciones del club rojiblanco. Asimismo, jugadores legendarios de este equipo, participaron como anfitriones.



### • Zainduz, apoyo y formación a familiares cuidadores de personas mayores dependientes

IMQ Igorco ha colaborado con el Ayuntamiento de Getxo en el desarrollo y prestación del programa Zainduz de apoyo y formación a familiares cuidadores de personas mayores dependientes. El programa se concibe como un programa de atención a la dependencia en el medio familiar y apoyo a personas cuidadoras de personas dependientes, integrado por acciones, prestaciones y servicios sociales cuyo objetivo es incidir de forma concurrente en la mejora de la calidad del cuidado y la permanencia de la persona cuidada en su entorno social y familiar.

### • Encuentro intergeneracional entre personas mayores de IMQ Igorco y escolares

IMQ Igorco ha implementado varias jornadas lúdicas y de sensibilización en gran parte de los colegios vizcaínos en las que los escolares y personas mayores han concienciado a la ciudadanía con respecto a la importancia de las personas mayores y las personas cuidadoras en nuestra sociedad.

Además se han realizado conjuntamente diferentes iniciativas como actividades de reminiscencia, debates y taller de manualidades, diseño de reformas para el barrio de Zorroza, etc.

|   | 2017         | 2018         |
|---|--------------|--------------|
| <b>CONSULTAS ATENDIDAS POR IMQ AYUDA</b>                    |              |              |
| RESIDENCIAS   | 431          | 381          |
| TELEASISTENCIA  | 319          | 395          |
| AYUDA A DOMICILIO   | 231          | 256          |
| ASESORAMIENTO EN PROCESOS LEGALES, SOLICITUD DE AYUDAS, ETC | 76           | 53           |
| AYUDA TÉCNICA MATERIAL                                      | 68           | 47           |
| CONSULTAS DE GERIATRÍA                                      | 60           | 34           |
| CENTROS DE DÍA  | 47           | 66           |
| VARIOS  | 336          | 411          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.568</b> | <b>1.643</b> |

## COLECTIVOS Y EMPRESAS

### El seguro médico colectivo, un valor en alza

Las grandes y pequeñas empresas mantienen su interés en contratar el seguro médico de IMQ por numerosas razones fiscales y económicas, pero, sobre todo, por la amplia red sanitaria, la flexibilidad, la fidelización de los trabajadores y la reducción del absentismo laboral, todas ellas muy valoradas por los clientes colectivos.

Prácticamente la mayoría de las empresas y agrupaciones de todos los sectores, más de 1.000, que conforman la clientela de IMQ Seguros renovaron en 2018 su contrato de aseguramiento sanitario colectivo, lo que demuestra un año más la alta fidelidad que éstas muestran hacia el seguro médico colectivo IMQ.

La razón principal de su éxito es la capacidad de adaptación a las necesidades concretas de cada entidad que estos seguros tienen, para responder tanto a las inquietudes de la dirección como de las propias personas empleadas.

Los seguros médicos se valoran como un beneficio añadido a la relación laboral que favorece la buena imagen de la empresa entre sus empleados y empleadas. Asimismo, disfrutan de la atención personalizada y el servicio diferencial de IMQ Seguros, la tecnología de vanguardia, la agilidad en las pruebas diagnósticas y la libre elección entre un cuadro de expertos profesionales, la ausencia de listas de espera y la profesionalidad en el servicio.

#### • Nuevos convenios de colaboración

IMQ Seguros ha establecido o renovado en 2018 convenios de colaboración con un conjunto importante de colectivos profesionales y empresariales como ADEGI, CEBEK, AEFAME, FVEM, Ner Group, Colegio de Médicos y Colegio de Mediadores de Seguros y la Federación Mercantil de Gipuzkoa, entre otros.

### Salud y seguridad laboral

#### • Prevención de riesgos laborales

IMQ Prevención cuenta, por su parte, con más de 5.400 empresas clientes y con más de 138.000 personas adscritas. Su labor se centra en prevenir los riesgos inherentes al trabajo y para ello, además de realizar las actividades técnicas de seguridad, higiene, ergonomía y psicología aplicada con el objeto de controlar

Más de 100.000 reconocimientos médicos preventivos.

Reconocimientos psicotécnicos para tramitar el carnet de conducir y certificados médicos aeronáuticos.

que todas las actividades industriales se desarrollan sin riesgos para la salud, también vigila la salud de los empleados y empleadas realizando reconocimientos médicos preventivos. Durante el año 2018 se realizaron por parte de esta División más de 100.000 reconocimientos médicos.

El espíritu que inspira IMQ Prevención es ser una empresa con escucha 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.

#### • Empresa saludable

Consiste en establecer un sistema de gestión que pretende impactar positivamente en la calidad de vida de los y las profesionales. No es sólo poner a disposición de los y las trabajadoras fisioterapeutas, gimnasios, salas de relax, sino generar y motivar en hábitos de vida saludables basados en programas dentro de la empresa para fomentarlos.

Desde IMQ Prevención se ayuda y asesora a las empresas en el desarrollo e implantación de su Sistema de Gestión de Empresa Saludable, en el desarrollo de las campañas que se vayan a poner en marcha.

Durante 2018, se han llevado a cabo 39 acciones diferentes en las que más de 600 personas trabajadoras

de diferentes empresas han participado en jornadas y charlas con temáticas diversas: Gestión de conflictos, escuela de la espalda, reeducación de la voz, soporte vital básico y uso de desfibriladores.

#### • Nuevos tipos de reconocimientos médicos

IMQ Prevención puso en funcionamiento en 2016 un nuevo servicio enfocado a realizar los reconocimientos médicos psicotécnicos para la obtención o renovación del carnet de conducir así como para permisos de armas o tenencia de animales peligrosos. Un servicio que ha seguido creciendo también en 2018 con la incorporación 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.

## SERVICIOS INNOVADORES

### BETEBIDE

Nuevo servicio 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 por parte del equipo de gestión.

### IDENTIFICACIÓN Y TIPIFICACIÓN DE CONFLICTOS

A través del Método ICMA, de diseño propio, validado por el servicio de Metrológica de la UPV y avalado por la Inspección de Trabajo, Osalan y el Observatorio vasco de Acoso y Discriminación.

Las siglas ICMA responden a las palabras: Intervención- Conflictos- Mejora-Ambiente, que constituyen las palabras clave del método. Bajo estas siglas se recogen, en realidad, dos métodos de análisis complementarios, por un lado, el modelo de evaluación de la empresa ante situaciones de conflicto, es un método preventivo, pensado para realizar un análisis previo de los elementos que pudiesen ser susceptibles de generar situaciones de tensión y el modelo de diagnóstico que permite focalizar en cada una de las situaciones de conflicto detectadas. En 2018, en el marco del IV Congreso Internacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, organizado por Osalan, el método ICMA fue reconocido con un acésit del premio Mutua a la Innovación en la prevención de riesgos laborales.

### PROGRAMA OSASUN DE EMPRESAS SALUDABLES

A través del cual empresas clientes de IMQ Prevención han logrado el sello de Innobasque.

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

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

|                          | 2017  | 2018  |
|--------------------------|-------|-------|
| <b>PROFESIONALES IMQ</b> |       |       |
| BIZKAIA                  | 1.096 | 1.125 |
| ALAVA                    | 213   | 206   |
| GIPUZKOA                 | 443   | 436   |
| TOTAL                    | 1.752 | 1.767 |

### MEJORANDO EN ATENCIÓN Y CERCANÍA

#### Oficina de Atención al Profesional

Desde su creación en 2012 se han contabilizado más de 105.000 gestiones en este servicio cuyo principal objetivo es establecer un canal de comunicación directo entre la compañía y su cuadro médico, así como con las clínicas y centros.

El éxito de la Oficina de Atención al Profesional radica en el gran número de sus funciones, todas ellas orientadas a centralizar en un único punto de atención especializado la variedad de aspectos que relacionan al profesional médico IMQ con la compañía. Además, es el canal de comunicación

|                                    | 2017   | 2018   |
|------------------------------------|--------|--------|
| <b>GESTIONES REALIZADAS</b>        |        |        |
| OFICINA DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL | 7.313  | 5.786  |
| AYUDA ONLINE                       | 18.959 | 28.706 |
| TOTAL                              | 26.272 | 34.942 |

para todos los servicios digitales que Grupo IMQ ha incorporado en este último año como la citación online, la video consulta, la extranet de profesionales y toda la información que en ella se pone a su disposición como liquidaciones, información fiscal, comunicaciones específicas de especialidad...





### Salto de nivel de info33+

Con Info 33+ IMQ, la plataforma de salud de Grupo IMQ, se ha dado un importante impulso al proyecto estratégico de historia clínica digital ambulatoria en el ámbito de la sanidad privada. Así, con un producto ya asentado, en Grupo IMQ se trabaja día a día en la mejora continua de este potente programa que sigue añadiendo interesantes funcionalidades para sumar valor a la actividad médica de nuestros profesionales y clientes. Así, se integran ya resultados de análisis clínicos y de pruebas radiológicas, ponemos a disposición de nuestros clientes toda su información sanitaria a través de la App de IMQ y trabajamos en la expansión de la herramienta a la mayor parte del cuadro médico de la compañía.

INFO33+ se encuentra ya a disposición de los 250 médicos que desarrollan su actividad en los 3 territorios históricos.

### Avanzamos en servicios digitales

Grupo IMQ ha puesto en marcha nuevos servicios que facilitan la relación entre clientes y profesionales sanitarios, dentro de ellos el servicio de identificación por móvil en consulta, el Documento Único Electrónico y la Autorización Electrónica y el servicio de videoconsulta.

En el primer caso, el de la identificación con móvil, a partir de un sencillo procedimiento para su utilización, se ofrece al cliente una alternativa para cuando éste, por olvido o extravío, no disponga de su tarjeta al presentarse en la consulta del médico.

También el Documento Único Electrónico y la Autorización Electrónica pretenden dotar a los y las profesionales de la posibilidad de generar electrónicamente los Documentos Únicos para la prescripción de actos y, de esta manera, ir eliminando progresivamente el soporte en papel así como poder consultar vía web las autorizaciones emitidas.

### Hacia la eliminación del papel

Continuando con la línea de comunicación abierta y apuesta por la eliminación de papel en la que está inmersa la compañía, Grupo IMQ ha abordado en este año importantes cambios en los sistemas de información de gran repercusión en los y las profesionales:

#### • Nomenclator / Baremo

Se ha puesto a disposición un nuevo formato homogéneo para toda la compañía, agrupando las prestaciones por especialidad, tipo de acto y grupo quirúrgico, utilizando la clasificación OMC.

#### • Autorización

En el marco de las modificaciones sobre la autorización de la prestación se ha incluido a petición de los profesionales un nuevo código de barras correspondiente a la identificación del cliente.

#### • N° de tarjeta

Esta modificación está enmarcada en el plan de digitalización de Grupo IMQ y facilita la transmisión electrónica de la actividad autorizada.

#### • Liquidaciones y pago

Se ha simplificado el proceso de liquidación, pasando a ser una única liquidación mensual cuyo resumen se envía por correo ordinario y cuyo detalle al máximo nivel se encuentra disponible en la Extranet de Profesionales de Grupo IMQ.

### Promoción de imagen IMQ en consultas y centros concertados

2018 se ha convertido en el año de consolidación de la propuesta IMQ por hacer visible su imagen de marca más allá de sus centros propios. Así, resultado de su política de imagen de marca IMQ, en este año 138 nuevos profesionales se han sumado a la promoción de la marca IMQ en sus consultas médicas. De esta forma, 284 médicos con consulta fuera de centros IMQ promocionan ya la imagen IMQ como su imagen en sus ubicaciones de consulta. Grupo IMQ ha incrementado, asimismo, el abandamiento de centros sanitarios, sumando el Centro Médico Heros, las Clínicas Euskalduna y Guimón y el centro Medikosta en Bilbao.





## Con la Administración

Dentro del grupo de interés que denominamos Administración se incluyen todos aquellos organismos, fundamentalmente de carácter público, con los que Grupo IMQ trabaja o colabora para alcanzar sus objetivos y para atender exigencias legislativas, económicas y sociales (Consejería de Sanidad, Osakidetza, Diputaciones, Ayuntamientos, etc.).

Se trabaja, en este sentido, para alcanzar varios objetivos: cumplimiento estricto de la normativa vigente, implicación e involucración con la sociedad y nuestro entorno, y establecimiento de herramientas de colaboración público – privada.

### EVENTOS RELEVANTES

#### Junta General de Accionistas de la Sociedad de Médicos

El 21 de Junio de 2018 tuvo lugar en el Museo Guggenheim la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad de Médicos IMQ en la que se dio cuenta del cierre del ejercicio 2017 y la evolución del 2018, destacándose también los retos precisos a abordar.

El acto se inició con el Informe del Presidente, Pedro Ensunza, quien resaltó los resultados históricos obtenidos el pasado año y la alta rentabilidad de la acción, así como el modelo diferencial que constituye uno de los pilares de Grupo IMQ, sustentado en el doble papel que ejercen sus profesionales médicos como accionistas y como prestadores de servicios sanitarios. Acto seguido se estrenó un video que recogía los principales hitos y materializaciones cosechados por la compañía en los últimos 3 años, procediéndose, posteriormente, a la aprobación del informe de gestión y de las cuentas correspondientes al ejercicio.

El repaso del ejercicio y de la actividad de 2018 corrió a cargo del Consejero Director General, Miguel Ángel Lujua, quien destacó los buenos resultados de la compañía y la importancia de seguir recorriendo ese camino para dar respuesta a los cambios globales que se están produciendo en el mundo a todos los niveles y de la necesidad de abordar una vía de cambio constante.

El acto concluyó con el nombramiento de nuevos consejeros, siguiendo al mismo la celebración de la Junta General Ordinaria de la Asociación IMQ en la que también se procedió al análisis y aprobación de cuentas, gestión y nombramientos de la Asociación.

#### Homenaje a nuestros médicos jubilados en la Asamblea del Montepío

Como acto final de la Asamblea Anual del Montepío de IMQ celebrada en 2018 un año más, se rindió homenaje a los 25 facultativos de nuestro cuadro médico que culminaron su trayectoria en 2018, en reconocimiento a toda su labor.



## Trabajando alianzas

El establecimiento de alianzas estratégicas permite ganar en capacidad y complementariedad, compartir conocimiento y crear sinergias, así como generar riqueza en nuestro entorno.

Dentro de este epígrafe, cabe destacar como grandes aliados estratégicos de Grupo IMQ a:

**SegurCaixa Adeslas**, aliado y socio de nuestra compañía aseguradora, que nos permite contar con la experiencia y la colaboración de la empresa líder a nivel estatal en el ámbito de los seguros de salud. Completando nuestra oferta asistencial en el resto del Estado y poniendo a disposición de nuestros clientes más de 40.000 profesionales del máximo nivel.

**Kutxabank**: principal entidad financiera de Euskadi, con quién comercializamos conjuntamente seguros de salud y también otros ramos no salud (Vida, Hogar,...). ganando ambos en complementariedad al ampliar nuestra oferta de servicios a los clientes.



## Nuestras personas, el motor de Grupo IMQ

La transformación que está experimentando la economía mundial no tiene precedentes. La apertura de los mercados, la incorporación de nuevos competidores globales, los avances en las tecnologías de la información están cambiando los entornos de las empresas. Este nuevo marco de actuación, empuja a las empresas del mundo a asumir más responsabilidades y trabajar de forma innovadora. Y ello no es ajeno a la gestión de las personas en nuestras organizaciones. Necesitamos empleados y empleadas comprometidos con estos nuevos escenarios, capaces de asumir las exigencias de nuestros y nuestras clientes y capacitados para ofrecer servicios con nuevas tecnologías y soluciones.

A su vez, las personas eligen trabajar en un entorno responsable socialmente, que tenga en cuenta el equilibrio entre la vida profesional y personal y que ofrezca oportunidades de aprendizaje continuo. De ahí la relevancia de seguir construyendo proyectos y escenarios atractivos, en los que crezca el talento de nuestros equipos. Nuestra organización a fecha 31/12/2018 está formada por 2.299 personas, de las cuales el 75% de ellas son mujeres. En la información relativa a personas que señala la ley 11/2018 estamos abarcando la información de plantilla superior al 90%, de las 22 empresas del Grupo cuya participación societaria es relevante y cuya identificación aparece en el Alcance.

### EMPLEO

Con respecto al enfoque de gestión relacionado con Personas, hemos incorporado las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del Grupo y que sirven de referencia para definir los objetivos del mismo 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.

Con respecto a la información que aportamos sobre empleo, debido al volumen de información gestionada, en este ejercicio 2018 los datos están desglosados por sexo, clasificación profesional y edad. En el 2019 realizaremos un mayor alcance de análisis de la información, aportando también el cruce de dichas variables.

2017 2018

## INFORMACION SOBRE EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

| EMPLEADOS            | HOMBRES | MUJERES | TOTAL | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|----------------------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
| POR TIPO DE EMPLEO   |         |         |       |         |         |       |
| A TIEMPO COMPLETO    | 395     | 1.160   | 1.555 | 411     | 1.233   | 1.644 |
| A TIEMPO PARCIAL     | 68      | 306     | 374   | 92      | 311     | 403   |
| POR TIPO DE CONTRATO |         |         |       |         |         |       |
| INDEFINIDO           | 336     | 1.052   | 1.388 | 358     | 1.122   | 1.480 |
| TEMPORAL             | 127     | 414     | 541   | 145     | 422     | 567   |
| PLANTILLA A 31/12    | 463     | 1.466   | 1.929 | 503     | 1.544   | 2.047 |

2017 2018

## DIVERSIDAD EN EMPLEADOS

| EMPLEADOS EN PLANTILLA    | Nº    | %      | Nº    | %      |
|---------------------------|-------|--------|-------|--------|
| POR SEXO                  |       |        |       |        |
| HOMBRES                   | 463   | 24,00% | 503   | 24,57% |
| MUJERES                   | 1.466 | 76,00% | 1.544 | 75,43% |
| POR TRAMO DE EDAD         |       |        |       |        |
| HASTA 30 AÑOS             | 309   | 16,02% | 366   | 17,88% |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS        | 1.090 | 56,51% | 1.143 | 55,84% |
| MAYOR DE 50 AÑOS          | 530   | 27,48% | 538   | 26,28% |
| POR CATEGORÍA PROFESIONAL |       |        |       |        |
| DIRECTIVOS/AS             | 35    | 1,81%  | 35    | 1,71%  |
| JEFES /MANDOS INTERMEDIOS | 86    | 4,46%  | 91    | 4,45%  |
| TÉCNICOS                  | 851   | 44,12% | 919   | 44,89% |
| ADMINISTRATIVOS           | 269   | 13,95% | 277   | 13,53% |
| OTROS PROFESIONALES       | 688   | 35,67% | 725   | 35,42% |
| NÚMERO DE EMPLEADOS       | 1.929 | 100%   | 2.047 | 100%   |

## DIVERSIDAD EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SOCIEDAD DE MEDICOS

|                    | Nº | %    | Nº | %      |
|--------------------|----|------|----|--------|
| POR SEXO           |    |      |    |        |
| HOMBRES            | 8  | 80%  | 9  | 81,82% |
| MUJERES            | 2  | 20%  | 2  | 18,18% |
| POR TRAMO DE EDAD  |    |      |    |        |
| HASTA 30 AÑOS      | 0  | 0%   | 0  | 0%     |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS | 0  | 0%   | 0  | 0%     |
| MAYOR DE 50 AÑOS   | 10 | 100% | 11 | 100%   |
| NÚMERO DE MIEMBROS | 10 | 100% | 11 | 100%   |

2017 2018

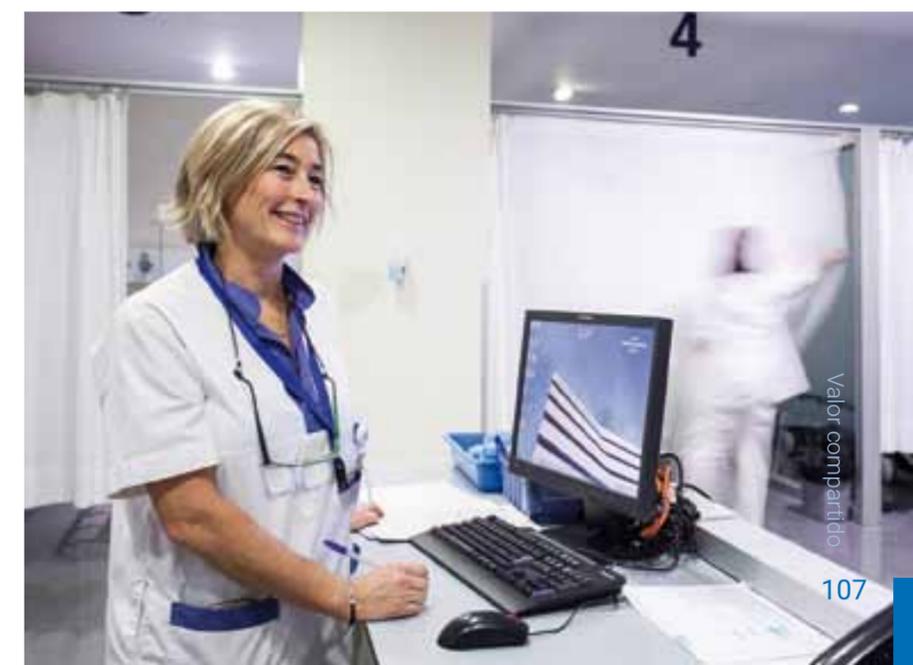
## DIVERSIDAD EN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GRUPO IMQ

|                    | Nº | %    | Nº | %    |
|--------------------|----|------|----|------|
| POR SEXO           |    |      |    |      |
| HOMBRES            | 8  | 80%  | 8  | 80%  |
| MUJERES            | 2  | 20%  | 2  | 20%  |
| POR TRAMO DE EDAD  |    |      |    |      |
| 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% |

## DIVERSIDAD EN COMITÉ DE DIRECCIÓN

| COMITÉ DE DIRECCIÓN GRUPO | Nº | %    | Nº | %    |
|---------------------------|----|------|----|------|
| POR SEXO                  |    |      |    |      |
| HOMBRES                   | 5  | 56%  | 5  | 56%  |
| MUJERES                   | 4  | 44%  | 4  | 44%  |
| POR TRAMO DE EDAD         |    |      |    |      |
| HASTA 30 AÑOS             | 0  | 0%   | 0  | 0%   |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS        | 3  | 33%  | 3  | 33%  |
| MAYOR DE 50 AÑOS          | 6  | 67%  | 6  | 67%  |
| NÚMERO DE MIEMBROS        | 9  | 100% | 9  | 100% |

Entendemos que, junto a los principios y objetivos genéricos compartidos por todas las sociedades, existen prácticas diferentes relacionadas con los distintos ámbitos de negocio que desarrollamos en la compañía, siendo los principales el ámbito de seguros, ámbito clínicas (clínicas y empresas ámbito clínicas), ámbito sociosanitarios (centros de día y residencias para personas mayores en Iguurco), ámbito de prevención, y otros servicios relacionados con la compañía.



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

En materia de empleo, Grupo IMQ entiende que existen puntos de especial relevancia a tener en cuenta en el desarrollo de sus relaciones laborales colectivas y 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

De cara a desarrollar los enfoques genéricos relacionados anteriormente, existen otros desarrollos más concretos relativos a políticas de personas en las distintas unidades de negocio.

Así, en el ámbito de Seguros se han desarrollado dos iniciativas que tienen que ver con las materias objeto de este capítulo: el código ético y la política de retribuciones de IMQ Seguros.

El Código Ético de IMQ Seguros forma parte del sistema de gobierno corporativo de IMQ Seguros 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

Relacionado 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 resultados 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 dis-

tintos 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 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.

|   | 2017   | 2018   |
|---|--------|--------|
| <b>RATIO DE COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL</b>                              | 36,63% | 30,97% |
| <b>RATIO DEL INCREMENTO PORCENTUAL DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL</b> |        | -5,66% |





### Acciones específicas 2018

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

- Acuerdos de colaboración con universidades de prestigio a nivel local. En área de enfermería, acuerdos con UPV, VIC, San Jorge Zaragoza, Universidad de la Rioja, Universidad de Ávila, Cardenal Herrera de Castellón, Universidad Europea y Universidad de Navarra (CUN) en total, 29 alumnos al año. Con respecto a Medicina, acuerdos de colaboración en prácticas con alumnos de 3er curso de la UPV y la universidad de Praga (22 alumnos durante 2018) Otras facultades con las que contamos con acuerdos de colaboración son Universidad de Deusto (Deusto Business School y Facultad de Ingeniería), Universidad del País Vasco (Facultad de CCEE) y Universidad de Navarra (Ámbito Clínicas).

- Han visitado nuestras clínicas 40 alumnos de diferentes centros escolares con la finalidad de fomentar estudios que tengan que ver con nuestras actividades profesionales.

- Asistencia a foros de empleo para promover entre alumnos universitarios nuestra marca empleadora. (Foro de Empleo de la UPV).

- Participación en jornadas de innovación con alumnos de grados técnicos fomentando la resolución de retos empresariales y ofreciéndoles información y apoyo para su resolución ( B24, Berrikuntza 24h, organizada por el Colegio de Ingeniería de Telecomunicaciones de Euskadi).

- Participación 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. Destacamos un programa con 86 alumnos de la facultad de Bellas Artes de la UPV que consiste en facilitar encuentros con personas mayores, en los que dibujan el día a día de los residentes que luego les entregarán cuando finalicen. Toman como centro de la actividad a las personas mayores de la residencia, los espacios que éstos habitan, su biografía y sus recuerdos y los plasman en un libro para cada residente.

- 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 (IMQ Seguros e IMQ Igurco).

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.

A lo largo del ejercicio 2018 hemos lanzado 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 el que durante 2018 hemos publicado 117 ofertas de empleo.

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

|   | 2017    |         | 2018    |         |
|---|---------|---------|---------|---------|
|   | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES |
| <b>NUEVAS CONTRATACIONES</b>                  |         |         |         |         |
| POR EDAD, EN NÚMERO                           |         |         |         |         |
| HASTA 30 AÑOS                                 | 495     | 1.268   | 457     | 1.483   |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS                            | 381     | 1.337   | 395     | 1.539   |
| MAYOR DE 50 AÑOS                              | 156     | 449     | 240     | 373     |
| POR EDAD, EN % (SOBRE LA PLANTILLA A 31/12)   |         |         |         |         |
| HASTA 30 AÑOS                                 | 786%    | 493%    | 531%    | 530%    |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS                            | 150%    | 161%    | 148%    | 176%    |
| MAYOR DE 50 AÑOS                              | 105%    | 119%    | 160%    | 96%     |
| TOTAL EN NÚMERO CONTRATACIONES                | 1.032   | 3.054   | 1.092   | 3.395   |
| TOTAL EN PORCENTAJE (SOBRE PLANTILLA A 31/12) | 222%    | 209%    | 217%    | 220%    |
|   | 465     | 1.464   | 503     | 1.544   |

| <b>PERSONAL QUE SALE DE LA EMPRESA</b>           |      |       |       |       |
|--|------|-------|-------|-------|
| POR EDAD, EN NÚMERO                              |      |       |       |       |
| HASTA 30 AÑOS                                    | 383  | 1.310 | 454   | 1.441 |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS                               | 378  | 1.359 | 366   | 1.486 |
| MAYOR DE 50 AÑOS                                 | 161  | 434   | 239   | 387   |
| POR EDAD, EN % (SOBRE LA PLANTILLA A 31/12)      |      |       |       |       |
| HASTA 30 AÑOS                                    | 608% | 510%  | 528%  | 515%  |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS                               | 149% | 164%  | 137%  | 170%  |
| MAYOR DE 50 AÑOS                                 | 109% | 115%  | 159%  | 100%  |
| TOTAL EN NÚMERO SALIDAS                          | 922  | 3.103 | 1.059 | 3.314 |
| TOTAL EN PORCENTAJE (SOBRE LA PLANTILLA A 31/12) | 198% | 212%  | 211%  | 215%  |
|  | 465  | 1.464 | 503   | 1.544 |

| <b>TOTAL DESPIDOS</b>     |   |    |   |    |
|---------------------------|---|----|---|----|
| POR EDAD                  |   |    |   |    |
| HASTA 30 AÑOS             | 4 | 9  | 3 | 16 |
| ENTRE 31 Y 50 AÑOS        | 0 | 2  | 0 | 4  |
| MAYOR DE 50 AÑOS          | 1 | 7  | 2 | 8  |
| MAYOR DE 50 AÑOS          | 3 | 0  | 1 | 4  |
| POR CATEGORÍA PROFESIONAL |   |    |   |    |
| DIRECTIVOS/AS             | 4 | 9  | 3 | 16 |
| JEFES /MANDOS INTERMEDIOS | 2 | 0  | 1 | 0  |
| TÉCNICOS                  | 0 | 1  | 0 | 1  |
| ADMINISTRATIVOS           | 1 | 6  | 2 | 7  |
| OTROS PROFESIONALES       | 0 | 0  | 0 | 3  |
| OTROS PROFESIONALES       | 1 | 2  | 0 | 5  |
| TOTAL DESPIDOS            |   | 13 |   | 19 |

## ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

En IMQ 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 este tipo de medidas, 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 Seguros Bizkaia son las siguientes:

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

En la última encuesta de satisfacción de personas en Seguros, un 74% 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.

Tiene como objetivos 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 2018 se ha adaptado el sistema de gestión de la prevención de riesgos a la norma ISO 45001, para su certificación en 2019"

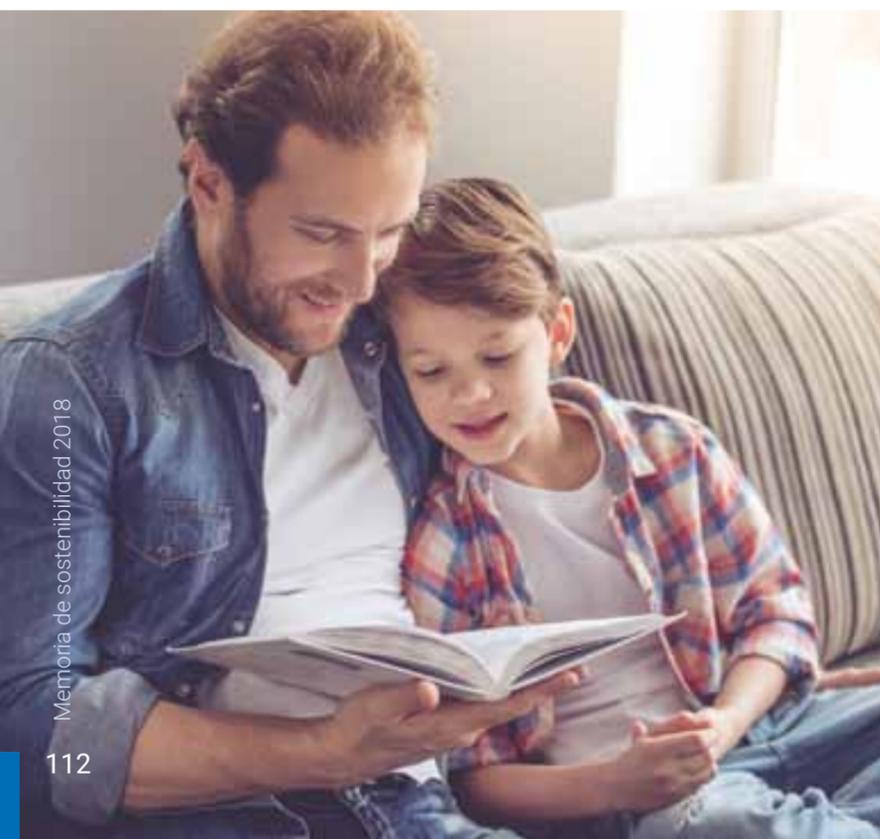
Clínica IMQ Zorrotzaurre también cuenta con esta certificación de la Norma OHSAS 18001:2007, renovada en 2018 que permite disponer de un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo robusto y eficiente que aporta un enfoque más holístico en la gestión de los riesgos de Seguridad y Salud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

|   | 2017   | 2018   |
|---|--------|--------|
| <b>ABSENTISMO</b>                                     |        |        |
| NÚMERO DE BAJAS AL AÑO                                | 885    | 1.068  |
| HOMBRES   | 139    | 187    |
| MUJERES   | 746    | 881    |
| <b>NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS</b>                    |        |        |
| HOMBRES   | 21.709 | 27.053 |
| MUJERES   | 2.692  | 3.179  |
| <b>NÚMERO DE PERSONAS EQUIVALENTES <sup>(1)</sup></b> |        |        |
| HOMBRES   | 19.017 | 23.874 |
| MUJERES   | 1.929  | 2.047  |
| <b>RATIO DE ABSENTISMO <sup>(2)</sup></b>             |        |        |
| HOMBRES   | 80,91% | 94,24% |
| MUJERES   | 30,02% | 37,18% |
| <b>RATIO ENFERMEDADES PROFESIONALES</b>               |        |        |
| HOMBRES   | 0      | 0      |
| MUJERES   | 0      | 0      |
| <b>RATIO DE DIAS PERDIDOS <sup>(3)</sup></b>          |        |        |
| HOMBRES   | 5,15%  | 5,97%  |
| MUJERES   | 1,59%  | 1,73%  |
| <b>RATIO DE DIAS PERDIDOS <sup>(3)</sup></b>          |        |        |
| HOMBRES   | 3,55%  | 4,24%  |
| MUJERES   |        |        |

(1) Plantilla a 31/12

(2) Ratio absentismo = n° Bajas al año / n° personas equivalentes

(3) Ratio de días perdidos = n° jornadas perdidas / n° personas equivalentes \* 365



**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.
- Comisión de Camas multidisciplinar para prevenir bajas por sobreesfuerzo en colectivos de celadores.
- Comisión de medicamentos peligrosos: iniciación de protocolos para manipulación e identificación.
- Incorporación mensual de artículos de temática sobre PRL con el objetivo de sensibilizar en dicha materia.

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 74% de empleados considera que a través de la evaluación de riesgos, inspecciones, simulacros, reconocimientos médicos, etc. la compañía se preocupa de su salud y seguridad en el puesto de trabajo, según datos de la última encuesta de satisfacción personas realizada en 2017.

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

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

- Cursos de sensibilización sobre prevención de riesgos laborales y pantallas de visualización de Datos (cursos 2018 IMQ Seguros)
- Conducción segura e in itinere, riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo, curso teórico práctico de trabajos en altura, curso riesgos por exposición a campos electromagnéticos (IMQ Prevención).

- Formación básica en RCP ( reanimación cardio pulmonar) (IMQ Seguros, IMQ Igurco, Clínicas)
- Formación sobre deshabituación tabáquica, gestión del estrés, mindfulness (IMQ Seguros)
- Fomento de participación de empleados en prácticas deportivas colectivas: carrera de empresas Bilbao 2018, Donostia, Gasteiz.
- Prevención de riesgos laborales relacionados con la exposición a agentes biológicos" " Prevención de incendios y primeros auxilios para el personal de residencias" " Afrontamiento del estrés" (IMQ 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.

En líneas generales, consideramos que en el desarrollo de la actividad profesional, nuestros trabajadores y trabajadoras no están expuestos a enfermedades pro-

|                                       | 2017  | 2018  |
|---------------------------------------|-------|-------|
| <b>ACCIDENTABILIDAD</b>               |       |       |
| NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA LABORAL | 135   | 101   |
| HOMBRES                               | 22    | 12    |
| MUJERES                               | 113   | 89    |
| CON FALLECIMIENTO                     | 0     | 0     |
| HOMBRES                               | 0     | 0     |
| MUJERES                               | 0     | 0     |
| NÚMERO DE FALLECIMIENTOS              | 0     | 0     |
| HOMBRES                               | 0     | 0     |
| MUJERES                               | 0     | 0     |
| NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS               | 3.892 | 2.776 |
| HOMBRES                               | 438   | 416   |
| MUJERES                               | 3.454 | 2.360 |

fesionales que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

La información sobre el índice de incidencia, el índice de frecuencia y el índice de gravedad corresponde a los datos relativos a las distintas mutuas de trabajo que se recogen en la tabla siguiente.



## INFORMES SINIESTRALIDAD

|  | EMPRESA            |        |                    |        |                  |      |
|--|--------------------|--------|--------------------|--------|------------------|------|
|  | I. INCIDENCIA (II) |        | I. FRECUENCIA (IF) |        | I. GRAVEDAD (IG) |      |
|  | 2017               | 2018   | 2017               | 2018   | 2017             | 2018 |
| <b>GRUPO IGUALMEQUISA, S. A.</b>                       |                    |        |                    |        |                  |      |
|  | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| <b>IMQ SEGUROS</b>                                     |                    |        |                    |        |                  |      |
| IMQ, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS                      | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| IMQ DENTAL, S.A.                                       | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| DENTAL BIZKAIA, S.L.                                   | 32,44              | 0,00   | 22,03              | 0,00   | 0,04             | 0,00 |
| CENTRO REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA, S.L.U.     | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| IGUALATORIO DE BILBAO AGENCIA DE SEGUROS, S.A.U.       | 36,26              | 0,00   | 22,90              | 0,00   | 4,28             | 0,00 |
| CENTRO MÉDICO ZURRIOLA, S.L.U.                         | 50,43              | 0,00   | 34,26              | 0,00   | 0,82             | 0,00 |
| AUXILIAR DE SERVICIOS CLÍNICOS, S.L.U.                 | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA, S.L.U.           | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| <b>IMQ IGURCO</b>                                      |                    |        |                    |        |                  |      |
| IGURCO GESTIÓN, S.L.                                   | 60,53              | 14,80  | 47,57              | 11,63  | 0,87             | 0,06 |
| IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS, S.L.U.                  | 221,47             | 185,31 | 149,23             | 124,86 | 3,27             | 4,45 |
| IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS, S.L.U.            | 172,29             | 77,80  | 116,09             | 52,42  | 2,90             | 1,37 |
| ORUE XXI, S.L.   | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| RESIDENCIA ORUE, S.L.U.                                | 0,00               | 23,95  | 0,00               | 16,14  | 0,00             | 0,88 |
| <b>CLÍNICA</b>   |                    |        |                    |        |                  |      |
| CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN, S.A.*                   | 40,24              | 33,85  | 27,33              | 22,99  | 0,98             | 0,98 |
| UNIDAD MEDICINA URGENCIAS IMQ, S.L.U.                  | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| INSTITUTO ONCOLÓGICO, S.L.U.                           | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL DE BILBAO, S.L. (IMIBI) | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| TRAUMATOLOGÍA DAM, S.L.                                | 51,49              | 48,97  | 34,98              | 33,27  | 1,36             | 0,43 |
| CVSS RADIOLOGÍA CLÍNICA, S.L.                          | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |
| <small>*Media CVS Virgen Blanca y Zorrotzaurre</small> |                    |        |                    |        |                  |      |
| <b>IMQ PREVENCIÓN</b>                                  |                    |        |                    |        |                  |      |
|  | 3,69               | 3,48   | 2,36               | 2,22   | 0,00             | 0,05 |
| <b>AVANCES MÉDICOS, S. A.</b>                          |                    |        |                    |        |                  |      |
|  | 0,00               | 0,00   | 0,00               | 0,00   | 0,00             | 0,00 |

### INDICES DE SINIESTRALIDAD

Índice de Incidencia= (nº accidentes en jornada de trabajo con baja / nº medio de trabajadores asegurados)\*1000

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)\*1000

## RELACIONES SOCIALES

De cara a 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.

Dichos 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.

Estos convenios o acuerdos 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.

|  | 2017   | 2018   |
|--|--------|--------|
| <b>EMPLEADOS CUBIERTOS CON UN CONVENIO COLECTIVO</b> |        |        |
| NÚMERO DE EMPLEADOS                                  | 1.907  | 2.025  |
| PORCENTAJE DE EMPLEADOS                              | 98,86% | 98,93% |

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 en esta materia y realizar el seguimiento de planes de mejora e indicadores relacionados con esta materia.

|  | 2017   | 2018   |
|--|--------|--------|
| <b>REPRESENTACIÓN DE TRABAJADORES EN COMITÉS SALUD Y SEGURIDAD</b> |        |        |
| NÚMERO DE EMPLEADOS  | 1.585  | 1.667  |
| PORCENTAJE DE EMPLEADOS  | 82,17% | 81,44% |



## FORMACIÓN

En Grupo IMQ 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 de la sociedad, 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 2018

En el ámbito de la formación y desarrollo, durante 2018 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. 1.679 personas (88%) han realizado la formación sobre la "nueva normativa de protección de datos". En el ámbito Seguros, 87% de personas han realizado el "curso de sistema de gestión de la calidad" y un 75% el denominado "Plan de continuidad de negocio"

- Para fomentar una incorporación más eficiente de nuevos empleados, hemos digitalizado 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, 119 han sido el total de acciones formativas desplegadas, suponiendo 7.165 horas de formación, (un 16,84% más que en 2017), con un promedio de 24 horas de media de formación anual por empleado.

- #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.

- De cara a potenciar el uso del euskera entre nuestros empleados, se ha lanzado un programa de

aprendizaje y perfeccionamiento del mismo en ámbitos profesionales.

- Para 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.

- El ejercicio de evaluación 360º en el que han participado 29 responsables de equipo les ha permitido conocer de forma individual cómo se percibe su liderazgo en los diferentes ámbitos de actua-

ción, pudiendo identificar aspectos de mejora con los que comprometerse a mejorar en sus planes de acción con sus responsables. Junto a la información resultante de dicha evaluación, han contado con el apoyo profesional de un coach externo que les ha ayudado en el mejor entendimiento de los resultados y compromiso de planes de acción en su actividad como líderes.

- Con respecto a las conversaciones de desarrollo, realizadas en toda la compañía y basadas en modelo de competencias IMQ, se han realizado el 97% de las mismas, constituyendo el elemento esencial para poder detectar áreas de desarrollo y compromisos con los planes de acción correspondientes.

### EMPLEADOS Y HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO

|   | 2017            |                  |                  | 2018            |                  |                  |
|---|-----------------|------------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|
|   | HOMBRES         | MUJERES          | TOTAL            | HOMBRES         | MUJERES          | TOTAL            |
| <b>MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO. S/Plantilla a 31/12</b> |                 |                  |                  |                 |                  |                  |
| Nº EMPLEADOS  | 426             | 1.394            | 1.820 (*)        | 462             | 1.464            | 1.926 (*)        |
| <b>Nº HORAS DE FORMACIÓN</b>  |                 |                  |                  |                 |                  |                  |
| DIRECTIVOS/AS   | 301,58          | 514,74           | 816,32           | 369,24          | 598,49           | 967,73           |
| JEFES /MANDOS INTERMEDIOS   | 938,5           | 993,58           | 1.932,08         | 706,06          | 1.122,07         | 1.828,13         |
| TÉCNICOS  | 1.894,98        | 3.949,7          | 5.844,68         | 1.864,75        | 4.123,32         | 5.988,07         |
| ADMINISTRATIVOS   | 589,5           | 2.120            | 2.709,5          | 453,14          | 1.816,23         | 2.269,37         |
| OTROS PROFESIONALES   | 4.228           | 12.771,24        | 16.999,24        | 2.402,08        | 8.750,5          | 11.152,58        |
| <b>TOTAL HORAS FORMACIÓN</b>  | <b>7.952,56</b> | <b>20.349,26</b> | <b>28.301,82</b> | <b>5.795,27</b> | <b>16.410,61</b> | <b>22.205,88</b> |
| <b>PROMEDIO DE HORAS POR EMPLEADO</b>                                       |                 |                  |                  |                 |                  |                  |
| DIRECTIVOS/AS   | 15,08           | 39,60            | 24,74            | 17,58           | 46,04            | 28,46            |
| JEFES /MANDOS INTERMEDIOS   | 26,81           | 19,11            | 22,21            | 18,58           | 21,17            | 20,09            |
| TÉCNICOS  | 11,21           | 6,59             | 7,61             | 9,71            | 6,50             | 7,25             |
| ADMINISTRATIVOS   | 16,84           | 10,10            | 11,06            | 11,62           | 8,57             | 9,04             |
| OTROS PROFESIONALES   | 0,00            | 24,56            | 24,74            | 0,00            | 15,85            | 15,40            |

\*En Grupo Clínicas solo se ha incluido la información de CVSS.





#### • Ámbito Clínicas

- En el plan de formación 2018 se han realizado 100 sesiones formativas con un total de 8.368 horas. Para ello hemos contado con formadores internos (28,2%) y formadores externos (71,8%).
- 1.520 asistentes han manifestado una satisfacción de un 8,64 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.
- El aprendizaje on-line ha supuesto un 20% del total de acciones formativas, habiéndose realizado 7 cursos y 21 sesiones.
- Se ha actualizado el modelo de Evaluación de desempeño, consiguiendo un modelo más ágil y operativo en su despliegue.
- Se ha desarrollado el primer Mapa de talento, tanto en conocimientos como en competencias.

#### • Ámbito Sociosanitario

- Han sido 23 las acciones formativas realizadas durante el ejercicio 2018, conformando un total de 7.680 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 programa ASSESS es un programa específico para el colectivo de líderes. La formación ha sido mixta, combinando formación presencial con formación e-learning. Todo el proceso se ha acompañado también de sesiones individuales para tutorizar el grado de asimilación de contenidos trabajados.

- El Comité de Dirección de IMQ Igurco a su vez inició un proyecto de reflexión y desarrollo de equipo, combinando actividades de desarrollo individual con actividades grupales del propio equipo.

#### • Ámbito Prevención

- Se han lanzado 87 acciones formativas, suponiendo un total de 1.454 horas.
- La digitalización y transformación digital ha sido un eje que ha aglutinado cursos como "Digitalice su espacio de trabajo", "RR HH en la Era Digital", "Digitalización y déficit de talento: retos presentes y futuros en RRHH", "Jornada RR HH y Cultura Digital".

## 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.

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 2018 destacamos algunas actividades relevantes en esta materia:

- La Clínica IMQ Zorrotzaurre ha celebrado una jornada de sensibilización junto a Emakunde dentro del Foro para la Igualdad 2018. El objetivo fue desmontar los estereotipos que todavía son atribuidos a los sexos masculino y femenino en las profesiones sanitarias. Se realizó un reconocimiento a aquellas personas que "rompieron moldes" en su organización: primer matrócn; primera celadora, primer auxiliar de enfermería, primera directora médico.
- La Comisión de Igualdad de la Clínica IMQ Zorrotzaurre, junto con las aportaciones realizadas por empleados a lo largo de la semana de la igualdad, ha creado y difundido un decálogo de valores para enseñar con igualdad.

Durante este año IMQ Prevención ha elaborado también el plan de Igualdad de hombres y mujeres que entrará en vigor en enero del 2019. Para ello, han partido de un análisis y diagnóstico de la situación de hombres y mujeres en la organización, de cara a identificar áreas de mejora sobre las que trabajar.

Es un plan trienal para el que se ha nombrado a un Responsable de Igualdad que vigilará la no discriminación por razones de género en el día a día. Además, será la Comisión de igualdad el órgano responsable de velar por el cumplimiento de las acciones derivadas de dicho plan y que se han desarrollado agrupándolas en los siguientes ítems:

La igualdad de mujeres y hombres: compromiso de la dirección

Proceso de reclutamiento, selección y acogida

Formación, desarrollo y valoración profesional y retribución

Política de corresponsabilidad y de tiempo de trabajo

Seguridad y salud laboral

Impacto en la sociedad

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

En el mismo sentido, en el ámbito de Seguros, durante el ejercicio 2018 se han iniciado las acciones

de coordinación y de tramitación necesarias para poder contar con un protocolo de acoso y un procedimiento de resolución de conflictos, que estarán operativos a lo largo del año 2019.

Por último, continuando con el ámbito de la accesibilidad universal, podemos señalar que a lo largo del ejercicio 2018 en IMQ Prevención 6 personas con distintos tipos de discapacidad están contratadas de forma estable, habiendo establecido los servicios de selección en coordinación con Lanbide. Igualmente, para fomentar la diversidad entre nuestros empleados de clínicas, contamos con 11 personas que tienen reconocida un tipo de discapacidad y tenemos contratados distintos servicios con empresas certificadas como centros especiales de empleo.

Dentro de Grupo IMQ las diferentes sociedades de servicios sanitarios y sociosanitarios, así como de Prevención de riesgos laborales cumplen con la legislación vigente en materia de accesibilidad para obtener la autorización de funcionamiento correspondiente. Asimismo, en IMQ Seguros se dan las condiciones adecuadas de accesibilidad (barreras arquitectónicas, baños adaptados, etc.)





## EMPRESA SALUDABLE

El proyecto "empresa saludable" creado en 2016 engloba varias dimensiones en torno a la calidad de vida de las personas, enfocándose en la prevención, la protección y cuidado de salud por un lado, el ambiente laboral por otro y la promoción de la salud como reto a corto plazo.

Dentro del proyecto de empresa saludable, se creó un equipo coordinador para la promoción del deporte y los hábitos de vida saludables, en el que colaboran un grupo de personas con inquietudes deportivas para formar parte del club IMQ empresa saludable. Entre otras iniciativas destacan las salidas y marchas ciclistas, carreras populares en el País Vasco, etc.

En la Carrera de empresas Bizkaia, celebrada en 2018, obtuvimos el Premio a la mayor participación de personas de la misma organización, un total de 52, distribuidas en 13 equipos de todo el Grupo IMQ.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Grupo IMQ es consciente 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 porque 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.

### Revistas internas Zurekin y E-KomuNNIKA

La revista interna Zurekin, nacida en 2015, ha continuado en 2018 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 Igarro.

## Desayunos IMQ

Los Desayunos IMQ integran una exitosa iniciativa puesta en marcha por el consejero director general del Grupo para dar respuesta de forma directa, extensa y cercana a cuantas cuestiones, dudas y sugerencias plantean los y las empleados. A lo largo del año 2018 se han desarrollado 8 encuentros adicionales con 131 asistentes y una valoración media de 9,5 sobre 10. En ellos se han abordado temas como la situación de la compañía, proyectos, retos competitivos y de gestión, comunicación, posibilidades de promoción interna, liderazgo, importancia del cliente, etc.

## Nueva intranet Konekta2

Grupo IMQ ha lanzado en 2018 la nueva intranet Konekta2, 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 entre las personas empleadas son los eventos anuales que se celebran en las distintas sociedades del grupo 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.

## GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

### Portal ThIMQing 2018

En Grupo IMQ seguimos trabajando en un entorno que favorezca la creatividad, la generación de ideas, y la participación. Desde el año 2016 venimos trabajando con la herramienta ThIMQing, un espacio compartido por todas las personas de la organización donde aportar nuestras ideas, ya sea de una forma guiada mediante el planteamiento de Retos de futuro, o bien de una forma más abierta y espontánea.

A lo largo del año 2018 hemos continuado avanzando en este sentido, con nuevos retos e ideas, algunas de las cuáles se han ido transformando en proyectos y también en realidades. Más de 120 nuevas ideas, propuestas por 52 personas, muchas de ellas centradas en el cliente, como elemento nuclear de nuestra propuesta de valor, otras para definir entre todos y todas los valores que caracterizan a Grupo IMQ.

thIMQing  
INNOVACIÓN



Valor compartido

## Comprometidos con la sociedad

En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, y en línea con el compromiso firme que Grupo IMQ mantiene desde su fundación con la sociedad vasca, venimos participando en la vida social, científica, cultural y deportiva de Euskadi apoyando también en 2018 muy diversas iniciativas.

Ya sea con la prevención y la promoción de hábitos de vida saludables, apoyando al deporte vasco, con el fomento de la docencia y la investigación, apoyando a la cultura vasca, o reforzando nuestro apoyo a la infancia, nos inspiramos en valores que configuran una relación integral, cercana y corresponsable con la colectividad y que se vuelca en nuestro trabajo diario.

### PROMOCIÓN DE HáBITOS DE VIDA SALUDABLES

Además del cuidado de la salud y bienestar de nuestros asegurados/as, parte fundamental de nuestro compromiso con la sociedad reside en la concienciación y sensibilización en torno a la prevención y los hábitos de vida saludables para la ciudadanía en general. Se mantiene así una importante labor divulgativa en el ámbito de la comunicación externa y el patrocinio sobre temas de prevención y salud a través de la colaboración en los medios de comunicación por parte de los profesionales de IMQ, AMSA, centros y clínicas, IMQ Igarro y la División de Prevención, entre otros.

Grupo IMQ aprovecha también la celebración cada mes de días nacionales, mundiales e internacionales relacionados con diversas patologías y enfermedades para concienciar sobre la necesidad de promover hábitos saludables, al tiempo que hacer divulgación sanitaria entre el conjunto de la población vasca a través de los medios de comunicación, la revista Vivir Sano y diversas jornadas y congresos a cargo de sus profesionales.

Juega también un papel destacado en este ámbito la labor que se viene realizando en redes sociales y a través del Canal Salud y Canal Gaztea, este último orientado al segmento juvenil.

Se ha trabajado también en 2018 para la puesta en marcha del Canal Mujer, abierto al conjunto de la sociedad con objeto de promover especialmente entre el colectivo femenino hábitos de vida, preventivos y de bienestar que ayuden en cada edad a disfrutar de las mejores condiciones de salud.

### Canal mujer IMQ

Dentro de los proyectos desarrollados para concienciar y recordar la importancia de la prevención, Grupo IMQ viene desarrollando diferentes iniciativas específicamente orientadas a la población femenina. Dentro de ese proceso en 2018 se ha trabajado para poner en marcha un nuevo espacio digital en el que se informa a las mujeres de las patologías, pruebas diagnósticas y controles más habituales según su edad.

El Canal Mujer de Grupo IMQ constituye un proyecto pionero dentro del sector asegurador mediante el que se intenta aportar información médica rigurosa a todas las personas interesadas, pero, sobre todo, llamar la atención sobre la importancia de un enfoque de género también en el ámbito de la salud.

Grupo IMQ considera que, además de incidir en las peculiaridades biológicas femeninas, es importante evitar que las mujeres descuiden su salud, una situación más habitual de lo que pudiera parecer ante la sobrecarga de tareas (laborales, familiares...) que muchas de ellas experimentan, aportando para ello información sobre las patologías más frecuentes y los controles preventivos y pruebas diagnósticas más convenientes en cada edad.

El nuevo Canal Mujer de IMQ, abierto a toda la sociedad, se nutre de consejos y recomendaciones avalados por los especialistas del cuadro médico de Grupo IMQ, con información multimedia y navegación en 3D en línea con algunas tendencias de vanguardia en el ámbito de la e-salud. El canal está disponible en: <https://canalmujer.imq.es>



## JORNADAS Y CONGRESOS CON PARTICIPACIÓN DE PROFESIONALES DE IMQ

### SANIDAD

- V Reunión Multidisciplinar de Cáncer de Próstata
- Congreso de Euskadi contra el Cáncer y primer Marathon Hack Cáncer
- XIV Semana de Humanidades de la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao
- Curso de verano sobre trastornos del sueño
- Jornada de Puertas abiertas en la Clínica IMQ Zorrotzaurre
- Jornada "Suplementación Natural, Deporte de Élite y Salud"
- Programa de prevención e intervención en adicciones en las empresas de IMQ Prevención

### ATENCIÓN A MAYORES

- VI Encuentro IMQ- Igurco de Medicina Familiar y Geriátrica. Jornada en torno al paciente mayor con enfermedad crónica avanzada
- Showcooking para personas mayores con los chefs del conjunto Azurmendi
- XVIII Congreso de Zahartzaroa. Asociación Vasca de Geriátrica y Gerontología

### PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

- Jornada de Prevención y coordinación de actividades empresariales
- Jornada informativa en torno al II Convenio del Metal en materia de formación de trabajadores en prevención de riesgos laborales

## CON LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN

Principales acuerdos de colaboración

### FIK, tecnología para una vida mejor

Dentro de su compromiso con la innovación, la ciencia y la investigación sociosanitaria Grupo IMQ es socio y viene participando desde hace casi 10 años, junto a una veintena de inversores privados, en FIK. Una novedosa fórmula de colaboración empresarial que tiene como fin último desarrollar y patentar nuevos productos y servicios que contribuyan a aumentar la autonomía personal, la salud y la calidad de vida de personas mayores o con discapacidad.

FIK centra sus esfuerzos en la potenciación de proyectos innovadores dentro de áreas como la robótica para la rehabilitación, la estimulación eléctrica funcional para la rehabilitación motora, las tecnologías para rehabilitación en el hogar, nuevos métodos para la evaluación de cambios motores y cognitivos, dispositivos de sensorización y bio feedback y avanzados dispositivos médicos para la salud.

### Renovamos el acuerdo con la Academia de las Ciencias Médicas

Grupo IMQ ha renovado también en 2018 el acuerdo que mantiene con la Academia de Ciencias Médicas de Bilbao mediante el patrocinio de algunas de las diversas jornadas organizadas por la institución.

La entidad se ocupa de promover la formación permanente de los/las profesionales de la salud; impulsar la mejora de la docencia; favorecer la investigación; dar apoyo a actividades científicas, culturales o de otro tipo relacionadas con las ciencias de la salud; promover la salud de las personas desde todos los ámbitos; o impulsar la utilización del euskera en las actividades formativas y la investigación, entre otras actividades. Grupo IMQ ha apoyado algunos de los eventos sociales más destacados de la Academia, entre ellos la Semana de las Humanidades, que incluye conferencias relacionadas con la salud y la prevención.

### Colaboración con la UPV-EHU, Universidad de Deusto y otros centros de formación

IMQ Prevención colabora mediante sendos convenios de cooperación con la UPV-EHU, el Instituto de Elorrieta, el Centro de Formación Mikeldi y el Centro de Formación de Somorrostro, para la realización de prácticas académicas y/o el desarrollo de proyectos de formación profesional mediante la tutorización necesaria.

También desde las clínicas IMQ se colabora y participa en el Máster de Gestión Sanitaria de la Universidad de Deusto y en el Master de Oncología Básica y Clínica de la UPV/EHU.

### Visita de estudiantes a la Clínica IMQ Zorrotzaurre

Esta iniciativa de puertas abiertas que se desarrolla desde 2015 en la Clínica IMQ Zorrotzaurre, en colaboración con la Fundación Novia Salcedo, el Departamento de Juventud de la Mancomunidad de Servicios de Txorierri y diferentes centros de enseñanza vizcaína, va habitualmente dirigida hacia estudiantes de los primeros cursos de bachillerato. Desde que se inició esta experiencia, son ya 237 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.





## LA SALUD EN EL DEPORTE

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

Grupo IMQ apuesta por el deporte, tanto de élite profesional como de base, al tiempo que apoya el gran abanico de actividades que diferentes entidades deportivas del País Vasco realizan para la promoción de la salud de las futuras generaciones.

La razón de ser de esta estrategia es impulsar a cada uno de los equipos vascos a conseguir sus metas deportivas a la vez que practican deporte de forma segura. Se trata de ofrecer una asistencia sanitaria basada en el asesoramiento integral y la atención personalizada que Grupo IMQ pone a disposición de los deportistas de los principales clubes deportivos vascos a través de sus especialistas y de su amplia infraestructura sanitaria.

Destaca la firme apuesta que la compañía ha realizado por los principales clubes deportivos de fútbol y baloncesto vascos: Athletic Club, Bilbao Basket, Basketonia, Deportivo Alavés, Gipuzkoa Basket, Sociedad Deportiva Eibar y Real Sociedad.

#### • Reconocimientos médicos

Un año más, en la pretemporada los jugadores y nuevos fichajes de los principales clubes deportivos vascos se han sometido a un completo reconocimiento médico-deportivo de alta competición a cargo de los profesionales de los centros de medicina deportiva de Grupo IMQ. Todo ello con el fin de mejorar el rendimiento deportivo e individualizar el entrenamiento para cada jugador.

#### • Otras colaboraciones deportivas

Dentro del mundo del deporte, colabora también con el Club Esmaspadel, el Gernika Futbol Club y el Gernika Rugby Taldea, Kaiku, La Donostiarra, Itxasoko ama, Isuntza, la Fundación Bizkaia Bizkaialde y la expedición de Alex Txikon, entre otras.

### Apuesta firme por las carreras y por la prevención

#### • Preparados para la Behobia-San Sebastián

La Behobia-San Sebastián, carrera que Grupo IMQ patrocina por séptimo año consecutivo es una pujante realidad que se consolida edición tras edición. Según datos del Club Fortuna, organizador de la Behobia, más de 30.000 corredores y corredoras se preparan desde meses antes para correr en las mejores condiciones físicas los 20 kilómetros de los que consta la prueba.

Grupo IMQ apoya esta carrera promoviendo hábitos deportivos y saludables mediante la prescripción de reconocimientos médicos deportivos en cualquiera de sus centros de medicina deportiva para evitar lesiones y riesgos.

#### • XIII Milla Internacional de Bilbao

Grupo IMQ ha colaborado por tercer año consecutivo con esta carrera que organiza el Club Bilbao Atletismo Santutxu, siendo también patrocinador de su equipo de élite femenino. Se trata de una carrera que combina el deporte profesional y de élite con el amateur y que se ha convertido en un clásico del calendario deportivo de la villa. Por la Milla Internacional de Bilbao han pasado muchos de los y las mejores atletas internacionales, participantes en Campeonatos de Europa, del mundo y Juegos Olímpicos.

#### • Milla Marina Femenina

La Milla Marina Femenina, organizada por la Fundación Bizkaia Bizkaialde ha cumplido en 2018 su sexta edición con una alta participación colaborando también Grupo IMQ con esta prueba.

La carrera, que está incluida en el calendario de la Federación Atlética de Bizkaia, es por equipos, pudiendo

tomar parte todas las mujeres, sin distinción de categoría, sean atletas con licencia federada o no.

#### • Patrocinador oficial de la Carrera de Empresas en los tres territorios

Grupo IMQ ha sido el patrocinador oficial de la undécima y decimoséptima y primera edición de la Carrera de Empresas en Donostia, Vitoria y Bilbao respectivamente.

Estas singulares pruebas de atletismo por equipos en la que las y los corredores son los trabajadores y trabajadoras de las empresas cuentan cada año con mayor participación y tienen como finalidad fortalecer el espíritu de equipo y fomentar una actitud saludable entre los participantes.

Varios equipos representaron a Grupo IMQ en las tres competiciones en cada una de las capitales vascas en las que demostraron su competitividad y compañerismo, esforzándose al máximo en la prueba y dejando ver una marea azul y blanca a lo largo de todo el recorrido.



## APOYO A LA CULTURA

### Estrecha colaboración con entidades culturales

Consciente de que la cultura constituye una dimensión fundamental del proceso de crecimiento de las personas y de la sociedad, la compañía mantiene una estrecha vinculación con diversas entidades culturales de nuestro entorno.

ABAO-OLBE

Fundación Museo Guggenheim

Sociedad Coral de Bilbao

Orfeón Donostiarra

Fundación Puerto Ría de Bilbao

Ibilaldia

Fundación Ramón Rubial – concurso narrativa para escolares

30.099 € recaudados y 585 clientes de IMQ Solidario en 2018.

## POR UN MUNDO MÁS SOLIDARIO

### IMQ Solidario: ayuda y protección de la infancia

Desde que en 2006 se puso en marcha la iniciativa IMQ Solidario en colaboración con UNICEF-País Vasco nuestra compañía viene colaborando en favor de los derechos de la infancia en los países en desarrollo con una significativa cantidad anual.

Además de esta contribución corporativa, IMQ Solidario hace posible que, a partir de 1 euro al mes, también nuestros clientes, empleados y profesionales puedan aportar su grano de arena para que Unicef continúe realizando su encomiable labor por el desarrollo y la salud de la infancia allí donde más se necesita.

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.

### Otras colaboraciones solidarias

Grupo IMQ también ha colaborado con otras entidades con fines solidarios de diversa índole: Fundación Mirada Solidaria, Banco de Alimentos de Bizkaia, I Marcha solidaria contra la ELA, Fundación Gota de Leche, Hospital Andino, Fundación Pequeño Deseo y Cruz Roja, entre otros.

## POR LA IGUALDAD

En Grupo IMQ defendemos la igualdad de oportunidades sin distinción de género. Somos, de hecho, una empresa con una alta representación femenina, que se ha preocupado por contar 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.

Queremos, como compañía, seguir impulsando este objetivo en el desempeño, reconocimiento y consideración profesional, en nuestra forma de expresarnos o en nuestras relaciones diarias. La igualdad, no deja de ser el trabajo común y de largo aliento que realizan mujeres y hombres para avanzar hacia una sociedad más justa, algo que afecta a todos los ámbitos de la vida, también el empresarial.

Es por ello que, conscientes de las dificultades y problemáticas que de forma diferencial siguen afectando a las mujeres en el mundo y con objeto de seguir manifestando como empresa nuestro apoyo a la igualdad y nuestro total rechazo a la violencia y a la discriminación, Grupo IMQ se sumó en 2018 a diversas iniciativas y concentraciones en favor de las mujeres:

### • Con el 8M

Grupo IMQ se adhirió en 2018 con una concentración de 5 minutos en todos sus centros de trabajo a la efeméride del 8M en señal de solidaridad y respeto con el Día de la Mujer y para reivindicar el derecho a la igualdad y a la no discriminación que asiste a hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida.

### • XV Foro para la Igualdad de Emakunde

La Clínica IMQ Zorrotzaurre se unió en 2018 por primera vez al Foro para la Igualdad de Emakunde (Instituto Vasco de la Mujer), organizado con el objetivo de reforzar el trabajo de instituciones, colectivos y entidades a favor de la igualdad entre hombres y mujeres.

Este Foro para la Igualdad de mujeres y hombres ha conseguido reunir, según datos de Emakunde, a 86 entidades de varios sectores, que han organizado 146 actividades bajo el lema "La igualdad se aprende. Enseña igualdad". Al igual que otros años se ha apostado por la visibilización, con una sede itinerante que ha recorrido distintos pueblos y ciudades de Euskadi durante tres meses.

### • Actividades a favor de la igualdad en IMQ Zorrotzaurre

Desde la Clínica IMQ Zorrotzaurre se han celebrado dos actividades en el marco del Foro. Por un lado, "Una reflexión por la Igualdad", por parte de las personas que trabajan en la propia organización sobre dos temáticas relacionadas con la igualdad. Otra actividad con un impacto externo: "Ni de Venus ni de Marte, desmitificando el sexo en la elección de la profesión sanitaria" tuvo como objetivo ayudar a desmontar los estereotipos aún atribuidos a los sexos masculino y femenino en relación a las profesiones.



## 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

- UPV
- CENTRO ESTUDIOS MIKELDI
- CIFP ELORRIETA-ERREKA MARI LHII
- CENTRO DE FORMACIÓN DE SOMORROSTRO
- APA- ASOCIACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE ACCIDENTES
- FUNDACIÓN FORMETAL
- AVECAI
- ASPREN
- 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
- CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO (EXCMO. AYUNTAMIENTO DE BILBAO)
- IDIS: FUNDACIÓN INSTITUTO PARA EL DESARROLLO E INTEGRACIÓN DE LA SANIDAD
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION (PATRONATO)
- FUNDACIÓN TECNALIA RESEACH & INNOVATION - DIVISIÓN SALUD
- ICEA
- FUNDACIÓN PEQUEÑO DESEO
- 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
- FUNDACION ZABALTZAEN- SARTU. DURANGO
- MENDIKOI NEKAZARITZA GARAPENERAKO INSTITUTUA. DERIO
- URBI BIGARREN HEZKUNTZA INSTITUTUA. BASAURI
- CIFP ZORNOTZA URRITXE
- OSI BILBAO BASURTO
- OSI BARRUALDE GALDAKAO
- HOSPITAL DE SANTA MARINA



### 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
- GERNIKA RUGBY TALDEA
- SOCIEDAD DEPORTIVA GERNIKA CLUB
- FUNDACIÓN BIZKAIA BIZKAIALDE
- CD GETXO
- FUNDACIÓN KIROLGI
- BICICLETADA SOLIDARIA BRIDGESTONE
- GERNIKA BILBAO RUNNING

- KIROLETA
- PREMIOS DEL DEPORTE EL CORREO
- 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
- UNICEF
- FUNDACIÓN MIRADA SOLIDARIA
- FUNDACIÓN AVEDIS DONAVEDIAN
- I MARCHA SOLIDARIA CONTRA LA ELA
- FUNDACIÓN CURSOS DE VERANO
- LA GOTA DE LECHE
- HOSPITAL ANDINO
- MARATÓN HACK CANCER
- EUSKADI CONTRA EL CÁNCER
- AEFAME
- CONGRESO UROLOGÍA
- ACADEMIA DE LAS CIENCIAS MÉDICAS
- PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS
- ASOCIACIÓN RETINOSIS PIGMENTARIA



# 6

## Avanzando en sostenibilidad

Grupo IMQ entiende la preservación y cuidado del entorno como un aspecto por el que trabajar de forma proactiva como parte de la comunidad en que se inscribe y como legado a proteger para las futuras generaciones.



## Cuidando el entorno

Dentro de su compromiso con la preservación y cuidado del entorno, Grupo IMQ viene también 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 y la reducción de 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 2018 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 resi-

duos 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 un impacto nocivo 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, y reduciendo así, el riesgo de caducidad de los diferentes productos alimenticios. Estas cuestiones se trabajan conjuntamente con nuestras empresas de restauración.

### Contaminación acústica y contaminación lumínica

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

## Sistema de gestión ambiental en IMQ Seguros

### EVALUACION ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

IMQ Seguros está también inmersa como organización en la implantación de un sistema de gestión ambiental diseñado para controlar y mejorar nuestro impacto ambiental en la sociedad.

Para ello y como punto de partida se ha realizado un análisis de situación de consumos y residuos generados y revisado la normativa aplicable en materia medioambiental en nuestro entorno. Con todo ello, se ha definido un cuadro de mando de indicadores ambientales para identificar puntos de mejora y establecer objetivos anuales basados en nuestro propio compromiso con el medio ambiente.

### Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

En 2018, IMQ Seguros ha realizado una inversión de 77.290 euros, con el objetivo de potenciar la gestión medioambiental, en la que se incluye la gestión de residuos del ejercicio, el mantenimiento preventivo, una nueva máquina de climatización para la oficina de Getxo, la sustitución de luminarias Led y la compra de contenedores para segregar el plástico

### PRINCIPIOS AMBIENTALES



## CONSUMO DE MATERIALES

|   | 2017   | 2018   |
|---|--------|--------|
| <b>CONSUMO DE MATERIALES</b>                    |        |        |
| MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN        |        |        |
| VASOS DE PLÁSTICO (UNIDADES)                    | 33.100 | 45.500 |
| BOTELLAS AGUA MINERAL 1,5L (UNIDADES)           | 3.249  | 2.022  |
| FLUORESCENTES (UNIDADES)                        | 240    | 184    |
| PAPEL BLANCO (KG)                               | 9.265  | 10.401 |
| TONERS (UNIDADES)                               | 414    | 438    |
| INSUMOS RECICLADOS                              | 0      | 0      |
| PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO | 0      | 0      |



## GESTIÓN DE RESIDUOS

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

|  | 2017  | 2018  |
|--|-------|-------|
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                            |       |       |
| RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO |       |       |
| RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS                      |       |       |
| EQUIPOS ELECTRÓNICOS                                   | 700   | 80    |
| FLUORESCENTES  | 184   | 196   |
| RESIDUOS NO PELIGROSOS                                 |       |       |
| PAPEL/CARTÓN   | 7.660 | 7.754 |

A finales de 2018 se han planteado 3 objetivos medioambientales en IMQ Seguros.

Dos de ellos, son reducir el consumo de papel y reducir el consumo de plástico, así como segregar residuos de plástico. Es por ello que estamos dejando de consumir agua embotellada, estamos segregando los residuos de plástico, estamos usando menos papel para imprimir o estamos incorporando medios digitales en nuestras reuniones.

Al detectar el incremento del uso de vasos de plástico en las oficinas, se ha llevado a cabo una iniciativa desde la dirección de IMQ para reducir su uso, se ha regalado un vaso unipersonal para sustituir los desechables.

## EFICIENCIA ENERGÉTICA

El tercer objetivo, ha sido reducir el consumo energético.

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 Zorrotxaurre 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. Por ello, este año hemos comenzado a sustituir los fluorescentes en zonas de trabajo diáfanas de las plantas baja, 1ª y 2ª de la oficina de Bilbao y se seguirá avanzando en otras oficinas según sea necesario.

En este sentido, es de valorar la naturalidad con la que todas las personas han empezado a apagar las luces cuando no hay nadie y los ordenadores cuando se van a casa.

Con estas iniciativas hemos conseguido reducir el consumo eléctrico un 7,41% respecto de 2017.

|  | 2017        | 2018        |
|--|-------------|-------------|
| <b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>  |             |             |
| CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN   |             |             |
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD  | 569.886 KWH | 527.660 KWH |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL EN OFICINAS CENTRALES  | 5.175L      | 4.830L      |
| CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN  |             |             |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO <sup>(1)</sup>  | 156.956KMS  | 161.185KMS  |
|  | 10.202L     | 10.470L     |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/M2) <sup>(2)</sup>                        | 143         | 133         |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL (L/M <sup>2</sup> ). OF. CENTRALES <sup>(3)</sup> | 1,62        | 1,51        |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL EN DESPLAZAMIENTO <sup>(4)</sup>                  | 53,47       | 52,45       |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN                                 |             |             |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD  |             | -7,41%      |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL EN OF. CENTRALES                                   |             | -6,67%      |

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

<sup>(2)</sup> M<sup>2</sup> de todas las oficinas de IMQ Seguros (3.975 m<sup>2</sup>).

<sup>(3)</sup> M<sup>2</sup> de oficinas Centrales Máximo Aguirre (3.195 m<sup>2</sup>).

<sup>(4)</sup> Calculado en base a litros por plantilla media del año. (2018: 199,6).

|  | 2017                  | 2018                 |
|--|-----------------------|----------------------|
| <b>CONSUMO DE AGUA</b>   |                       |                      |
| EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE OF. CENTRALES                            | 795,57 M <sup>3</sup> | 810,4 M <sup>3</sup> |
| FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA | NO HA HABIDO          | NO HA HABIDO         |
| AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA   | NO SE CONSUME         | NO SE CONSUME        |

## 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 CO<sub>2</sub> producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas de los desplazamientos por viajes de negocios y del funcionamiento de las calderas (Alcance 1).

|   | 2017                      | 2018                      |
|---|---------------------------|---------------------------|
| <b>EMISIONES DE CO<sub>2</sub></b>  |                           |                           |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1). TN CO <sub>2</sub>                             | 38,75 TN CO <sub>2</sub>  | 38,55 TN CO <sub>2</sub>  |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI AL GENERAR ENERGÍA ELÉCTRICA (Alcance 2). TN              | 159,57 TN CO <sub>2</sub> | 147,74 TN CO <sub>2</sub> |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS POR CONSUMO GASOIL (TN/PERSONA)           | 0,203                     | 0,193                     |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS POR CONSUMO GASOIL (TN/M <sup>2</sup> ) | 0,040                     | 0,037                     |
| REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS  |                           | -0,52%                    |
| REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI INDIRECTAS  |                           | -7,41%                    |

Unidad de medida para el cálculo de la Intensidad de las emisiones directas es la Plantilla media. (2018:199,6).

Unidad de medida para el cálculo de la Intensidad de las emisiones indirectas son los m<sup>2</sup> de Oficinas (3975m<sup>2</sup>).

(\*)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 kgCO<sub>2</sub>e/litro (Dato 2017).

• Factor de emisión: 0.28 kgCO<sub>2</sub>e/kwh (Dato 2017 de Iberdrola SA).

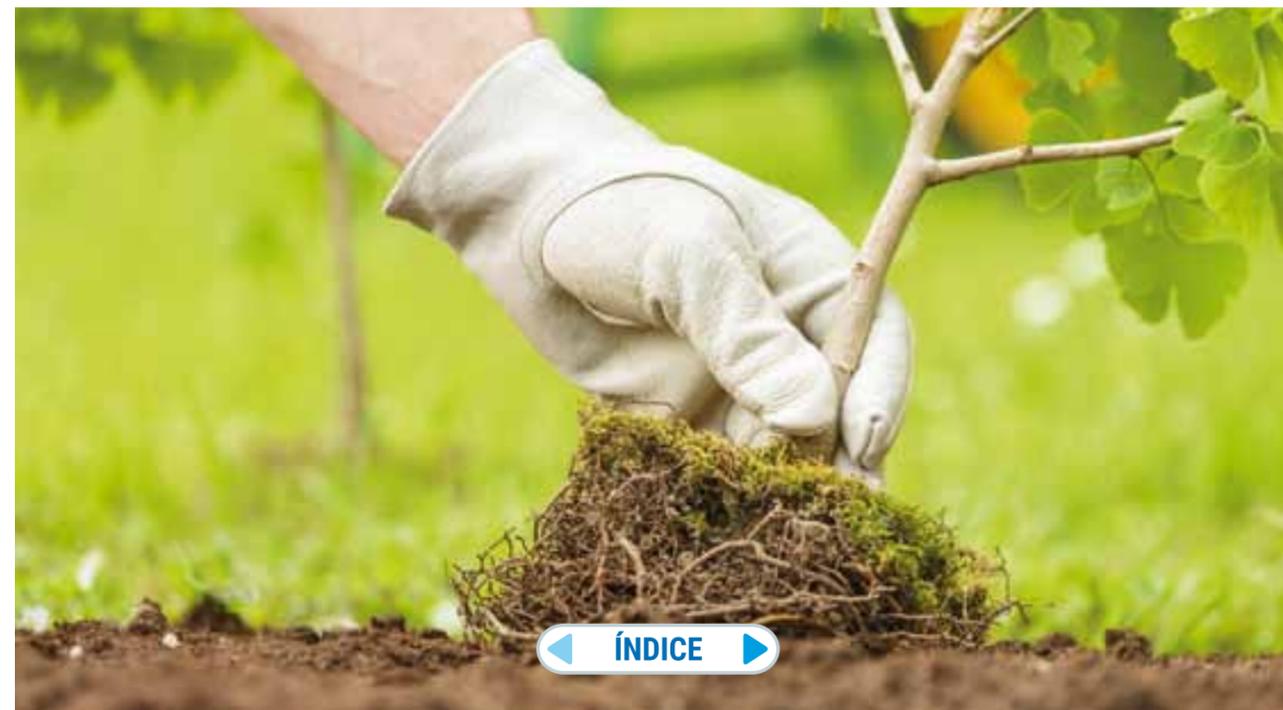
## IMPACTO MEDIOAMBIENTAL Y SOCIAL EN LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

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 2019

Estos objetivos se verán reforzados con nuevas acciones en 2019, año en el que además, daremos visibilidad a nuestro compromiso ambiental solicitando la acreditación en la Norma ISO 14001.

Porque en este viaje de cuidar el planeta no hay posibilidad de echar marcha atrás. Y por ello, seguimos contando con todas las personas de IMQ Seguros para hacer de ella una empresa respetuosa con el entorno.



## Gestión medioambiental en Clínicas IMQ

### SENSIBILIZACIÓN Y COMPROMISO

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 2018, 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 que ayuden a conectar a las personas con la naturaleza, plantación de árboles en las instalaciones, menús ecológicos, Txupito verde, mensajes en la intranet social, emisión de videos 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

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

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.

### Inversión de recursos en Cuidar del Medioambiente

En 2018, las clínicas han realizado una inversión de 178.285 euros, con el objetivo de potenciar la gestión medioambiental, en la que se incluye gestión de residuos, depósito de inercia para motor de cogeneración de CZ, sustitución de luminarias LED, y las certificaciones tanto por normativa legal como las voluntarias (ISO 14.001; ISO 50.000).



Compromiso con la **mejora continua de la gestión** y el comportamiento ambiental, para conseguir la eficiencia y excelencia, integrando aspectos económicos, técnicos y sociales.

Compromiso de cumplimiento de los **requisitos legales y reglamentarios** en materia ambiental y no ambiental, que son aplicables a la actividad de la compañía.

Consecución de un **entorno seguro y agradable** para las personas.

Prevención de la contaminación de **suelos, agua y atmósfera**.

**Prevención y minimización de los impactos ambientales** producidos por la actividad de la organización, estableciendo los mecanismos necesarios para una adecuada segregación y disminución en volumen y peligrosidad de los residuos, consumo de recursos y emisiones.

### EVALUACION 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.

### CONSUMO DE MATERIALES

|   | 2017  | 2018  |
|---|-------|-------|
| <b>CONSUMO MATERIALES</b>                       |       |       |
| MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN        |       |       |
| FLUORESCENTES                                   | 513   | 428   |
| PAPEL BLANCO                                    | 4.488 | 4.765 |
| TONERS  | 403   | 393   |
| PILAS   | 4.253 | 4.309 |
| INSUMOS REICLADOS                               | 0     | 0     |
| PRODUCTOS REUTILIZADOS Y MATERIALES DE ENVASADO | 0     | 0     |

*Consumo papel: N° de paquetes de 500 folios.  
Pilas: N° de unidades consumidas.  
Fluorescentes: N° de fluorescentes.*

Atendiendo a la naturaleza de nuestra actividad sanitaria/ asistencial, se trabaja en concienciar entre el personal la disminución del consumo de plásticos (por ejemplo, mediante la campaña de sensibilización que se lanzó en todo el Grupo IMQ 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 estos gestores autorizados para ello.

|  | 2017    | 2018    |
|--|---------|---------|
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                            |         |         |
| RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO |         |         |
| RESIDUOS PELIGROSOS SANITARIOS                         |         |         |
| R. SANITARIOS GRUPO II                                 | 43.063  | 50.412  |
| MEDICAMENTOS DESECHADOS                                | 711     | 788     |
| RESIDUOS CITOSTÁTICOS                                  | 5.443   | 6.541   |
| RESIDUOS PELIGROSOS NO SANITARIOS                      |         |         |
| BATERÍAS, ACUMULADORES, PILAS                          | 372     | 178     |
| ENVASES CONTAMINADOS                                   | 371     | 376     |
| EQUIPOS ELECTRÓNICOS                                   | 663     | 227     |
| FLUORESCENTES  | 513     | -       |
| TONERS   | 403     | 400     |
| TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS (KG)                 | 51.539  | 58.922  |
| RESIDUOS NO PELIGROSOS                                 |         |         |
| MEZCLAS  | 255.700 | 243.910 |
| PAPEL/CARTÓN   | 59.570  | 58.034  |

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 la Semana Europea de la Prevención de Residuos con la iniciativa "Contaminantes Emergentes", centrada en el análisis de productos químicos empleados en los procesos hospitalarios. Dicha iniciativa ha sido seleccionada como candidata a los Premios Europeos EWWR 2018 en la categoría de empresas representando a Euskadi. Asimismo, ha sido identificada como Buena Práctica por IHOBE-Sociedad Ambiental del Gobierno Vasco.

## 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 se

apoya en herramientas que identifican, analizan e implementan oportunidades de ahorro, monitorización de los consumos energéticos y de los procesos o actividades relacionados.

En 2018 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 depósito de inercia en el sistema de cogeneración de la CZ, medida que permite aprovechar la refrigeración del motor para generar ACS.

2017 2018

| CONSUMO DE ENERGÍA   |                                   |                                   |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN               |                                   |                                   |
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)                      | 6.633.527                         | 6.471.384                         |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL (LITROS)                         | 1.947                             | 1.389                             |
| CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL (NM3)                       | 407.971                           | 133.731                           |
| CONSUMO ENERGÍA FOTOVOLTAICA (KWH)                         | 0                                 | 25.390                            |
| CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN                | NO SIGNIFICATIVO. NO HAY MEDICIÓN | NO SIGNIFICATIVO. NO HAY MEDICIÓN |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA (KJ POR ESTANCIA)                    | 476.687                           | 422.340                           |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN |                                   | -3,4%                             |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD              |                                   | -2,44%                            |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL                    |                                   | -28,66%                           |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL               |                                   | -5,30%                            |

(\*) 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 2018 en CVSS: 90.770

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.

2017 2018

| CONSUMO DE AGUA  |                |                |
|--|----------------|----------------|
| EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE  | 33.242 M³      | 33.440 M³      |
| FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA | NO REGISTRADOS | NO REGISTRADOS |
| AGUA REICLADA Y REUTILIZADA  | NO SE CONSUME  | NO SE CONSUME  |

## GESTIÓN DE EMISIONES

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

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

2017 2018

| EMISIONES DE CO <sub>2</sub>   |        |         |
|--|--------|---------|
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1)  | 891,53 | 294,13  |
| EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GASÓLEO EN TN CO <sub>2</sub>                             | 4,91   | 3,50    |
| EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GAS NATURAL TN CO <sub>2</sub>                            | 886,62 | 290,63  |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI DEL USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Alcance 2). TN CO <sub>2</sub>   | 1.857  | 1.752   |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS E INDIRECTAS (KG CO <sub>2</sub> por estancia) | 33,0   | 22,5    |
| REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI  |        | -25,56% |

(\*)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 kgCO<sub>2</sub>e/litro para consumo de Gasoil (Dato 2017).

• Factor de emisión: 0,28 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).

• Factor de emisión: 0,203 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo Gas Natural (Dato 2017).

• Factor de conversión 10,7056 kWh/m³ para Gas Natural.

## 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

### CONSUMO DE MATERIALES

|  | 2017  | 2018                                   |
|--|---|--|
| <b>CONSUMO DE MATERIALES</b>                       |   |  |
| MATERIALES UTILIZADOS POR PESO O VOLUMEN           |   |  |
| PAPEL BLANCO (KG)                                  | 7.964,18 KG                                 | 6.835,91 KG                            |
|  | 32,32 KG CONSUMO<br>PAPEL POR EMPLEADO (KG) | 26,28 KG CONSUMO<br>PAPEL POR EMPLEADO |
| TONERS   | 279   | 377                                    |
| INSUMOS RECICLADOS                                 | 0   | 0                                      |
| PRODUCTOS REUTILIZADOS<br>Y MATERIALES DE ENVASADO | 0   | 0                                      |

(\*) Plantilla media equivalente año 2018 en IMQ Prevención: 260,14

El 34,3% de los informes médicos a las personas trabajadoras son suministrados de manera digital sin uso de papel.

### GESTIÓN DE RESIDUOS

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

|  | 2017               | 2018               |
|--|--------------------|--------------------|
| <b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>                            |                    |                    |
| RESIDUOS POR TIPO (KG) RETIRADOS POR GESTOR AUTORIZADO |                    |                    |
| R. SANITARIOS GRUPO II KG                              | 229                | 272                |
| EQUIPOS ELECTRÓNICOS                                   | NO DISPONEMOS DATO | NO DISPONEMOS DATO |
| TONERS   | 279                | 377                |
| PAPEL/CARTÓN KG  | 2.570              | 2.149              |
| TRANSPORTE DE RESIDUOS PELIGROSOS (KG)                 | 229                | 272                |

### REDUCCIÓN DE PAPEL

Las empresas que componen esta División han puesto también en marcha medidas para reducir el consumo de papel mediante el uso de tecnologías que permiten compartir la documentación con las y los clientes de manera digital con todas las garantías legales. El 34,3% de los informes médicos a las personas trabajadoras son suministrados de manera digital sin uso de papel.

Asimismo, en la gestión de la coordinación de actividades empresariales a través de la plataforma Koordina tu no se utiliza papel.

31.330 informes médicos subidos a la plataforma online.



### 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.

|  | 2017                    | 2018                    |
|--|-------------------------|-------------------------|
| <b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>                                  |                         |                         |
| CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN               |                         |                         |
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD                            | 411.438 KWH             | 406.653 KWH             |
| CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN                |                         |                         |
| CONSUMO ENERGÉTICO GASOIL ESTIMADO <sup>(1)</sup>          | 843.746 KMS<br>54.845 L | 922.279 KMS<br>59.948 L |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/Persona)  | 1.670                   | 1.563                   |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA DEL CONSUMO GASOIL (L./Persona)      | 223                     | 231                     |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN |                         | -1,16%                  |

(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 año 2018 en IMQ Prevención: 260,14.

### GESTIÓN DE EMISIONES

Aunque la actividad de IMQ Prevención no tiene un impacto medioambiental significativo, se ha realizado una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO<sub>2</sub>

producidas por el consumo de electricidad (Alcance 2), así como las derivadas del consumo de gasoil en traslados en carretera (Alcance 1).

|  | 2017   | 2018          |
|--|--------|---------------|
| <b>EMISIONES CO<sub>2</sub></b>  |        |               |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1)  | 138,21 | 151,07        |
| EMISIONES ASOCIADAS A CONSUMO DE GASÓLEO EN TN CO <sub>2</sub>                           | 138,21 | 151,07        |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI DEL USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Alcance 2). TN CO <sub>2</sub> | 115,2  | 113,9         |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS E INDIRECTAS (TN por persona/año)            | 1,03   | 1,02          |
| REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI  |        | NO SE REDUCEN |

(\*) 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 kgCO<sub>2</sub>e/litro (Dato 2017).

• Factor de emisión: 0,28 kgCO<sub>2</sub>e/kwh (Dato 2017 de Iberdrola SA).

• Intensidad Emisiones: Unidad de actividad tomada es la Plantilla Media. KJ/estancia.

• Plantilla media año 2018 en IMQ Prevención: 260,14.

## Gestión ambiental en IMQ Igurco

### CONSUMO DE MATERIALES

IMQ Igurco tiene previsto abordar 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.

### 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 un 3,9%, siendo mayor el ahorro de energía eléctrica, 5,96%.

|  | 2017                                 | 2018                                 |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>CONSUMO DE ENERGÍA</b>  |                                      |                                      |
| CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN                           |                                      |                                      |
| CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD (KWH)                                  | 2.690.704                            | 2.530.293                            |
| CONSUMO ENERGÉTICO GAS M <sup>3</sup>                                  | 430.680                              | 419.075                              |
| CONSUMO ENERGÉTICO FUERA DE LA ORGANIZACIÓN                            | NO SIGNIFICATIVO.<br>NO HAY MEDICIÓN | NO SIGNIFICATIVO.<br>NO HAY MEDICIÓN |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA  |                                      |                                      |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA CONSUMO ELÉCTRICO (KWH/Estancia)                 | 8,86                                 | 8,07                                 |
| INTENSIDAD ENERGÉTICA CONSUMO GAS (KWH/Estancia)                       | 15,18                                | 14,31                                |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN             |                                      |                                      |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO ELECTRICIDAD                          |                                      | -5,96%                               |
| REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO GAS NATURAL                           |                                      | -2,69%                               |
| <b>CONSUMO DE AGUA</b>   |                                      |                                      |
| EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE  | 53.653M <sup>3</sup>                 | 56.724M <sup>3</sup>                 |
| FUENTES DE AGUA SIGNIFICATIVAMENTE AFECTADAS POR LA EXTRACCIÓN DE AGUA | NO REGISTRADOS                       | NO REGISTRADOS                       |
| AGUA REICLADA Y REUTILIZADA  | NO SE CONSUME                        | NO SE CONSUME                        |



### GESTIÓN DE EMISIONES

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

IMQ Igurco ha reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera un 4,15%.

|  | 2017   | 2018   |
|--|--------|--------|
| <b>EMISIONES CO<sub>2</sub></b>  |        |        |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI (Alcance 1), DERIVADO DEL CONSUMO DE GAS TN CO <sub>2</sub>      | 935,97 | 910,75 |
| EMISIONES INDIRECTAS DE GEI DEL USO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Alcance 2) TN CO <sub>2</sub>    | 753,4  | 708,5  |
| INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI DIRECTAS E INDIRECTAS (KG CO <sub>2</sub> por estancia) | 5,4    | 5,3    |
| REDUCCIÓN DE LA EMISIONES DE GEI   |        | -4,15% |

(\*) 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 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo eléctrico (Dato 2017 de Iberdrola SA).

• Factor de emisión: 0,203 kgCO<sub>2</sub>e/kwh para consumo Gas Natural (Dato 2017).

• Factor de conversión 10,7056 kWh/m<sup>3</sup> para Gas Natural.

### GESTIÓN BIODIVERSIDAD

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

# 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 85% de la cifra de facturación del Grupo y el 70% de la cifra de activos. Las sociedades del grupo Sociedad de Médicos del IMQ, S.A., Sociedad de Promoción de Empresas del IMQ, S.A.U. y Sociedad Inmobiliaria del IMQ, S.A. ostentan aproximadamente un 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                                      |
|--|
| GRUPO IGUALMEQUISA S.A.                    |
| SEGUROS                                    |
| IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS           |
| IGURCO                                     |
| IGURCO GESTIÓN S.L.                        |
| IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.U.       |
| IGURCO RESIDENCIAS SOCIO SANITARIAS S.L.U. |
| ORÚE XXI S.L.                              |
| RESIDENCIA ORÚE S.L.U.                     |
| CLÍNICA                                    |
| CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A.         |
| PREVENCIÓN                                 |
| DIVISIÓN DE PREVENCIÓN IMQ S.L.U.          |

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 90% 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.

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

| GRUPO   | PREVENCIÓN                               |
|---|--|
| GRUPO IGUALMEQUISA S.A.                               | IMQ PREVENCIÓN, S.L.U.                   |
| SEGUROS   | SERVICIOS GENERALES                      |
| IMQ S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS                      | AVANCES MÉDICOS, S.A.                    |
| IMQ DENTAL S.A.U.                                     |  |
| IMQ DENTAL BIZKAIA S.L.                               | IGURCO                                   |
| CENTRO DE REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEPORTIVA S.L.U.  | IGURCO GESTIÓN S.L.                      |
| IGUALATORIO DE BILBAO AGENCIA DE SEGUROS S.A.U.       | IGURCO CENTROS GERONTOLÓGICOS S.L.U.     |
| CENTRO MÉDICO ZURRIOLA S.L.U.                         | IGURCO RESIDENCIAS SOCIO-SANITARIAS S.L. |
| AUXILIAR DE SERVICIOS MÉDICOS S.A.U.                  | ORÚE XXI, S.L.                           |
| CONSULTORIOS MÉDICOS DEL IMQ BIZKAIA S.L.U.           | RESIDENCIA ORÚE, S.L.U.                  |
| CLÍNICAS  |  |
| CLÍNICA VICENTE SAN SEBASTIÁN S.A.                    |  |
| UNIDAD DE MEDICINA DE URGENCIAS IMQ, S.L.U.           |  |
| INSTITUTO ONCOLÓGICO IMQ BILBAO, S.L.U.               |  |
| INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL DE BILBAO S.L. (IMIBI) |  |
| TRAUMATOLOGÍA DAM S.L.                                |  |
| CVSS RADIOLOGÍA CLÍNICA, S.A.                         |  |

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.

## II. Principios

Principios para determinar la calidad y el contenido de la memoria de sostenibilidad 2018:

### 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 2018 y han sido recopilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen para establecer su calidad e idoneidad. Los datos provienen de la aportación y actividad de las distintas áreas y sociedades consideradas, del sistema de información que da soporte al seguimiento del Plan Estratégico (Midenet), así como de los KPIs e indicadores de desempeño calculados por cada una de las unidades de negocio, siendo posteriormente sometida a verificación externa a cargo de la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR, y aprobada por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración de Grupo IMQ.

### Puntualidad

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

### Punto de contacto

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

<https://www.imq.es>

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

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

# AENOR

## Declaración de Verificación de AENOR para SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A

relativa al estado de información no financiera consolidado  
conforme a la Ley 11/2018 correspondiente al ejercicio anual  
finalizado el 31 de diciembre 2018

### EXPEDIENTE: 2019/0334/GEN/01

**SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.** (en adelante la compañía) y sociedades del estado consolidado ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado del 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), para el periodo de verificación de sus actividades, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, incluidas en el EINF de fecha formulación 30 de Abril de 2019, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

En este sentido, AENOR ha realizado la presente verificación bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional que se exigen en base a las acreditaciones que dispone, dentro de los ámbitos de aplicación generales de las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO 14065, y particulares, como la Acreditación otorgada por la Convención de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) para verificación y validación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

# AENOR

AENOR, tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del EINF.

Datos de la organización: SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A. y sociedades dependientes

con domicilio social en:

CL MAXIMO AGIRRE 18 BIS.  
48011 - BILBAO  
(BIZKAIA)

Representantes de la Organización a efectos de estado de la información no financiera: MIGUEL ANGEL LUJUA MURGA en cargo de CONSEJERO DIRECTOR GENERAL

**SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.** tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de **SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.** Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF este 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.

### Objetivo

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 estado de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

### Alcance de la Verificación

El EINF incluido en MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA consolidado de fecha formulación 30 de abril de 2019 y sociedades incluidos en los estados consolidados y relacionadas en anexo de esta declaración de **SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.** y sociedades dependientes.

# AENOR

## Materialidad

Para la verificación se acordó considerar discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado.

## Criterios

Los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar la 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) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica
- 3) 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 responsabilidad social corporativa.

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

## Proceso de verificación realizado

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el estado de información no financiera y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada
- Complimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido

# AENOR

## Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en el MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018 ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA de fecha formulación 30 de abril de 2019, y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, no proporcione información fiel del desempeño de **SOCIEDAD DE MEDICOS DEL IGUALATORIO MEDICO QUIRURGICO, S.A.** 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.

En Madrid a 8 de mayo de 2019



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General de AENOR

# AENOR

## ANEXO

### RELACION DE SOCIEDADES INCLUIDAS EN EL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

#### GRUPO SOCIEDAD DE MEDICOS

##### SOCIEDADES

Sociedad de Médicos del Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A.  
Grupo Igualmequisa, S.A.  
Sociedad Inmobiliaria del Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A.  
Edificio Antigua Clínica S.L.  
Igualatorio Médico Quirúrgico S.A. de Seguros y Reaseguros  
Igualatorio de Bilbao Agencia de Seguros S.A., Sociedad Unipersonal  
Sociedad de Promoción del Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A., Sociedad Unipersonal  
Igualatorio Médico Quirúrgico Dental S.A., Sociedad Unipersonal  
Centro de Rehabilitación y Medicina Deportiva Bilbao, S.L., Sociedad Unipersonal  
Igualatorio Médico Quirúrgico Dental Bizkaia S.L.  
Igurco Gestión S.L.  
Igurco Residencias Socio-Sanitarias S.L., Sociedad Unipersonal  
Igurco Centros Gerontológicos S.L., Sociedad Unipersonal  
Orue XXI S.L.  
Residencia Orue, S.L., Sociedad Unipersonal  
Sociedad de Servicios Generales IMQ, S.L., Sociedad Unipersonal  
Avances Médicos S.A.  
Promoción de la Salud, S.L.  
Auxiliar de Servicios Médicos, S.A., Sociedad Unipersonal  
Centro Médico Zurriola, S.L., Sociedad Unipersonal  
Consultorios Médicos del IMQ Bizkaia, S.L., Sociedad Unipersonal  
CAT XXI, S.L.  
Gestlab 98, S.L.  
IMQ Club Vidalis, S.A., Sociedad Unipersonal  
Sociedad de Servicios Clínicos IMQ, S.L., Sociedad Unipersonal  
Instituto Urológico de Tecnología Avanzada INSUTEK, S.L.  
Hemobesa, S.L.  
CVSS Radiología Clínica, S.A.  
Clínica Vicente San Sebastián, S.A.  
Instituto de Medicina Integral de Bilbao S.L.  
Unidad de Medicina de Urgencias IMQ, S.L., Sociedad Unipersonal  
IMQ Analíticas S.L.  
Genetic, S.L., Sociedad Unipersonal  
Traumatología DAM, S.L.  
Zorrotzaurreko Medikuntza Kontsultategiak, S.L., Sociedad Unipersonal  
Instituto Oncológico IMQ Bilbao, S.L., Sociedad Unipersonal  
Gomosa, S.A., Sociedad Unipersonal

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6. 28004 MADRID  
Página 5 de 6

# AENOR

División de Prevención IMQ, S.L., Sociedad Unipersonal  
Igualatorio Médico Quirúrgico Prevención, S.L., Sociedad Unipersonal  
Medical Prevención XXI, S.L., Sociedad Unipersonal  
Sistemas de Gestión Clínicos Avanzados S.L.  
Intervencionismo Cardiovascular Hemodinámica Vizcaya, S.L.  
Mediorametric, S.L.  
Resonancia Magnética Bilbao, S.A.  
Centro de Scanner de Vizcaya, S.A.  
Centro de Diagnóstico Virgen Blanca, S.A.  
Centro de Diagnóstico San Juan de Dios, S.A.  
Radiología Clínica Vizcaya, S.L.  
Clínica Vicente San Sebastián TC 64, S.L.  
Centro Diagnostico Durango, S.L.  
Hospidom, S.L.  
Arabarren, S. Coop.

#### GRUPO SEGUROS

##### SOCIEDADES

#### Igualatorio Médico Quirúrgico S.A. de Seguros y Reaseguros

Centro Médico Zurriola, S.L., Sociedad Unipersonal  
Consultorios Médicos del IMQ Bizkaia, S.L., Sociedad Unipersonal  
Auxiliar de Servicios Médicos, S.A., Sociedad Unipersonal  
Sistemas de Gestión Clínicos Avanzados S.L.  
Igualatorio Médico Quirúrgico Dental Bizkaia, S.L.  
Igualatorio Médico Quirúrgico Dental, S.A., Sociedad Unipersonal  
Igualatorio de Bilbao Agencia de Seguros, S.A., Sociedad Unipersonal  
Sociedad de Promoción del Igualatorio Médico Quirúrgico, S.A., Sociedad Unipersonal  
Centro de Rehabilitación y Medicina Deportiva Bilbao, S.L., Sociedad Unipersonal

#### GRUPO IGURCO

##### SOCIEDADES

#### Igurco Gestión S.L.

Arabarren, S. Coop.  
Residencia Orue, S.L., Sociedad Unipersonal  
Orue XXI, S.L.  
Igurco Centros Gerontológicos, S.L., Sociedad Unipersonal  
Igurco Residencias Socio-Sanitarias, S.L., Sociedad Unipersonal

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

### III.- Índice Correspondencia Ley 11/2018 con GRI

| ESTÁNDAR GRI                              | CONTENIDOS  | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|---|---|---|
| <b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2017</b>          |   |   |
| <b>CONTENIDOS GENERALES</b>               |   |   |
| <b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2017</b> |   |   |
| <b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>          |   |   |
| 102-1                                     | Nombre de la organización   | 11  |
| 102-2                                     | Actividades, marcas, productos y servicios                            | 30-47   |
| 102-3                                     | Ubicación de la sede  | 155   |
| 102-4                                     | Ubicación de las operaciones  | 155   |
| 102-6                                     | Mercados servidos   | 20,21   |
| 102-7                                     | Tamaño de la organización   | 20,21   |
| 102-8                                     | Información sobre empleados y otros trabajadores                      | 21,70,105-125   |
| 102-9                                     | Cadena de suministro  | Los proveedores de Grupo IMQ en 2018 están ubicados en la CEE.<br>No ha habido proveedores con impacto negativo en la cadena de suministro.   |
| 102-11                                    | Principio o enfoque de precaución                                     | Nuestros servicios se diseñan siguiendo un proceso sistemático por medio del cual se valoran los requisitos legales y técnicos que deben cumplir. Sin embargo, en nuestra actividad no se generan riesgos medioambientales de daño grave o irreversible ni se prevé que se lancen nuevos servicios que los generen. |
| 102-12                                    | Iniciativas externas  | 67  |
| 102-13                                    | Afiliación a asociaciones   | 134-135   |
| <b>ESTRATEGIA</b>                         |   |   |
| 102-14                                    | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4-7   |
| 102-15                                    | Principales impactos, riesgos y oportunidades                         | 58-59   |
| <b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>                 |   |   |
| 102-16                                    | Valores, principios, estándares y normas de conducta                  | 61-63   |
| 102-17                                    | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas                   | 61-63   |

| ESTÁNDAR GRI                                      | CONTENIDOS  | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|---|---|---|
| <b>GOBERNANZA</b>                                 |   |   |
| 102-35  | Políticas de Remuneración   | 109   |
| 102-36  | Proceso para determinar la remuneración   | 109   |
| 102-38  | Ratio de compensación total anual   | 109   |
| 102-39  | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual                                | 109   |
| <b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>     |   |   |
| 102-41  | Acuerdos de negociación colectiva   | 117   |
| 102-43  | Enfoque para la participación de los grupos de interés  | 16  |
| <b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>  |   |   |
| 102-54  | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI                  | 3   |
| <b>TEMAS MATERIALES</b>                           |   |   |
| <b>CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>         |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>                |   |   |
| 103-1   | Explicación del tema material y su cobertura  | 17  |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes   | 74-97   |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión   | 74-97   |
| <b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes</b> |   |   |
| 416-1   | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | <p><b>Igurco:</b> Protocolización de los cuidados asistenciales y Certificación Seguridad del Paciente obtenida en Centro Orue.</p> <p><b>CVSS:</b> En casos de incumplimientos, se lleva un registro de incidencias, y se aplican los criterios de evaluación según el protocolo establecido, en base al volumen y criticidad del incidente. Todo aquello que impacta en la salud y seguridad se trata en la comisión de seguridad clínica, atendiendo a los registros que se realizan por parte de todos los profesionales de las clínicas. El sistema de notificación ayuda a identificar cualquier incidente en este ámbito, y se ponen las medidas pertinentes. En caso de que un proveedor esté implicado, se contacta directamente con él y se le solicita inmediatamente un análisis de las causas del incidente y el plan de acciones correctivas.</p> |

| ESTÁNDAR GRI                             | CONTENIDOS  | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|--|---|--|
| 416-2                                    | Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios | <b>Igurco:</b> En Igurco Centros Gerontológicos en octubre de 2018 se nos instó a realizar modificaciones en el plan de autoprotección de las residencias que se realizaron de forma inmediata. En Igurco Residencias Socioanitarias en mayo de 2018 se detectó que carecíamos de registro actualizado del Plan de Autoprotección ante el Gobierno Vasco recibiendo un apercibimiento de DFB que se corrigió elaborando un nuevo Plan de Autoprotección. |
| <b>NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO</b>   |   |  |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>       |   |  |
| 103-1                                    | Explicación del tema material y su cobertura  | 17   |
| 103-2                                    | El enfoque de gestión y sus componentes   | 14-15  |
| 103-3                                    | Evaluación del enfoque de gestión   | 14-15  |
| <b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>            |   |  |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>       |   |  |
| 103-1                                    | Explicación del tema material y su cobertura  | 17   |
| 103-2                                    | El enfoque de gestión y sus componentes   | 90-93  |
| 103-3                                    | Evaluación del enfoque de gestión   | 90-93  |
| <b>CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE</b> |   |  |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>       |   |  |
| 103-1                                    | Explicación del tema material y su cobertura  | 17   |
| 103-2                                    | El enfoque de gestión y sus componentes   | 20,69-73   |
| 103-3                                    | Evaluación del enfoque de gestión   | 20,69-73   |
| <b>GRI 201: Desempeño económico</b>      |   |  |
| 201-2                                    | Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático                            | Grupo IMQ debido a la naturaleza de sus actividades, tiene un impacto ambiental muy reducido en su entorno. Por lo tanto, sus actividades no le imponen inversiones ni gastos significativos con ese origen. No se derivan riesgos para la actividad del Grupo como consecuencia del cambio climático. Ver capítulo Avanzando en sostenibilidad medioambiental.  |

| ESTÁNDAR GRI                                   | CONTENIDOS  | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|--|---|---|
| 201-4  | Asistencia financiera recibida del gobierno                       | Las subvenciones públicas recibidas no representan una cantidad significativa sobre los ingresos totales del Grupo (menos a 0,1 millones de euros). Se han aprovechado 1 millón de euros por deducciones fundamentalmente de innovación, inversión y empleo, así como 0,3 millones de euros por créditos fiscales. En las sociedades del Grupo IMQ no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado.  |
| <b>GRI 203: Impactos económicos indirectos</b> |   |   |
| 203-1  | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados              | La inversión en 2018 referida a cliente asciende a 2,4 millones de euros, de los cuales 1,9 millones de euros ha sido inversión vinculada principalmente a aplicaciones informáticas e inversión en tecnología.   |
| 203-2  | Impactos económicos indirectos significativos                     | 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. |
| <b>ETICA EMPRESARIAL</b>                       |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>             |   |   |
| 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura                      | 17  |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes                           | 61-62   |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión                                 | 61-62   |
| <b>GRI 205: Anticorrupción</b>                 |   |   |
| 205-1  | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción | 61-63   |

| ESTÁNDAR GRI                       | CONTENIDOS   | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|------------------------------------|--|---|
| 205-2                              | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | Grupo IMQ ha impartido ya una formación inicial y básica en materia de Cumplimiento a todos los empleados de la filial IMQ Seguros (así como las que de esta dependen). La formación a empleados del resto del Grupo está previsto iniciarla en 2019. Por lo que se refiere específicamente a las medidas de prevención de corrupción y soborno, una vez se aprueben las políticas cuya elaboración está en curso se impartirá la correspondiente formación. 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.  |
| <b>MEDIO AMBIENTE</b>              |  |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b> |  |   |
| 103-1                              | Explicación del tema material y su cobertura                             | 17  |
| 103-2                              | El enfoque de gestión y sus componentes                                  | 138-151   |
| 103-3                              | Evaluación del enfoque de gestión  | 138-151   |
| <b>GRI 301: Materiales</b>         |  |   |
| 301-1                              | Materiales utilizados por peso o volumen                                 | 138-151   |
| 301-2                              | Insumos reciclados   | 138-151   |
| 301-3                              | Productos reutilizados y materiales de envasado                          | 138-151   |
| <b>GRI 302: Energía</b>            |  |   |
| 302-1                              | Consumo energético dentro de la organización                             | 138-151   |
| 302-2                              | Consumo energético fuera de la organización                              | 138-151   |
| 302-3                              | Intensidad energética  | 138-151   |
| 302-4                              | Reducción del consumo energético   | 138-151   |

| ESTÁNDAR GRI                         | CONTENIDOS  | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|--------------------------------------|---|---|
| 302-5                                | Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios  | Grupo IMQ promueve la eficiencia reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de las actividades, instalaciones, productos y servicios. En cuanto a productos no aplica, Grupo IMQ no fabrica producto.   |
| <b>GRI 303: Agua</b>                 |   |   |
| 303-1                                | Extracción de agua por fuente   | 138-151   |
| 303-2                                | Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua  | 138-151   |
| 303-3                                | Agua reciclada y utilizada  | 138-151   |
| <b>GRI 304: Biodiversidad</b>        |   |   |
| 304-1                                | Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas | Grupo IMQ no es propietario de suelo en hábitats ricos en biodiversidad y durante 2018 no se han registrado impactos sobre la biodiversidad ni en áreas protegidas, de patrimonio universal o reservas de la biosfera. 1 excepción - Centro Forua. Pag 151. |
| 304-2                                | Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad   | 0   |
| 304-3                                | Habitats protegidos o restaurados   | 151   |
| <b>GRI 305: Emisiones</b>            |   |   |
| 305-1                                | Emisiones directas de GEI (Alcance 1)   | 138-151   |
| 305-2                                | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2)  | 138-151   |
| 305-3                                | Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)   | 138-151   |
| 305-4                                | Intensidad de las emisiones de GEI  | 138-151   |
| 305-5                                | Reducción de las emisiones de GEI   | 138-151   |
| 305-6                                | Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)   | No aplica a la actividad de Grupo IMQ   |
| 305-7                                | Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire  | No aplica a la actividad de Grupo IMQ   |
| <b>GRI 306: Efluentes y residuos</b> |   |   |
| 306-2                                | Residuos por tipo y método de eliminación   | 138-151   |

| ESTÁNDAR GRI  | CONTENIDOS  | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA  |
|---|---|---|
| 306-5   | Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías   | 0   |
| <b>GRI 307: Cumplimiento ambiental</b>                                    |   |   |
| 307-1   | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental  | 0   |
| <b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores</b>                       |   |   |
| 308-1   | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales  | 138-151   |
| 308-2   | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas   | En 2018 no se han detectado impactos ambientales en la cadena de suministro |
| <b>PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>                                |   |   |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>  |   |   |
| 103-1   | Explicación del tema material y su cobertura  | 17  |
| 103-2   | El enfoque de gestión y sus componentes   | 105-120   |
| 103-3   | Evaluación del enfoque de gestión   | 105-120   |
| <b>GRI 401: Empleo</b>  |   |   |
| 401-1   | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   | 111   |
| <b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo. Organización del trabajo</b> |   |   |
| 403-1   | Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  | 117   |
| 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 | 113,115,116   |
| 403-3   | Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad  | 115   |
| <b>GRI 404: Formación y enseñanza</b>                                     |   |   |
| 404-1   | Media de horas de formación al año por empleado   | 119   |

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDOS   | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|--|--|--|
| <b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades</b> |  |  |
| 405-1  | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 106-107  |
| 405-2  | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  | 173  |
| <b>GRI 406: No discriminación</b>                      |  |  |
| 406-1  | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   | A lo largo del ejercicio 2018 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. |
| <b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación</b>   |  |  |
| 407-1  | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. | En el 2018 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |
| <b>GRI 408: Trabajo infantil</b>                       |  |  |
| 408-1  | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil                                    | En el 2018 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |
| <b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio</b>          |  |  |
| 409-1  | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio                       | En el 2018 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |
| <b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad</b>      |  |  |
| 410-1  | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos                                 | No existe personal de seguridad en plantilla de ninguna de las sociedades que integran Grupo IMQ. El personal de seguridad subcontratado en el grupo no es especialmente relevante.                            |
| <b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas</b>      |  |  |
| 411-1  | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas  | En el 2018 las sociedades que conforman Grupo IMQ desarrollan su actividad en un entorno geográfico dónde no existe una inquietud significativa sobre estos aspectos.  |
| <b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>         |  |  |
| 412-1  | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos                            | A lo largo de 2018 no se ha identificado ninguna operación en Grupo IMQ susceptible de ser sometida a revisión o evaluación de impacto sobre derechos humanos.   |

| ESTÁNDAR GRI   | CONTENIDOS   | PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA   |
|--|--|--|
| 412-2  | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos  | En fechas anteriores se ha impartido un curso de formación de nociones básicas en materia de cumplimiento normativo a la totalidad de los empleados de IMQ Seguros y sus sociedades dependientes. La formación a los empleados del resto de sociedades del Grupo está prevista impartirla durante el ejercicio 2019. Grupo IMQ desea ir impulsando poco a poco el conocimiento en derechos humanos de los empleados en todo el grupo, ya que considera que todos los empleados deben implicarse en el cumplimiento, difusión y denuncia de cualquier incumplimiento que se produzca en relación a este aspecto, y que todo el equipo es responsable de que el respeto a los mismos sea una realidad. A tal efecto, se irán poniendo en marcha diversos planes de acción en el Grupo. |
| 412-3  | Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos | Durante 2018, no se han acometido inversiones de relevancia en Grupo IMQ. No obstante, dado el entorno geográfico en el que opera Grupo IMQ, se tiene la confianza de que las inversiones que se realizan se hacen bajo criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia de ningún tipo de actuación de origen interno o externo que hayan sido contrarias a la protección de estos derechos.   |
| <b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>                              |  |  |
| <b>GRI 103: Enfoque de gestión</b>                   |  |  |
| 103-1  | Explicación del tema material y su cobertura   | 17   |
| 103-2  | El enfoque de gestión y sus componentes  | 126-135  |
| 103-3  | Evaluación del enfoque de gestión  | 126-135  |
| <b>GRI 413: Comunidades locales</b>                  |  |  |
| 413-1  | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo                            | 126-135  |
| 413-2  | Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales - en las comunidades locales                               | 126-135  |
| <b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores</b> |  |  |
| 414-1  | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales                                       | 126-135  |

## IV.- Salario base y remuneración por sexo

En la siguiente tabla se compara la media del salario percibido por hombres y la media del salario percibido por mujeres, en cada una de sus categorías profesionales.

Para el cálculo del ratio se ha tenido en cuenta el salario fijo anual, no incluyendo ni 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 com-

petencias de los mismos. La edad no supone un factor material en la determinación de las remuneraciones.

Esta información no incorpora el concepto "trabajo de igual valor" que recoge el RD Ley 6/2019. En dicha ley se entiende por "trabajos 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.

### RELACIÓN SALARIO BASE POR CATEGORÍA PROFESIONAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES

| RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES |                           | 2017       | 2018       |
|---|---------------------------|------------|------------|
| TOTAL GRUPO   | DIRECTIVOS/AS             | 25%        | 23%        |
|   | JEFES /MANDOS INTERMEDIOS | 6%         | 15%        |
|   | TÉCNICOS                  | 18%        | 13%        |
|   | ADMINISTRATIVOS           | 29%        | 21%        |
|   | OTROS PROFESIONALES       | 2%         | 1%         |
|   | <b>TOTAL</b>              | <b>26%</b> | <b>25%</b> |
| GRUPO COMITÉ DIRECCIÓN  | COMITÉ DE DIRECCIÓN       | 81%        | 87%        |
| GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN  | CONSEJO ADMINISTRACIÓN    | -2%        | -6%        |

|                              |                           | 2017          |               | 2018          |               |
|------------------------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|                              |                           | HOMBRE        | MUJER         | HOMBRE        | MUJER         |
| <b>REMUNERACIONES MEDIAS</b> |                           |               |               |               |               |
| TOTAL GRUPO                  | DIRECTIVOS/AS             | 98.028        | 78.653        | 107.510       | 87.102        |
|                              | JEFES /MANDOS INTERMEDIOS | 52.014        | 48.908        | 56.746        | 49.279        |
|                              | TÉCNICOS                  | 38.183        | 32.280        | 37.219        | 32.910        |
|                              | ADMINISTRATIVOS           | 33.021        | 25.515        | 31.576        | 26.287        |
|                              | OTROS PROFESIONALES       | 22.436        | 21.962        | 22.365        | 22.036        |
|                              | <b>TOTAL</b>              | <b>35.873</b> | <b>28.516</b> | <b>36.165</b> | <b>28.995</b> |
| GRUPO COMITÉ DIRECCIÓN       | COMITÉ DE DIRECCIÓN       | 201.747       | 111.325       | 210.916       | 112.584       |
| GRUPO CONSEJO ADMINISTRACIÓN | CONSEJO ADMINISTRACIÓN    | 19.558        | 19.900        | 20.594        | 22.000        |

Grupo **IMQ**  
[www.imq.es](http://www.imq.es)

◀ [ÍNDICE](#)