

EL MEJOR LUGAR DONDE NACER

Memoria de Sostenibilidad 2019

Estado de información no financiera Consolidado

IVIRMA)
Global



ÍNDICE)



01

30 años
acompañando a las
personas a cumplir
su sueño: formar
una familia

02

Sobre esta
Memoria

03

Sobre nosotros:
IVIRMA, el mejor
lugar donde nacer

04

Comprometidos
con la gestión
de riesgos y la
seguridad

05

Análisis de
materialidad e
integración de
los Objetivos de
Desarrollo Sostenible

06

Comprometidos
con los pacientes

07

Comprometidos
con las personas

08

Comprometidos
con el planeta

09

Comprometidos
con los derechos
humanos

10

Comprometidos
con la gestión ética

11

Comprometidos
con la sociedad

12

Hechos posteriores
relevantes al
covid-19

13

Índice de
contenidos

01

30 años

acompañando a las
personas a cumplir
su sueño: formar
una familia



EL MEJOR LUGAR DONDE NACER

Este 2020 cumplimos 30 años, una edad como compañía que nos emociona y nos llena de orgullo. Echando la vista atrás, vemos un largo camino, fruto del esfuerzo y dedicación de nuestros profesionales y gracias a la confianza de los pacientes. En esta memoria recogemos todas nuestras acciones y resultados del ámbito social, económico y ambiental que han tenido lugar durante 2019. Una triple visión que no hubiese sido posible alcanzar sin todos estos años de aprendizaje, mejora continua y responsabilidad.

Hablar de IVIRMA es hablar de:

Experiencia. Somos pioneros en reproducción asistida, gracias a la cual, a día de hoy, han nacido más de 200.000 niños en todo el mundo. Esto ha sido posible gracias a la dedicación de nuestro equipo médico que se encuentra siempre a la vanguardia de la medicina reproductiva. Durante estos 30 años, hemos publicado más de 1.900 artículos científicos y hemos recibido muchos de los principales premios en los mayores congresos del mundo, avalando nuestra trayectoria científica y profesional.

Docencia y formación. Para alcanzar la excelencia tenemos la obligación de formar a los profesionales del futuro, de compartir nuestro conocimiento y de estar en constante aprendizaje y formación. Esto lo llevamos a cabo desde la fundación de nuestra área de Education en la que más de 14.000 estudiantes han cursado alguno de nuestros 8 masters universitarios y han participado en los más de 150 cursos organizados anualmente.

Liderazgo en investigación. La investigación es uno de nuestros pilares fundamentales, siempre con el foco puesto en perfeccionar nuestros tratamientos y técnicas con el objetivo de maximizar las probabilidades de éxito en los tratamientos de nuestros pacientes. Además, somos conscientes de que la única forma de seguir mejorando nuestros resultados clínicos es apostar por la innovación. Actualmente, tenemos en marcha más de 400 proyectos y contamos con múltiples centros de investigación en lugares como Valencia, New Jersey, Oxford o Madrid.

Tasas de éxito auditadas. En nuestra compañía, 9 de cada 10 pacientes que inician un tratamiento consiguen el embarazo. Nuestras tasas de éxito se auditan anualmente por una tercera empresa independiente y solo son posibles gracias a nuestro compromiso con la investigación, la mejora continua y la calidad.

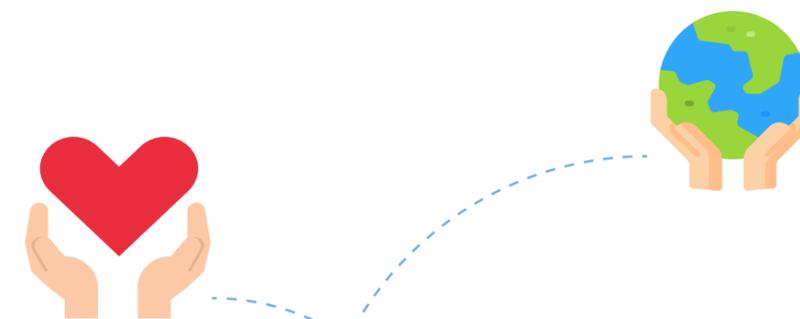




Hablar de IVIRMA es hablar de compromiso con la sociedad, lo que ha contribuido a que seamos líderes mundiales en medicina reproductiva, pero también es hablar de una filosofía de trabajo en equipo que nos ha llevado a permanecer en constante crecimiento y búsqueda de valores.

**En definitiva, hablar de IVIRMA es hablar de valores,
de Paciente en el centro, de Innovación, de Excelencia,
de Honestidad y de Trabajo en Equipo:
*del mejor lugar donde nacer***

Consejo de Administración IVIRMA



02
**Sobre
esta
Memoria**





Por segundo año consecutivo, en IVIRMA hemos trabajado para hacer un ejercicio de transparencia y comunicar los resultados de nuestra actividad en el marco de la sostenibilidad.

La presente memoria resume de forma rigurosa nuestro desempeño ético, social, medioambiental y de gobierno corporativo en el conjunto de los países donde operamos en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2019. Asimismo, con este documento, mantenemos nuestro esfuerzo de transparencia informativa de la anterior memoria, publicada en junio de 2018, resultado del compromiso adquirido con los diferentes grupos de interés.

El contenido de esta **Memoria de Sostenibilidad o Informe de Estado de Información no Financiera** se ha elaborado en cumplimiento y en línea con los requisitos que establece la **Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad**.

Esta Memoria, que está disponible a través de nuestra página web corporativa, **acompaña a las cuentas anuales y al informe de gestión consolidado del ejercicio 2019** y se elabora siguiendo un ciclo de publicación anual.

El perímetro a nivel societario contempla todas las empresas del Grupo siguiendo el mismo alcance que el Informe de Gestión consolidado, exceptuando los datos de nuestra actividad en Oriente Medio, donde se ha producido una desinversión del grupo en 2019 (plasmada oficialmente en enero de 2020). En las cuentas anuales se incluye la actividad de Oriente Medio de forma discontinua, mientras que en el presente informe no se ha podido obtener los resultados correspondientes a este país. Además, aunque incluyamos en este informe no financiero a la Fundación IVI debido a su relevancia en los asuntos sociales y ambientales de nuestra compañía, dicho centro no está incluido en las cuentas anuales consolidadas.

En relación con la información económica considerada en la presente Memoria, esta se corresponde con los datos incluidos en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IVIRMA.



PRINCIPIOS DE CONTENIDO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En su redacción, se han tenido en cuenta los requerimientos y directrices recogidos en los Estándares GRI (2016 y 2018) de **Global Reporting Initiative**. Además, se ha incluido un índice GRI para facilitar la localización de los contenidos especificados por dichos estándares.

Para determinar el **contenido** de la información, se ha tenido en cuenta los siguientes criterios base establecidos por GRI:



Participación de los grupos de interés

Se han integrado durante todo el proceso los intereses y las expectativas de los grupos de interés con el fin de responder a las necesidades de todas las partes interesadas con las que nos relacionamos.



Contexto de sostenibilidad

Esta Memoria pretende reflejar la relación de IVIRMA con el entorno en un contexto general de sostenibilidad y considerando los impactos que se derivan de la actividad de nuestra organización.



Materialidad

A raíz del Análisis de Materialidad se pudieron determinar aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales que eran materiales para IVIRMA. De este modo, el estudio pudo concluir que estos eran los temas con un grado mayor de importancia para la organización y sus grupos de interés.



Exhaustividad

La información presentada en esta memoria se ha desarrollado de manera razonada y apropiada, dando respuesta y cubriendo todos los temas materiales.

Adicionalmente, se han considerado los siguientes principios para determinar la calidad de la información contemplada en la presente Memoria de Sostenibilidad:



Equilibrio. Esta Memoria presenta un balance entre los aspectos positivos y negativos derivados de la actividad de la compañía.



Puntualidad. Los datos proporcionados corresponden al año 2019, señalando en este caso el periodo objeto de la Memoria.



Comparabilidad. La información presentada sigue una metodología de cálculo y se trabaja de manera estandarizada para favorecer la comparabilidad con otras organizaciones, así como para poder valorar la evolución de la compañía en los próximos años.



Claridad. La redacción del contenido se ha llevado a cabo para ser comprendida adecuadamente.



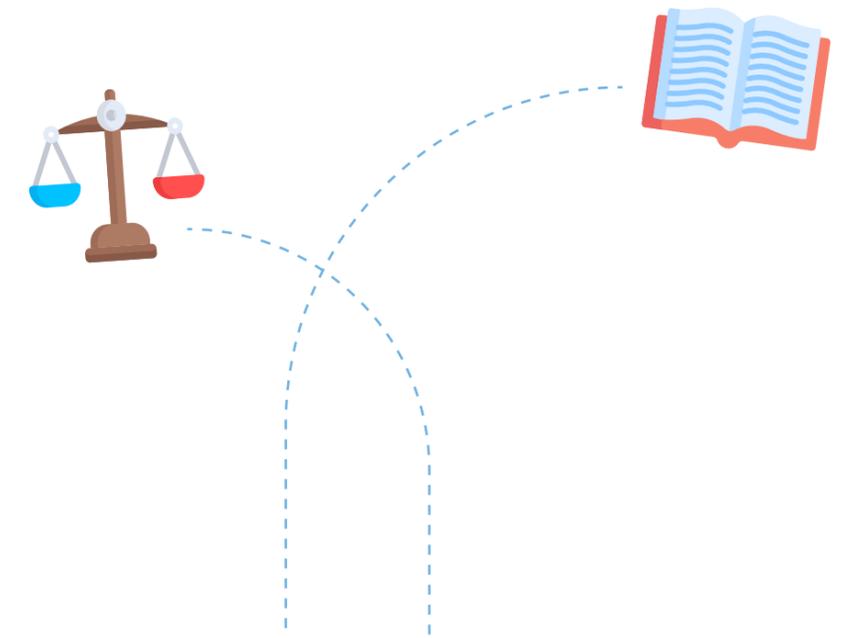
Precisión. La información presentada es precisa y detallada.



Fiabilidad. IVIRMA dispone de diferentes sistemas de gestión, auditados y certificados que apoyan la transparencia, precisión y fiabilidad de la información proporcionada en este informe.

Además, para aquellos aspectos requeridos por la ley de los cuales el estándar GRI no considera un indicador específico, se han creado otros indicadores con el fin de dar respuesta a estos requerimientos, siguiendo los principios de GRI.

El detalle con el índice de contenidos referidos a la Ley 11/2018 y al estándar GRI se encuentra en el último de los apartados de esta Memoria. Para cualquier duda o pregunta en relación con este informe y su contenido, se puede realizar una consulta a través de: RSC@ivirma.com



03

**Sobre
nosotros**

IVIRMA, el
mejor lugar
donde nacer



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El **Grupo IVIRMA** está formado por una red de clínicas en las que se ofrece un servicio integral de medicina reproductiva. Nuestras clínicas dependen de la matriz **IVIRMA Global** que actúa con forma jurídica de sociedad limitada española.

La **red de clínicas** del Grupo IVIRMA está distribuida en 9 países: España, Portugal, Italia, Reino Unido, EE.UU., Panamá, Argentina, Brasil y Chile. Además, contamos con dos sedes que son nuestras oficinas centrales: una en Valencia (España) y la otra en Basking Ridge (New Jersey, Estados Unidos).

El **consejo de Administración** es el órgano de gobierno de IVIRMA Global y se encarga de tomar las decisiones estratégicas en la organización. Este órgano de gobierno está formado por cinco consejeros y se reúne varias veces cada ejercicio.

Comités del Grupo IVIRMA:

Comité de Aperturas: en España, es el comité encargado de regular las nuevas aperturas y cierres de las diferentes clínicas y en él están involucradas las diferentes áreas de la compañía. Se reúne, como mínimo, mensualmente o siempre que la situación lo requiere, previa convocatoria del Director de Operaciones.

Comité de Sostenibilidad: en España, es el comité que gestiona la sostenibilidad y la acción social de la compañía de manera transversal.

Las decisiones relativas a áreas específicas de la compañía se toman en los comités especializados transversales que asisten el desarrollo de la gestión del Consejo de Administración.

Las decisiones estratégicas, en segunda instancia, son compartidas con el Comité de Dirección, el cual está formado por los directores de cada área y por el CEO. Sus reuniones se realizan con una periodicidad semanal.

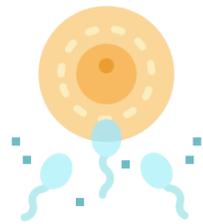
A continuación, detallamos el resto de comités que existen actualmente en IVIRMA. Para asuntos específicos, estos comités pueden requerir la asistencia a sus reuniones de miembros del equipo directivo o del resto de personal.



Comité de Compras: en España, órgano que supervisa que las compras se realizan de manera eficiente y responsable. Se reúne de manera semanal.

Comité de Dirección de Centro (CDC): en España, este comité está compuesto por el Director y Responsables o Coordinadores de cada área de la clínica cuyo objetivo es compartir y transmitir información relevante a nivel corporativo y de clínica.

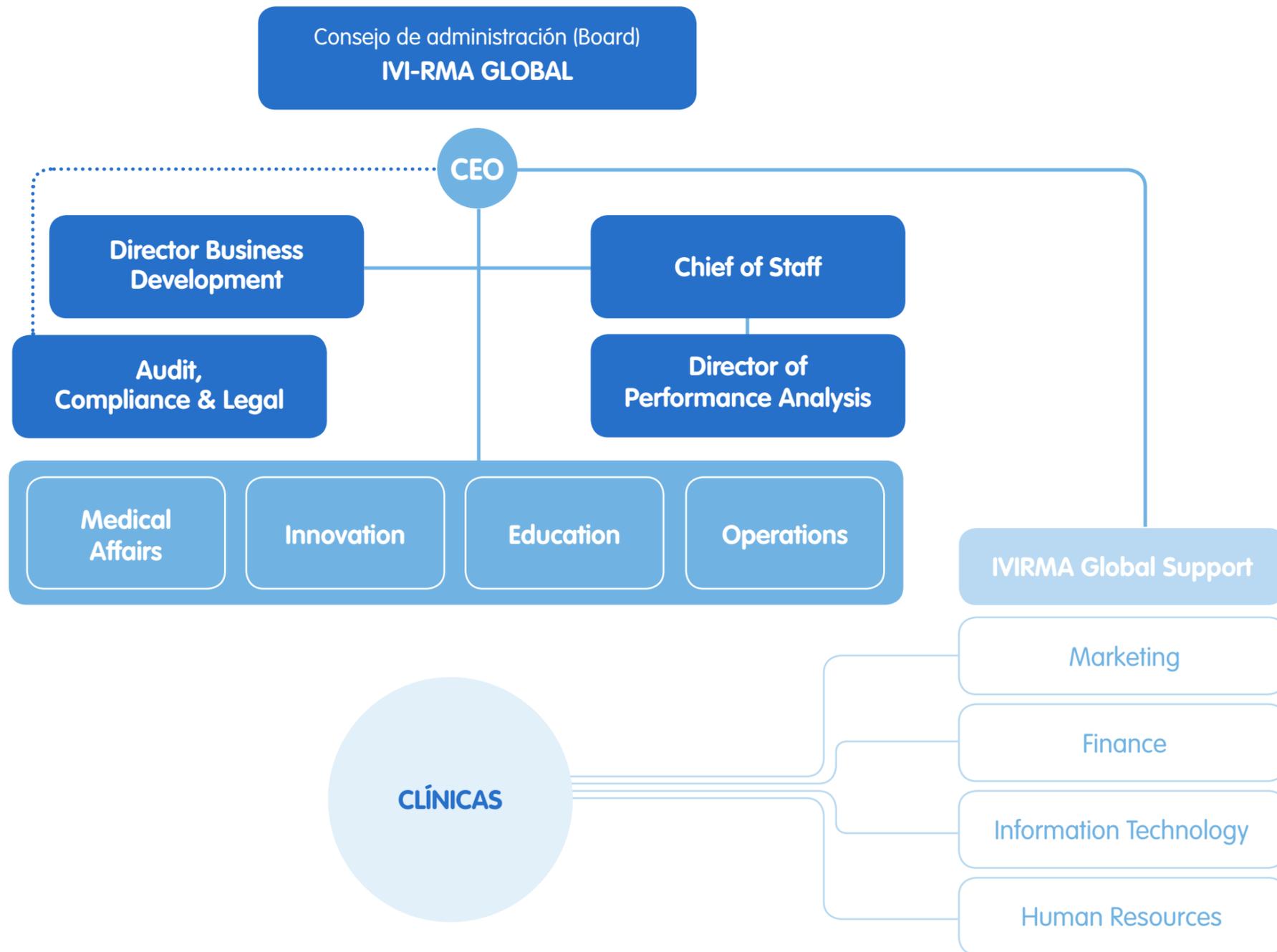
Comité de Ética de la Investigación (CEI) IVI Valencia: en España, concretamente en la Comunidad Valenciana. Se trata de un Comité expresamente acreditado por la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad de la Consellería de Sanitat Universal i Salut Pública. Su objetivo principal es evaluar y realizar seguimiento de los Proyectos de Investigación Clínica que le sean presentados. Su ámbito territorial de actuación abarca todos los centros IVIRMA de la Comunidad Valenciana, pero se extiende a proyectos que superen ese límite geográfico, siempre que en el mismo participe algún centro IVIRMA ubicado en esta área.



Nuestro principal objetivo es ofrecer las mejores técnicas de reproducción asistida utilizando el modelo de gestión más eficiente y apostando por la excelencia para que nuestros pacientes nos elijan día a día.



Nuestras áreas



Nuestro **organigrama** está estructurado para poder dar respuesta a las demandas del mercado y las necesidades de los grupos de interés, especialmente a nuestros pacientes. Asimismo, esta estructura nos permite avanzar y seguir trabajando en una medicina reproductiva de alto nivel.

La **estructura organizativa** de nuestra empresa está formada por **4 pipelines** (Medical Affairs, Innovation, Education y Operations) que desarrollan su trabajo focalizado en el avance y la gestión de la empresa y 4 áreas funcionales (Marketing, Finance, Information Technology y Human Resources) que tienen contacto directo con nuestra red de clínicas, el corazón de nuestra actividad.

La clave de nuestro gran proyecto son las clínicas que integran IVIRMA, ya que nos permiten ofrecer la mejor experiencia al paciente y seguir siendo el mejor lugar donde nacer.

Gracias a las clínicas y a la labor diaria que todos los profesionales de esta compañía realizan en sus respectivos centros, seguimos cumpliendo los sueños de cientos de mujeres y parejas de ser padres. En IVIRMA trabajamos para ser **el mejor lugar donde nacer**, ofreciendo **la mejor experiencia al paciente** y situándole siempre en el centro de todo lo que hacemos.

La experiencia del paciente es una máxima para nosotros, por lo que trabajamos con ahínco para ofrecerles a todos ellos un camino hacia la maternidad/paternidad en las mejores condiciones, situando la mejora continua como objetivo principal de nuestro quehacer diario.

Los pacientes son y serán **el centro de nuestra actividad**. Ellos son los que dan sentido a todo lo que hacemos. IVIRMA no sería lo que es sin la confianza que cada mujer y pareja deposita en las personas que le ayudarán a cumplir su deseo.

Cambios significativos en la organización

Acercar la reproducción asistida a cualquier lugar en el mundo donde haya una necesidad sigue siendo una máxima para nosotros; por eso, en 2019 abrimos nuevos centros en España (IVI Logroño) e inauguramos los centros de IVI Málaga e IVI Ibiza. En EE.UU comenzaron las operaciones en San Francisco y Los Ángeles. Durante este año también se ha producido la desinversión de los tres centros de Oriente Medio, la centralización de todos los centros de Reino Unido en Londres y el cierre del centro de Albacete y de las sucursales de Gandía, Alzira y Elche.

La estrategia corporativa de IVIRMA se ha desarrollado para fomentar un crecimiento sostenido y sostenible a partir de unos objetivos estratégicos cuya progresiva consecución dará lugar a unos resultados excelentes. Dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, así como la satisfacción continuada de sus necesidades, son la base de este crecimiento sostenible de la empresa.



NUESTRA ACTIVIDAD

Una ciudad con niños es una ciudad con más vida

IVI nació en 1990, de la mano de los Profesores Remohí y Pellicer, como la primera clínica dedicada íntegramente a la reproducción asistida, lo que supuso una gran especialización en un área emergente de la medicina. Desde entonces, **ha ayudado a nacer a más de 200.000 bebés** mediante la aplicación de las últimas tecnologías en medicina reproductiva. Esto ha sido posible gracias al trabajo de un equipo multidisciplinar integrado por más de 2.000 profesionales altamente especializados en Ginecología, Obstetricia, Genética, Biología, Andrología, Cirugía, Medicina Materno-Fetal, Anestesia, etc.

A principios de 2017, IVI se fusionó con RMANJ, convirtiéndose en el **mayor grupo de reproducción asistida del mundo**. A fecha diciembre 2019, cuenta con 59 clínicas en 9 países y recibe a pacientes de más de 180 países en su amplia red de clínicas, que a día de hoy es la más extensa del mundo. Todo ello sitúa a IVIRMA como líder en medicina reproductiva. Este proceso de fusión ha sido fundamental para seguir apostando por la responsabilidad social como una manera responsable de entender y hacer crecer nuestro negocio de manera sostenible.

Desde sus inicios y hasta día de hoy, **los pacientes han sido y son el motor de nuestra labor**, por lo que la personalización de los tratamientos y la experiencia de las mujeres y parejas que depositan en nosotros su confianza se erige como clave en el día a día de nuestra actividad, permitiendo así alcanzar los mejores resultados en el menor tiempo.

En el año 2019, **más de 50.000 personas visitaron nuestros centros** para realizar un primer diagnóstico. Además, **se realizaron alrededor de 72.000 procedimientos de reproducción asistida**, incluyendo todas las técnicas y tratamientos disponibles.

En IVIRMA trabajamos constantemente por mejorar nuestros resultados clínicos, las cuales están auditados por la empresa independiente SGS. Los datos certificados de 2018 lo avalan:



Con óvulos propios, en el primer intento, existe un 71,3% de posibilidades de conseguir embarazo (usando todos los embriones, en diferentes transferencias), llegando a un 95,2% en el tercer intento.



En lo referente al tratamiento de ovodonación, en el primer intento se llega al 79,6% con la posibilidad de conseguir un 99,2% de gestación acumulada en el tercer intento.

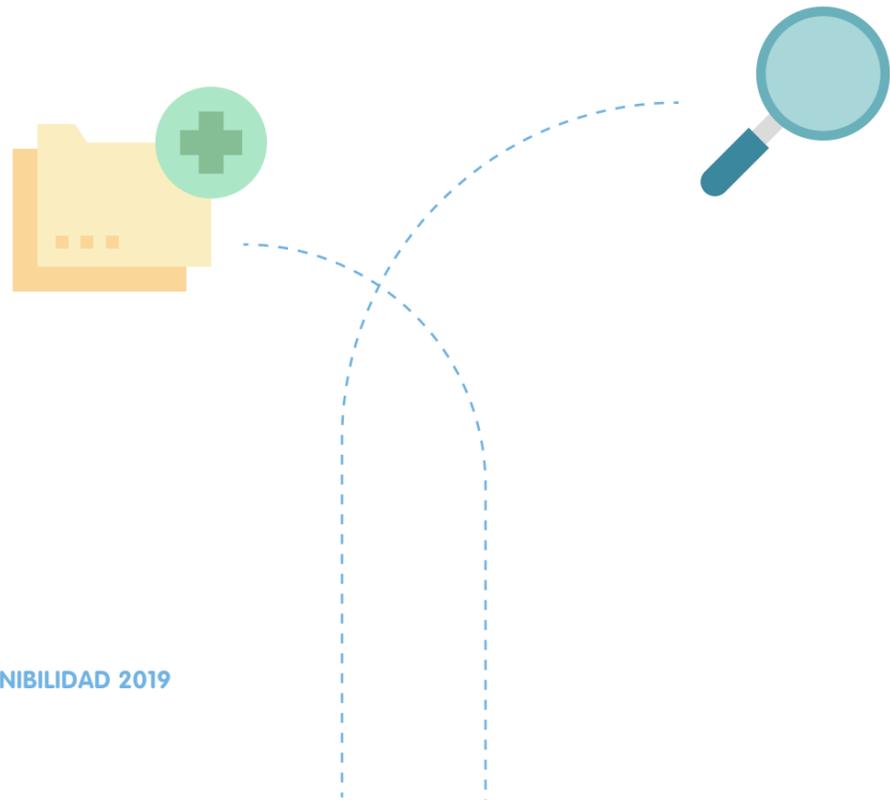
Los datos de 2019 se recogerán en la Memoria de 2020 por los propios procesos de auditoría ya que no se verifica hasta mediados de 2020, garantizando el tiempo necesario en consonancia con los tiempos de los tratamientos y de embarazo.

En IVIRMA contamos con una amplia producción científica, lo cual nos ha hecho merecedores de algunos de los **premios** más importantes de nuestra especialidad, como los otorgados por la American Society for Reproductive Medicine, la Society for Gynecological Investigation, la Fundación Salud 2000 o la Sociedad Española de Fertilidad.

Este reconocimiento tiene su origen en la necesidad de invertir en **Investigación y Desarrollo** algo que siempre hemos tenido presente en IVIRMA, motivo por el cual se creó la FUNDACIÓN VI. La finalidad investigadora y docente de la fundación beneficia directamente a los pacientes, ya que permite una for-

mación permanente de los profesionales gracias a la continua labor de estudio y de participación en congresos y reuniones en todo el mundo.

En la **red de clínicas** que integran IVIRMA realizamos todos los tratamientos y técnicas existentes en medicina reproductiva, haciendo uso de la tecnología más avanzada y ofrecemos los test más avanzados del sector reproductivo, siempre de acuerdo a la legislación vigente de cada país.



IVIRMA cuenta con 59 clínicas en 9 países y atiende a pacientes de más de 180 países.

La Memoria únicamente recoge los datos de 2019, por lo que las clínicas son aquellas activas a fecha de diciembre 2019.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

El rumbo y la razón de ser de nuestra compañía

La misión, visión y valores de IVIRMA nacieron de un proceso participativo tras la fusión de IVI con RMA, que permitieron asentar los valores y definir como grupo quiénes somos y hacia **dónde vamos**.

La **misión** de IVIRMA es desarrollar medicina reproductiva del más alto nivel, fomentando la investigación, la actividad docente y de divulgación del conocimiento y la excelencia profesional.

Nuestra **visión** pasa por ser un equipo líder a nivel mundial en el ámbito de la medicina reproductiva, llegando a ser el grupo con mayor presencia y con los mejores resultados clínicos. Seremos referente internacional en calidad asistencial, investigación y docencia.

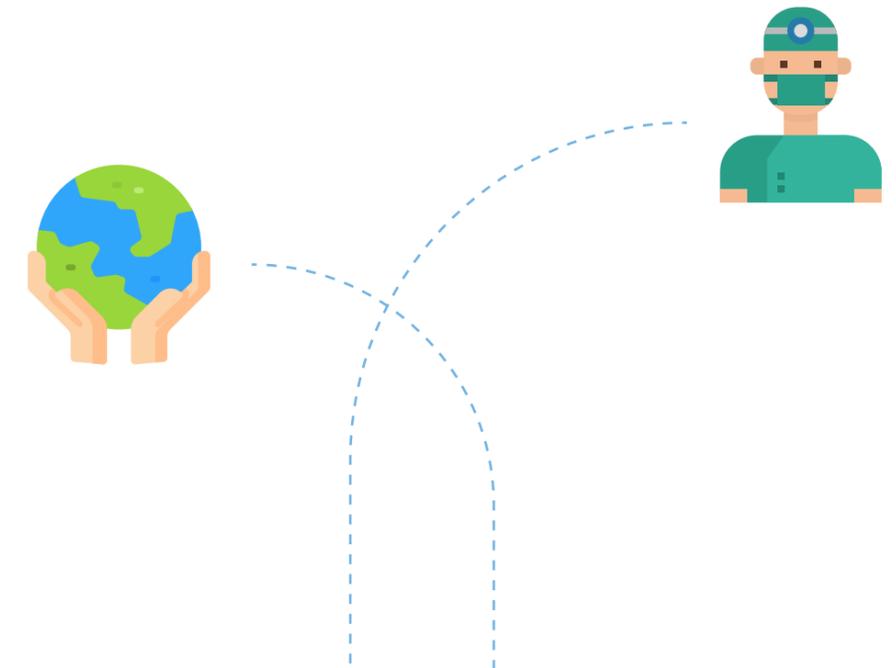


Todo ello basándose en el desarrollo de las personas y el espíritu de equipo como pilares fundamentales del proyecto y fomentando los siguientes **valores**:



Durante el año 2019, los valores de IVIRMA se han ido extendiendo por todos los procesos a través de un proyecto de difusión de los mismos emprendido por el área de Recursos Humanos de la organización, con el objetivo de informar a todos los profesionales de los nuevos valores establecidos. Con ello se busca la interiorización y el afianzamiento de estos valores en todas y cada una de las personas que integran la compañía.

Los principios de actuación de la compañía están recogidos en el **Código de Conducta de IVIRMA** con el objetivo de velar por un comportamiento responsable acorde con nuestros valores.



GRUPOS DE INTERÉS

En IVIRMA fomentamos una actitud de escucha activa con nuestros grupos de interés

A través de la identificación de nuestros **grupos de interés** y mediante nuestro sistema de escucha, conocemos las percepciones, riesgos y oportunidades que nos permiten enfocar nuestras estrategias para mejorar su satisfacción.

Los grupos de interés de la compañía incluyen a las partes interesadas y/o afectadas por el desempeño de la actividad de IVIRMA, así como aquellas que puedan influir directa o indirectamente en la capacidad de la organización para implantar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

La primera identificación de nuestros grupos de interés la realizamos durante el año 2013 y se revisó en 2018 para adaptarla a la nueva realidad de la empresa. Durante el 2019, además, se ha adecuado al Sistema de Gestión de Calidad.

El proceso de revisión llevado a cabo durante el año 2019 se ha coordinado con las diferentes áreas implicadas para acabar de validar los canales de comunicación existentes con los grupos de interés y sus posibles necesidades informativas:



Pacientes



Empleados



Gobierno Corporativo



Comunidad Médica



Sociedad



Donantes



Administración Pública / Reguladores



Proveedores



Medios de Comunicación

Grupos de interés

1.
Pacientes

Canal de comunicación

- » Página web
- » Acciones de Marketing
- » Teléfono
- » En Consulta
- » Redes sociales
- » APP
- » Buzón de sugerencias
- » Encuestas satisfacción

Frecuencia

- » Siempre disponible
- » Múltiples cada ejercicio
- » Siempre disponible
- » Al menos dos en cada tratamiento
- » Siempre disponible
- » Siempre disponible
- » Siempre disponible en clínica
- » A lo largo de todo el proceso de los pacientes

Interés/expectativas

1. Búsqueda de información continua para elegir IVIRMA.
2. Búsqueda de información de tipo médico y de tipo corporativo.
3. Ser escuchados y tenidos en cuenta en las decisiones para mejorar.
4. Cumplir su deseo de ser padres en el menor tiempo y con las mayores garantías

2.
Empleados

Canal de comunicación

- » Reuniones Internas
- » Encuestas de clima
- » Portal del empleado
- » Comunicados
- » CDC (Comité de Centro)
- » Portal "We are IVIRMA"

Frecuencia

- » En la mayoría de Unidades de Negocio, quincenales
- » Bianuales
- » Siempre accesible
- » Diario / Semanal
- » Mensual
- » Siempre accesible

Interés/expectativas

1. Trabajo conjunto por el éxito de la organización.
2. Alineación de Intereses personales en línea con los corporativos.
3. Información fiable y abundante.

Grupos de interés

<p>3. Gobierno Corporativo</p>	<p>Canal de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> » Reuniones de los órganos de Gobierno » Sistemas de Información corporativos, reportes 	<p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> » Varias veces en el ejercicio » Siempre disponibles 	<p>Interés/expectativas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad de información para la toma de decisiones estratégicas relativas al negocio
<p>4. Comunidad Médica</p>	<p>Canal de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> » Congresos » Formación continua a través de Global Education » Visitas a médicos a través de nuestro programa de Field Marketing » Colaboraciones científicas. Trabajos de desarrollo conjuntos 	<p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> » En función de los Congresos » Siempre disponible » Semanalmente » Permanentes. En función del objetivo/meta de tipo científico 	<p>Interés/expectativas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización en procedimientos médicos IVIRMA necesaria para la praxis. 2. Búsqueda de sinergias en negocios y producción científica.

Grupos de interés

5. Sociedad

Canal de comunicación

- » Medios de Comunicación
- » Acciones de Marketing
- » Networking de pacientes
- » Contacto periódico con entidades no lucrativas con las que se colabora
- » Reuniones con Asociaciones de Pacientes

Frecuencia

- » Diaria
- » Múltiples cada ejercicio
- » Continuo
- » Periodicidad no establecida
- » Periodicidad no establecida

Interés/expectativas

1. Contenido social (calidad asistencial, investigación, innovación...) de la actividad, debe ser transmitido.
2. Interés por parte de las ONGs y asociaciones en establecer vínculos duraderos, tanto en el ámbito de la acción social como la defensa de sus asociados.

6. Donantes

Canal de comunicación

- » Página web
- » Acciones de Marketing
- » En Consulta Médica
- » Redes sociales
- » APP

Frecuencia

- » Siempre disponible
- » Múltiples cada ejercicio
- » Al menos dos en cada tratamiento
- » Siempre disponible
- » Siempre disponible

Interés/expectativas

1. Información de tipo médico sobre el proceso de donación.
2. Información de tipo económico sobre la compensación por donación.
3. Confidencialidad.

Grupos de interés

<p>7. Administración pública</p>	<p>Canal de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> » Mecanismos de control públicos » Comisión Nacional de Reproducción Asistida 	<p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> » Continuados en distintos ámbitos » En función de los casos 	<p>Interés/expectativas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Necesaria supervisión de actividades de tipo médico, expedición de licencias y autorizaciones.
<p>8. Proveedores</p>	<p>Canal de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> » Decisiones del Comité de Compras a partir de la evaluación de proveedores » Información corporativa pública » Ferias, congresos 	<p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> » Evaluación anual de la Dirección de Compras » Siempre Disponible » Periódicamente 	<p>Interés/expectativas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de información para el desarrollo de actividades comerciales.
<p>9. Medios de comunicación</p>	<p>Canal de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> » Notas de Prensa » Entrevistas » Ruedas de prensa » IVIRMA Awards 	<p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> » Prácticamente diaria » Periódicamente » En función de la información » Cada dos años 	<p>Interés/expectativas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reproducción asistida como un tema de actualidad. 2. Búsqueda de un interlocutor permanente con reputación, referente en el sector.

Comunicaciones destacadas a nuestros grupos de interés

En IVIRMA fomentamos que las comunicaciones creen valor a nuestros grupos de interés. En este sentido, durante 2019 hemos seguido trabajando para llegar a todos ellos a partir de las múltiples comunicaciones en nuestros distintos canales corporativos.

PACIENTES

Charlas y evento para parejas del mismo sexo:

 **22** eventos

 **434** asistentes

PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

 **182** vídeos

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

 **4.431** impactos

REDES SOCIALES (nº total de seguidores)

 **110.350** seguidores

 **31.395** seguidores

 **19.585** seguidores

 **10.390** seguidores

La puesta en valor de los grupos de interés se concreta en nuestros **premios bienales**, celebrados en el marco de nuestro 8th International IVIRMA Congress y que reconocen la labor científica y periodística de grandes profesionales que han marcado la evolución de la medicina reproductiva en dichas especialidades:

8th International IVIRMA Awards (dirigido a la Comunidad Médica)

El premio científico que concedemos consta de dos categorías: investigación básica e investigación clínica en medicina reproductiva. El reconocimiento, valorado en 50.000€, parte del objetivo de destacar la importancia del aporte científico a la reproducción asistida, reconociendo a los investigadores y a sus equipos la ayuda dedicada a ampliar los horizontes científicos y clínicos para mejorar en el futuro los tratamientos y técnicas empleados en el sector reproductivo. El premio es, además, un reconocimiento a la trayectoria profesional de los doctores y su aportación a la investigación.

En este contexto, la Profesora Ashely Moffett ha obtenido el premio a la mejor trayectoria en investigación clínica de grupos de excelencia en medicina reproductiva, mientras que los Profesores Nuno Costa-Borges y Manuel Tena-Sempere han recibido el premio a la mejor trayectoria investigadora científico-básica de excelencia en medicina reproductiva.

IVIRMA Media Awards (dirigido a Medios de Comunicación)

Con una cuantía económica de 3.000€ y un galardón consistente en una estatuilla que representa a la Venus de Willendorf como símbolo de la fertilidad, se ha reconocido la excelencia periodística de Sonsoles Echavarren, redactora de Diario de Navarra, y de Pilar Arraiz, de Yo Dona, en la divulgación de la información sobre medicina reproductiva.



Reconocimientos



Reconocimiento de nuestra labor

Toda la labor de las personas que llevan a cabo el proyecto IVIRMA se ha visto reconocida a lo largo del año 2019 por expertos del sector en distintos entornos, entre ellos los congresos más importantes del mundo.

Estos reconocimientos e hitos nos permiten corroborar que estamos avanzando por el camino correcto para poder ofrecer continuamente la mejor medicina reproductiva y experiencia para nuestros pacientes.

Reconocimientos como empresa responsable

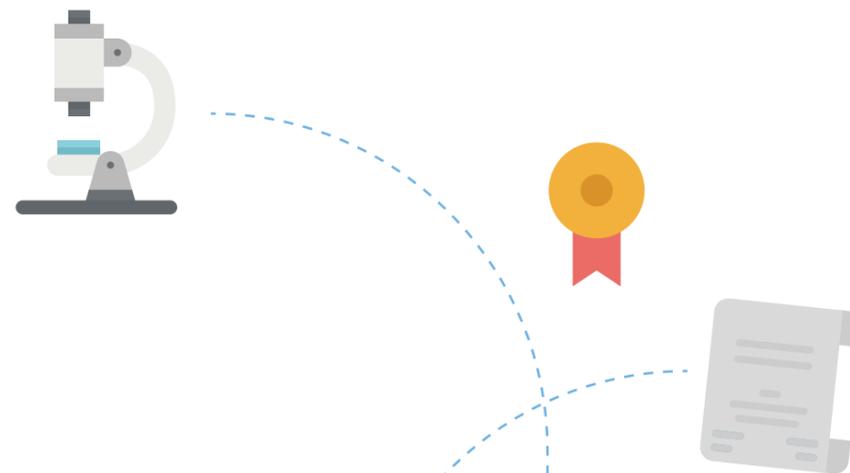
- » Stronger Together fue el proyecto de RSC ganador en los **Premios de la Noche Mediterránea del Marketing**. Esta acción involucró a todos los empleados de IVIRMA, quienes recorrieron 10.000km a través de la plataforma atlasGO que se transformaron en 10.000 dólares para ayudar a construir un jardín terapéutico para niños ingresados en el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla.
- » Premio a la empresa socialmente comprometida de la **Cámara Valencia 2019** en la Noche de la Economía Valenciana.

Reconocimientos en el ámbito de la investigación

- » Reconocimiento en la categoría Ciencia, Tecnología e Investigación de los **premios Ateneo Mercantil de Valencia. Sociedad Civil** en los que se reconoce a empresas y personalidades que exportan la marca Valencia por el mundo.
- » Estudio de IVI pionero en vitrificación, entre los 25 mejores de la historia de la **Sociedad Americana para la Medicina Reproductiva**, una de las más importantes a nivel mundial. Este estudio, liderado por la Dra. Ana Cobo - directora de la Unidad de Criobiología de IVI Valencia - es un trabajo pionero a nivel mundial en cuanto a la aplicación clínica del método.
- » Reconocida con tres galardones en la **75ª edición del Congreso de la Sociedad Americana para la Reproducción Asistida (ASRM)** que premian la constante y extensa labor investigadora de IVIRMA.
- » Cuatro estudios de IVI premiados por sus innovadoras aportaciones a la medicina reproductiva en el **66º Congreso Anual de la Sociedad para la Investigación en Reproducción (SRI)**. El más destacado fue el trabajo acerca de un nuevo receptor de la progesterona que se alzó con el premio más prestigioso otorgado por la SRI: el *President's Plenary Award*, del que solo se benefician cuatro investigadores cada año.

Hito importante

Durante el año 2019, IVI Sevilla ha hecho posible el nacimiento de un bebé que ha ayudado a curar la enfermedad de su hermana. Este nacimiento ha sido el primer caso en el mundo de biopsia preembionaria HLA-compatible en el estadio de blastocisto para curar la anemia de Blackfan-Diamond.



04

Comprometidos

con la gestión
de riesgos y la
seguridad



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

En IVIRMA nos comprometemos con el presente y con el futuro

Creamos vida a diario y queremos hacerlo con responsabilidad. Por eso, hace más de 15 años que creamos el **Comité de RSC y Sostenibilidad** y, desde sus orígenes, no hemos parado de impulsar iniciativas innovadoras para generar valor a la sociedad. Acompañamos a nuestros pacientes hacia la maternidad o paternidad, y queremos que ese camino sea lo más sostenible y responsable con el medio ambiente, con las personas y con la sociedad.

Contando con esta apuesta por la sostenibilidad que nos acompaña, llevamos 30 años ayudando a crear familias y contribuyendo a hacer posible **#elmejorlugardondenacer**. Un camino que hemos construido diariamente con nuestro compromiso social y ambiental. De hecho, en IVIRMA trabajamos para que el camino hacia la maternidad sea un recorrido sostenible, un camino que empieza, incluso, antes de que un paciente entre en nuestros centros, a través de nuestros procesos internos y nuestro compromiso con nuestros profesionales, situando siempre a cada paciente en el centro de nuestra actividad.



Y este camino sigue, va más allá. Una vez que nuestros pacientes salen de nuestras clínicas, seguimos creando un legado a través de la apuesta por proyectos sociales que ayudan a resolver los problemas que nos competen como sociedad. De las raíces de ese camino nacen nuestros compromisos. Y es que en IVIRMA nos preocupamos y nos comprometemos con el presente y el futuro.



ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE RIESGOS

Planificación estratégica

La estrategia de IVIRMA se articula mediante **planes estratégicos** que se concretan en planes de acción en las distintas áreas de la empresa. La finalidad de esta gestión es poder dar respuesta a los objetivos estratégicos de la compañía.

En este sentido, disponemos de un plan estratégico con unos objetivos definidos y basados en tres pilares fundamentales que conforman nuestro **círculo virtuoso IVIRMA**: el talento de nuestros profesionales, los resultados clínicos y la investigación e innovación.



Los objetivos estratégicos que guían las acciones de IVIRMA basados en estos tres pilares son los siguientes:

- » **Incrementar nuestras tasas de conversión.**
- » **Crece para llevar la medicina reproductiva a cualquier lugar.**
- » **La excelencia clínica y la eficiencia de nuestras operaciones.**

El grupo IVIRMA realizó durante el periodo 2015-2018 un **análisis interno y externo**, en el que se involucró el Consejo de Administración y al Comité de Dirección, con el objetivo de encontrar las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas. Las conclusiones más destacadas que se extrajeron de este análisis, y que siguen siendo válidas a día de hoy, fueron las siguientes:

Debilidades

En algunos países la percepción de calidad por parte del paciente no está consolidada.

Amenazas

La evolución de la pirámide demográfica como potencial descenso en el público objetivo.

Fortalezas

El liderazgo tecnológico y científico.

Oportunidades

El aumento de problemas de infertilidad en la población.

A partir del plan estratégico, en las distintas áreas específicas de IVIRMA se elaboran **planes anuales**, aprobados por dirección, que recogen los objetivos de cada área. Periódicamente se lleva a cabo un seguimiento de estos planes con el objetivo de verificar su cumplimiento.

En IVIRMA siempre nos aseguramos de que destinamos los recursos a proyectos sostenibles económicamente cuando inauguramos una nueva clínica o iniciamos un nuevo negocio. Lo hacemos a partir de la realización de un **análisis de rentabilidad, viabilidad y posibles riesgos**, con un plan de negocios a 5 años. Asimismo, monitorizamos el negocio con la finalidad de identificar áreas de mejora y riesgos potenciales.

Mensualmente llevamos a cabo un **seguimiento** a todas las **clínicas de IVIRMA**. Este análisis, que se realiza nivel global, nos permite conocer la evolución de las clínicas y establecer acciones de mejora.

Asimismo, en nuestro planteamiento estratégico tenemos en cuenta los principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la compañía y a los condicionantes que pueden incidir en la evolución de nuestra actividad, como modificaciones legislativas, fluctuaciones en la pirámide poblacional, variaciones en las políticas que afectan a la esfera de la sanidad pública y más concretamente al ámbito de la reproducción asistida, o bien el aumento de la competencia en el sector reproductivo.

Política del sistema de gestión

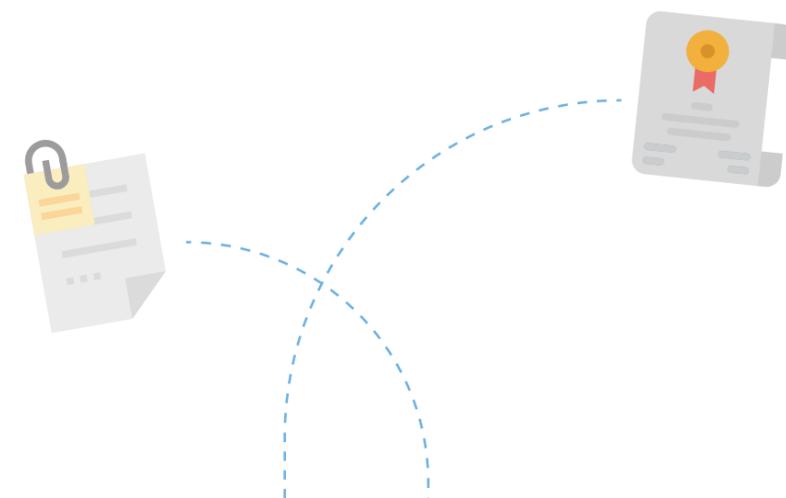
En IVIRMA hemos definido la **Política del Sistema de Gestión**, alineada con nuestra misión, visión, valores y dirección estratégica.

La política establece las líneas básicas en materia de gestión de calidad y de gestión de riesgos y de sostenibilidad, que todo el personal conoce y debe respetar y asumir:

- » Crecimiento sostenido y sostenible basado en la excelencia y la innovación.
- » Liderazgo científico-técnico: Las personas trabajadoras mantienen un alto nivel de formación y actualización para que el contenido científico de su actividad sea el más alto y siempre adecuado a las necesidades de los pacientes.
- » Ser un referente en Calidad Asistencial focalizándonos en la identificación, análisis y eliminación de cualquier riesgo, ya que para nosotros el paciente es lo primero. La decisión médica compartida, así como la creación de un entorno y proceso seguro para el paciente, implementando los controles, indicadores y revisiones necesarias para notificar, prevenir y mitigar los riesgos identificados, son parte de los pilares de un servicio de máxima calidad.
- » Ofrecer una atención personalizada y altamente especializada con el objetivo de superar las expectativas de los pacientes y, en consecuencia, garantizar su satisfacción.

- » IVIRMA revisa periódicamente el Sistema de Gestión y está comprometido con la mejora continua y con la incorporación de la cultura KAIZEN en toda la organización.
- » Mejorar las competencias, motivación, cultura de seguridad y satisfacción de nuestros profesionales que, a su vez, derivará en una mejora de la satisfacción del paciente.
- » Contribuir activamente en la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, adoptando todas las medidas necesarias para evitar o minimizar los impactos ambientales derivados del consumo de recursos naturales y de la generación de residuos en nuestras actividades.
- » Garantizar la calidad del servicio mediante el cumplimiento de la legislación, normativa y las recomendaciones nacionales e internacionales.

La política aplica a todas las clínicas de España, Italia, Portugal, Reino Unido y LATAM. La última revisión de esta Política es de noviembre de 2017 y está prevista una nueva revisión durante 2020.



Sistema de gestión de la calidad

Nuestro **Sistema de Gestión de Calidad** se ha desarrollado según los requisitos establecidos en las normas UNE-EN-ISO 9001, UNE 179007 para la gestión de la calidad de los laboratorios y la norma UNE 179003 para la gestión de la seguridad del paciente.

Anualmente, el Sistema de Gestión de Calidad es revisado y auditado (interna y externamente). El alcance del sistema contempla la prestación de servicios de medicina de la reproducción, ginecología, obstetricia y andrología.

A continuación, se recogen los centros de IVIRMA que están certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad por una entidad de certificación independiente. Asimismo, se indican las normas que articulan dichas certificaciones:

- » ISO 9001: Oficinas Centrales y clínicas de España*, Lisboa, Panamá y Chile.
- » UNE 179007: Oficinas Centrales y clínicas de España.*
- » UNE 179003: Oficinas Centrales y clínicas de España.*

* Por su reciente incorporación en el grupo, en 2019 las nuevas clínicas de IVI Vitoria, IVI Ibiza, IVI Madrid-Centro e IVI A Coruña, no estaban incluidas en el alcance de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad. Está previsto su incorporación a la certificación en el año 2020.

Los servicios que presta IVIRMA están centrados en ofrecer a los pacientes una amplia oferta, de la mayor calidad y seguridad dentro del campo de la reproducción asistida.



En 2019 la organización renovó la certificación ISO 9001 de los centros de España. Además, las clínicas de España han renovado en 2019 el sello QH (Quality Healthcare) del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad.

En este marco, hemos desarrollado un proceso de planificación estratégica mediante el cual se realiza un análisis de contexto interno y externo y se establecen los objetivos y las líneas de mejora.

En el mapa de procesos de IVIRMA, revisado en abril de 2019, se recogen 39 procesos de calidad divididos y clasificados según su tipología: procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte. La información relevante sobre las cuestiones internas y externas pertinentes es actualizada sistemáticamente a través de estos procesos y subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Asimismo, se cuenta con múltiples **procedimientos normalizados de trabajo** en todas las áreas (Laboratorios, Consulta, Quirófano, Atención al Paciente, etc.) que establecen cómo realizar el trabajo de forma estandarizada.

La **gestión de la calidad y seguridad** del paciente en nuestras clínicas son dos líneas prioritarias para garantizar el éxito de estas. La dirección general médica de IVIRMA ha establecido un marco de referencia con el objetivo de conseguir una asistencia sanitaria sin riesgos.

Con la finalidad dar cumplimiento a los requisitos el Sistema de Gestión de Calidad del paciente y seguir garantizando su mantenimiento cuando se producen cambios en el propio sistema, en IVIRMA planificamos las acciones para tratar riesgos y oportunidades. Controlando los procesos asistenciales que se recogen a continuación, garantizamos el mantenimiento del sistema cada vez que se producen cambios:

- » **La disponibilidad del personal competente.**
- » **La disponibilidad de la información, procedimientos e instrucciones.**
- » **El uso de equipos y materiales.**
- » **Disponibilidad de equipos de monitorización y medida.**

El Sistema de Gestión de Calidad garantiza, a través de un procedimiento de control, cualquier no conformidad o incidencia detectada por el personal de IVIRMA, que pueda afectar o afecte a la calidad del servicio o a la seguridad del paciente. Esta es registrada, estableciéndose el tratamiento adecuado, y proponiendo e implantando acciones correctivas que eliminen la causa de dichas no conformidades. Además, este proceso es objeto de auditorías internas y externas para asegurar la mejora continua.

En el marco de este sistema, se ha realizado un **análisis de riesgos** en el que se han identificado aquellos riesgos al que puede verse sometido el paciente y se ha concretado en un **mapa de riesgos**, realizado según la metodología AMFE (Análisis Modal de Fallos y Efectos). Para cada potencial modo de fallo, valoramos sus consecuencias y gravedad, la probabilidad de ocurrencia y la capacidad de detectarlo, obteniendo un índice de prioridad que clasifica los riesgos detectados en aceptables, moderados, severos y extremos. Los riesgos de mayor prioridad son aquellos que pueden afectar gravemente la salud y seguridad del paciente.

A partir de la clasificación de los riesgos, se han definido **planes de tratamiento** para los riesgos moderados y severos. Estos planes se revisan anualmente y se hace seguimiento de su implantación.

Por otro lado, actualmente estamos trabajando en la posibilidad de implementar un nuevo **sistema para la gestión del riesgo corporativo** (GRC), que nos permitirá identificar los principales riesgos y controles de la empresa, valorarlos, evaluarlos y crear estrategias de respuesta que maximice nuestra capacidad de generación de valor y permita mejorar nuestros procesos corporativos.

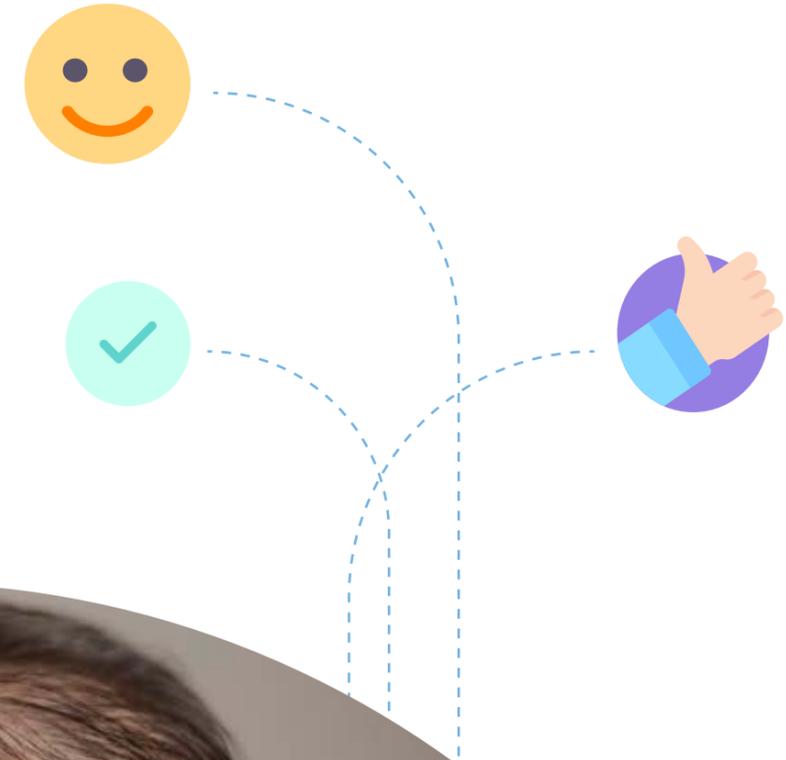
Evaluación de la satisfacción de nuestros pacientes

En IVIRMA realizamos encuestas para conocer el grado de satisfacción de los pacientes y donantes con el servicio prestado, tal y como está detallado en el capítulo 6 de la presente memoria. Normalmente, las **encuestas** se realizan al final del tratamiento, y también se llevan a cabo encuestas vía web mediante un pequeño cuestionario que se envía tras la llamada del paciente solicitando cita al Contact Center y tras la primera visita.

Por otro lado, el protocolo y los resultados de la evaluación de la satisfacción de los pacientes y donantes son compartidos con la Dirección clínica y el área de Operations, quienes son los encargados de transmitir esta información al máximo órgano de gobierno, si se estima necesario, a través de las reuniones pertinentes o los procesos de comunicación existentes.

La Dirección de IVIRMA pone a disposición tanto de personas trabajadoras como pacientes el **Manual del Sistema de Gestión**, con el fin de evidenciar el compromiso que tiene IVIRMA con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

En IVIRMA la satisfacción de los pacientes es un aspecto clave para la compañía, por eso su opinión siempre nos importa



Modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales

Con la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, en IVIRMA desarrollamos e implantamos un **modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales**. La aprobación e implantación de este modelo se acordó por el máximo órgano de gobierno de la sociedad en la sesión del Consejo, y lo mismo sucedió por todos los órganos de gobierno de las sociedades participadas.

El modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales de IVIRMA se ha ejecutado en tres fases: la primera relacionada con la identificación de los riesgos penales que pueden afectar al grupo, la segunda en la que se identificaron los controles existentes y la tercera en la que se elaboró un manual de compliance y un plan de acción en relación a los riesgos y controles penales identificados en la primera y segunda fase.

El **manual de compliance**, elaborado en la tercera fase, establece el modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales, y contiene:

- » La relación de los riesgos penales de impacto que afectan al grupo.
- » Los controles existentes para mitigar estos riesgos.
- » Los principios generales de actuación (en el marco del plan de acción), para darles respuesta.

Actualmente, el modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales se está aplicando en España y estamos trabajando para extenderlo al resto de países donde esta compañía tiene presencia.

En IVIRMA contamos, además, con un **Código Ético y de Conducta**, que contiene los valores de la compañía, así como las pautas de comportamiento que deben seguir las personas profesionales y empleadas. En especial, dicho código contiene las pautas de conducta que guían, orientan y rigen el comportamiento y actividad laboral diaria del personal. En el capítulo 10 de la presente memoria se recoge más información acerca de nuestro Código Ético y de Conducta.

Los principales objetivos de este modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales son:

- » que las propias personas trabajadoras, con independencia del cargo o categoría profesional que ostenten, sean capaces de identificar los riesgos penales en que hipotéticamente pudiesen incurrir, como consecuencia de su actuación profesional.
- » facilitar las directrices para saber cómo actuar y a quién dirigirse en caso de detectar indicios de la comisión de un delito o de infracción de los principios generales de comportamiento.

Para dar respuesta a estos objetivos del modelo, hemos desarrollado un **canal de compliance**: un mecanismo a través del cual la plantilla, clientes, empresas proveedoras y subcontratistas pueden reportar las irregularidades que puedan poner en riesgo a la compañía.

En IVIRMA contamos con el **Comité de compliance**, ajeno al órgano de administración, que ha sido creado con la finalidad de garantizar la independencia, eficacia y funcionamiento del modelo de cumplimiento y prevención de riesgos penales, y que cuenta entre sus funciones la supervisión del cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

En línea con las directrices que ha tomado el grupo, en 2018 se formó un equipo de Internal Audit and Compliance con el objetivo de seguir trabajando a nivel global en esta área. Además, el Global Head of Audit, Compliance & Legal reporta directamente al Board, lo que asegura que la función de compliance está presente en los niveles más altos del grupo.

Identificación de riesgos penales

En el proceso de identificación de riesgos penales se encontraron los siguientes riesgos inherentes al tipo de actividad desarrollada por IVIRMA que se han clasificado según el área o departamento de la organización a los que pueden afectar:

- » Contra la intimidad personal y familiar.
- » Estafa.
- » Insolvencias punibles / Frustración en la ejecución.
- » Contra la propiedad intelectual e industrial.
- » Daños informáticos.
- » Secreto de empresa.
- » Publicidad engañosa.
- » Corrupción entre particulares.
- » Blanqueo de capitales / Financiación del terrorismo.
- » Contra la Hacienda Pública / Seguridad Social / Fraude de Subvenciones / Fraude a los Presupuestos Generales de la UE.
- » Incumplimiento de obligaciones contables.
- » Urbanísticos.
- » Contra los recursos naturales y el medio ambiente.
- » Cohecho/ Tráfico de influencias.
- » Exposición a radiaciones ionizantes.
- » Contra los derechos de los trabajadores / Ciudadanos extranjeros.
- » Tráfico de órganos.
- » Contra la Salud Pública.
- » Contrabando

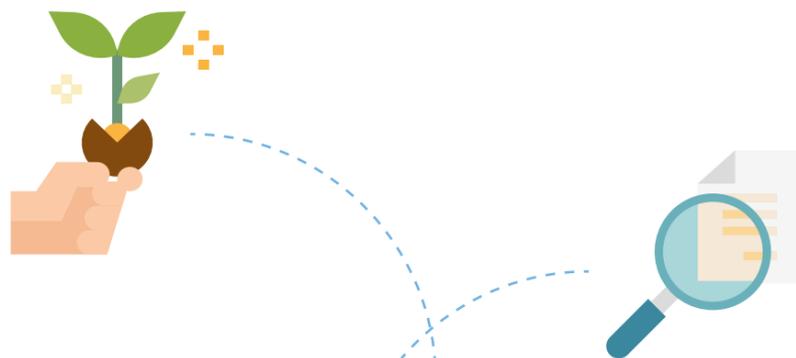
No se ha notificado al comité de cumplimiento ningún caso susceptible de ser considerado delito desde la implantación del modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales.



Identificación y evaluación de aspectos y riesgos ambientales

La clínica de IVIRMA en Mallorca cuenta con un **Sistema de Gestión Ambiental** en base a la norma ISO 14001:2015. A partir de los requerimientos de esta norma se han identificado y evaluado los aspectos ambientales que, a partir de la perspectiva de ciclo de vida, podrían llegar a afectar a nuestro entorno y al medio ambiente.

Esta evaluación se realiza con frecuencia anual teniendo en cuenta el consumo de recursos, la generación de residuos (peligrosos y no peligrosos), los vertidos, las emisiones atmosféricas y el ruido; y evaluando el grado de contaminación potencial, la cantidad o volumen, la capacidad real de actuación de la clínica, y las quejas o denuncias recibidas.



En la **identificación y evaluación de aspectos ambientales** realizada en 2019, se han determinado como aspectos ambientales significativos:

- » **Aceites lubricantes.**
- » **Residuos peligrosos.**
- » **Emisiones gaseosas de grupo electrógeno.**
- » **Consumo de combustibles fósiles de grupo electrógeno y jardinería.**
- » **Ruido.**

Además del Sistema de Gestión Ambiental, durante el primer semestre del año 2019 se ha realizado un **diagnóstico** ambiental para ayudar a establecer un modelo de referencia frente al que poder medir el desarrollo ambiental de cada clínica y de la compañía en su conjunto. El diagnóstico ambiental llevado a cabo en nuestras clínicas durante 2019 está detallado en el capítulo 8 de esta memoria.

Protección de datos

En IVIRMA tenemos la figura del Data Protection Officer (DPO) y se ha definido un plan de acción en relación a la protección de datos. Durante el año 2019 se ha implantado la figura del DPO en el resto de países europeos.

Estas medidas se han tomado para dar respuesta al reglamento de protección de datos en Europa, que se gestionó a partir de un análisis de riesgos y la implantación de medidas correctoras.



Riesgos asociados a la gestión de empresas proveedoras

Las empresas proveedoras de IVIRMA también son evaluadas anualmente en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. Esta evaluación se lleva a cabo a partir de los siguientes aspectos:

- » **Cumplimiento de los criterios de calidad del producto, servicio o trabajo.**
- » **Cumplimiento de las condiciones de entrega.**
- » **Actitud de la empresa proveedora.**
- » **Gestión administrativa.**

Las empresas proveedoras se clasifican en 14 categorías, en función del producto o servicio que suministran, y se evalúan en función de su riesgo (alto, medio o bajo). La clasificación de riesgos de los proveedores en función del producto y/o servicio suministrado no ha variado respecto al año anterior. Esta clasificación se recoge en la siguiente tabla.

Riesgos de empresas proveedoras	
Riesgo alto	Servicios profesionales médicos
	Mantenimiento: equipos e instalaciones RHA
	Productos sanitarios
	Análisis laboratorio
Riesgo medio	Suministros de mantenimiento sanitario
	Suministros de mantenimiento general
	Servicios de transporte
Riesgo bajo	Mantenimiento: equipos e instalaciones comunes
	Marketing
	Productos no sanitarios
	Servicios básicos (agua, electricidad...)
	Servicios profesionales otros (servicios jurídicos, consultores...)
	Viajes, eventos, congresos
Otros servicios	

Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales por el máximo órgano de gobierno

El **mapa de riesgos** y las acciones de mejora (planes de tratamiento del riesgo) se revisan anualmente en la revisión por la Dirección o cada vez que existe un cambio significativo en las actividades de los centros. Adicionalmente, la Dirección lleva a cabo auditorías internas y revisiones del sistema de gestión con una periodicidad anual.

Durante los tres primeros meses del año, cada dirección junto con el coordinador de calidad realiza la revisión del sistema de su clínica. De esta revisión deriva la mejora del sistema a partir de nuevos objetivos, indicadores y planes de acción que son revisados a su vez por la dirección de VIRMA, quien los aprueba o modifica según estime conveniente.



Iniciativas externas y afiliación a asociaciones

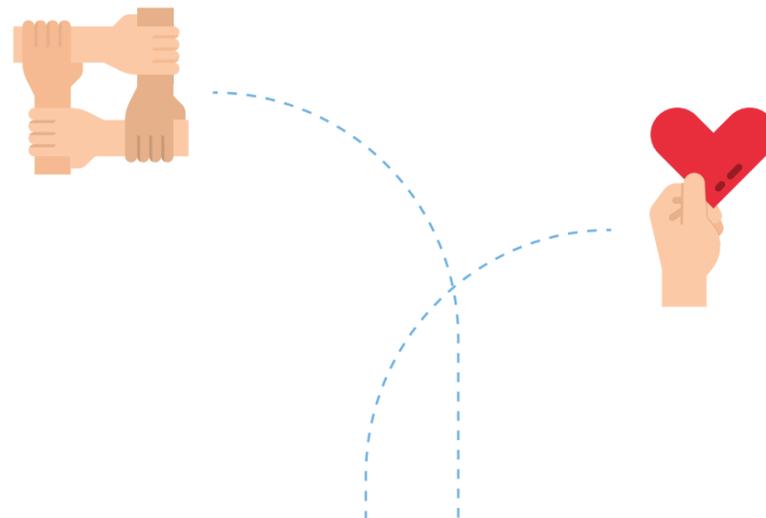
La presencia de IVIRMA en encuentros, cursos, jornadas y congresos de todo el mundo es una práctica muy frecuente entre nuestros profesionales, ya que es en estos foros donde intercambiamos conocimiento y experiencia con otros colegas de profesión y perfilamos el futuro de la reproducción asistida. Esto nos permite avanzar constantemente y ofrecer las mejores soluciones de fertilidad a nuestros pacientes. En este sentido, en 2019 hemos asistido a los siguientes congresos:

- » **European Society of Human Reproduction and Embryology (ESHRE)**
- » **American Society for Reproductive Medicine (ASRM)**
- » **Kinderwunsch Tage Berlin**
- » **CME Akademos Bühling Kongress Mallorca**
- » **Reprofacts Frankfurt**
- » **Desire d'Enfant (Paris)**
- » **Fertility Show Londres**
- » **MSD Fortbildung (ART) Berlin**
- » **FertiForum (Theramex) Mainz**
- » **FertiProtekt Berlin**
- » **Leap into Life Symposium (Theramex) Berlin**

Por otro lado, IVIRMA en EE.UU está afiliada a los siguientes programas:

- » **Ovatures egg donation program**
- » **NexCCS**
- » **Be Well**
- » **Attain® IVF**
- » **Advanced Reproductive Care (ARC Fertility)**
- » **American Society for Reproductive Medicine (ASRM)**
- » **Society for Assisted Reproductive Technology (SART)**
- » **Human Rights Campaign**
- » **The Foundation for Embryonic Competence**
- » **Family Equality**
- » **Babs Siperstein PROUD Center**

Compartimos experiencia y conocimientos con el fin de ofrecer las mejores soluciones a nuestros pacientes



En IVIRMA, también estamos afiliados y seguimos las recomendaciones y buenas prácticas de las **siguientes** entidades: Sociedad Española de Ginecología y Obstetricia (SEGO), Sociedad Española de Fertilidad (SEF), European Society of Human Reproduction and Embryology (ESHRE), American Society for Reproductive Medicine (ASRM), Society for Reproductive Investigation (SRI), Asociación para el Estudio de la Biología de la Reproducción (ASEBIR), Alpha y Asociación Española de Andrología, Medicina Sexual y Reproductiva (ASESA).

En relación a las **asociaciones empresariales**, pertenecemos desde el año 2016 al Club de las Primeras Marcas, grupo de referencia que nos permite participar en encuentros con otras organizaciones para establecer sinergias y colaboraciones y formar parte de acciones que generen notoriedad y reconocimiento a la organización.

Adicionalmente, formamos parte de la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE); la Asociación Valenciana de Empresarios (AVE); la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) y el Instituto Empresa Familiar.

Creemos en el papel de la empresa como fuente generadora de riqueza y bienestar social y, por ello, consideramos esencial el papel del emprendimiento como factor de desarrollo de la sociedad. En este sentido, formamos parte de la Fundación Universidad-Empresa de la Universitat de València (ADEIT) en donde, entre otras cuestiones, colaboramos con la Cátedra de Cultura Empresarial en distintas acciones para el desarrollo del espíritu emprendedor entre los jóvenes y el apoyo y mentorización de proyectos de empresa. También colaboramos en el programa de mentoring de la Facultad de Economía de la Universitat de València.

Además, desde 2017 pertenecemos al CE+RS, Club de Empresas Responsables y Sostenibles de la Comunidad Valenciana, para promover la responsabilidad social y empresarial en la región.



05

Análisis de materialidad

e integración
de los Objetivos
de Desarrollo
Sostenible

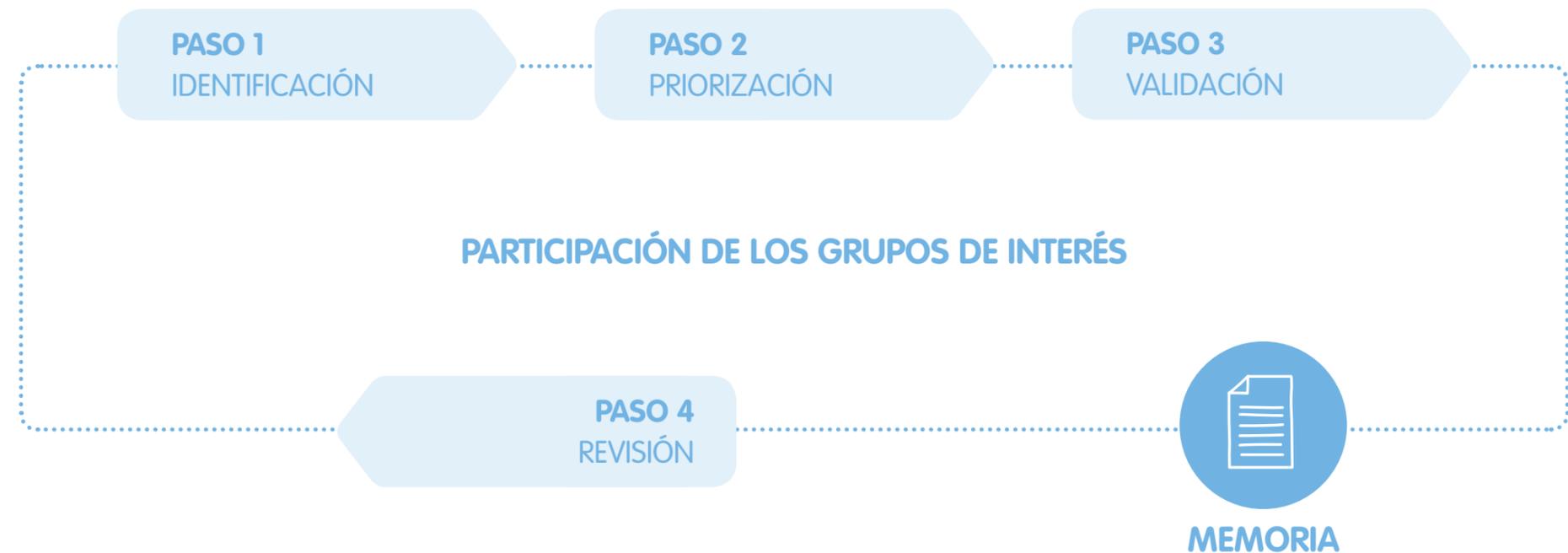


ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Global Reporting Initiative (GRI) establece las bases para la elaboración de un Estudio de materialidad, con la finalidad de que la información que se recoge en la Memoria de Sostenibilidad sea fiable, completa y equilibrada. En este sentido, para elaborar nuestra memoria y poder determinar su contenido, realizamos durante el año 2019 un **estudio de materialidad**, en el que participaron los distintos grupos de interés de la organización (médico remitir, pacientes, empleados, proveedores y una persona miembro de una Fundación). Este estudio, que sirvió de base para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2018, ha sido revisado para verificar su vigencia en el marco de la elaboración de la presente memoria.

El objetivo final de este proceso llevado a cabo en el año 2019 fue responder a los intereses y expectativas relativos a la sostenibilidad para nuestros grupos de interés a través de nuestra memoria, recogiendo, a su vez, los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes para IVIRMA.

Para llevar a cabo la identificación de estos aspectos más relevantes o temas materiales, utilizamos la siguiente metodología:

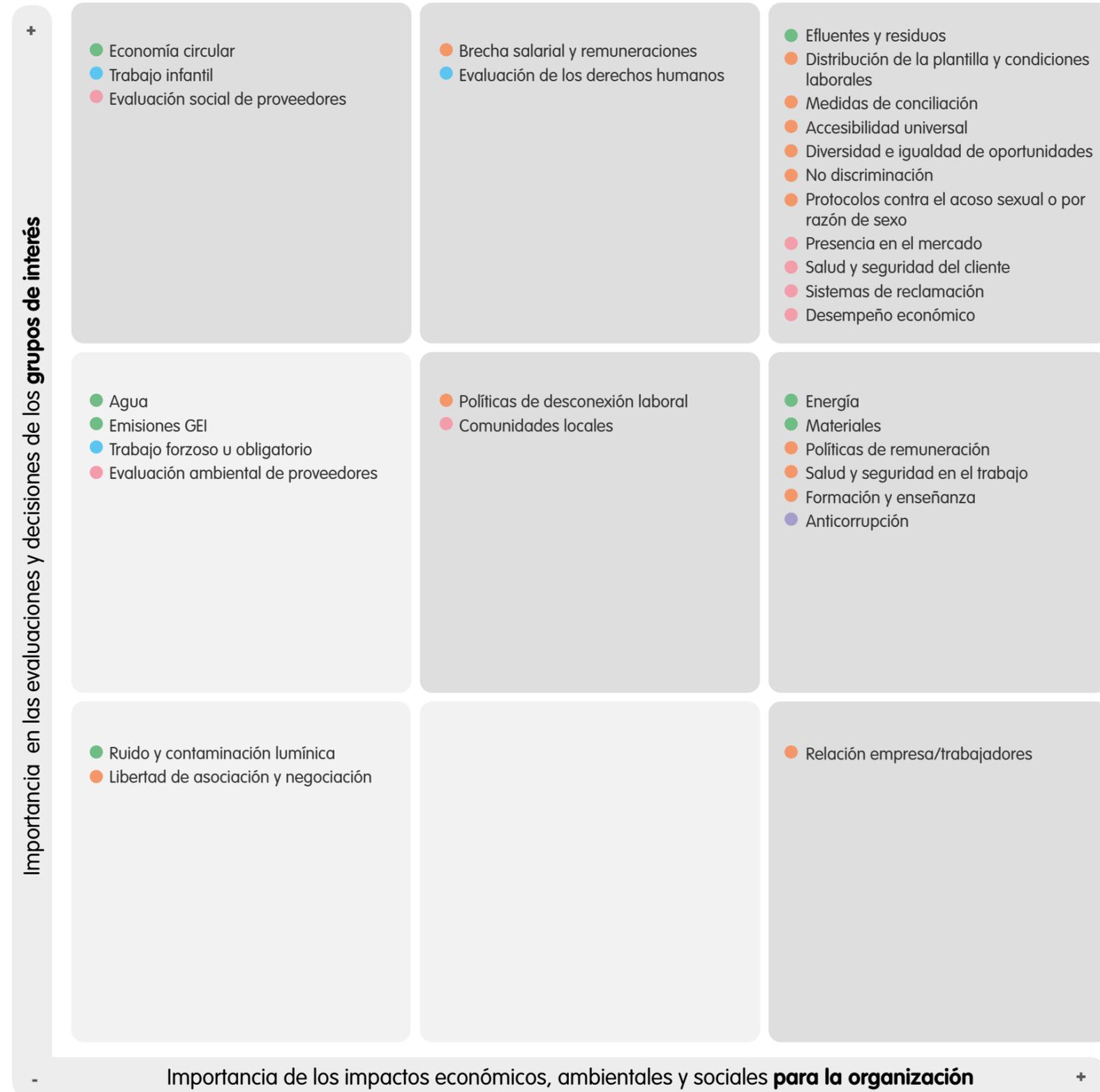


El resultado de este proceso participativo fue la elaboración de la **Matriz de materialidad**, la cual refleja el grado de importancia de los temas considerados durante el estudio en función de:

- » Su importancia respecto a los efectos económicos, sociales y ambientales para la organización.
- » Su importancia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

- Cuestiones medioambientales
- Cuestiones sociales y relativas al personal
- Respeto a los derechos humanos
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Información sobre la sociedad

- Aspectos materiales
- Aspectos no materiales



Los resultados obtenidos gracias a esta matriz se han tenido en cuenta en la elaboración de la Memoria, donde ha sido asegurado que el tratamiento de estos aspectos y su alcance cubra los impactos significativos económicos, ambientales y sociales y que cumpla con las expectativas de los grupos de interés, dando también respuesta a los requerimientos de la **Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad**.

Este sentido, en el marco de la aplicación de la Ley 11/2018, la Memoria de sostenibilidad de IVIRMA contempla otras cuestiones medioambientales y sociales, de respeto a los derechos humanos y de la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, establecidas en esta normativa.

Aspectos materiales por ámbito

Cuestiones medioambientales

- » Economía circular
- » Efluentes y residuos
- » Materiales
- » Energía

Lucha contra la corrupción y el soborno

- » Anticorrupción

Información sobre la sociedad

- » Presencia en el mercado
- » Comunidades locales
- » Evaluación social de proveedores
- » Salud y seguridad del cliente
- » Sistemas de reclamación
- » Desempeño económico

Cuestiones sociales y relativas al personal

- » Distribución de la plantilla y condiciones laborales
- » Políticas de remuneración
- » Brecha salarial y remuneraciones
- » Políticas de desconexión laboral
- » Medidas de conciliación
- » Salud y seguridad en el trabajo
- » Relación empresa/trabajadores
- » Formación y enseñanza
- » Accesibilidad universal
- » Diversidad e igualdad de oportunidades
- » No discriminación
- » Protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo

Respeto a los derechos humanos

- » Evaluación de los derechos humanos
- » Trabajo infantil

Aspectos materiales	Cobertura interna	Cobertura externa
Cuestiones medioambientales		
Economía circular	X	X
Efluentes y residuos	X	X
Materiales	X	X
Energía	X	X
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Distribución de la plantilla y condiciones laborales	X	
Políticas de remuneración	X	
Brecha salarial y remuneraciones	X	
Políticas de desconexión laboral	X	
Medidas de conciliación	X	
Salud y seguridad en el trabajo	X	
Relación empresa/trabajadores	X	
Formación y enseñanza	X	
Accesibilidad universal	X	X
Diversidad e igualdad de oportunidades	X	X
No discriminación	X	X
Protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo	X	

Aspectos materiales	Cobertura interna	Cobertura externa
Respeto a los derechos humanos		
Evaluación de los derechos humanos	X	X
Trabajo infantil	X	X
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Anticorrupción	X	
Información sobre la sociedad		
Presencia en el mercado	X	X
Comunidades locales		X
Evaluación social de proveedores	X	X
Salud y seguridad del cliente	X	X
Sistemas de reclamación	X	X
Desempeño económico	X	



Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó durante el año 2015 la **Agenda 2030** para el Desarrollo Sostenible, un plan de acción a favor de las personas, el planeta y la prosperidad, que también tiene la intención de fortalecer la paz universal y el acceso a la justicia, fomentando las alianzas.

Este plan de acción entró en vigor en 2016 y es una llamada a la acción a los Estados, a la ciudadanía y a las empresas, que son consideradas agentes clave para el desarrollo.

La Agenda 2030 plantea 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) que abarcan las esferas económica, social y ambiental e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos como sociedad.

Con el objetivo de formar parte de estos agentes clave para el desarrollo y alinearnos con la Agenda 2030, hemos identificado los ODS prioritarios a partir de su relación con los temas materiales relacionados con la sostenibilidad para IVIRMA.

Como resultado de la alineación de los ODS con los temas materiales, hemos identificado los siguientes objetivos prioritarios para IVIRMA que se han considerado para establecer el contenido de la presente memoria:

ODS prioritarios para IVIRMA



A continuación, se muestra el detalle de los temas materiales relacionados con la sostenibilidad para IVIRMA, su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de qué forma se les da respuesta a lo largo del contenido de esta memoria.



Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Salud y seguridad del cliente » Salud y seguridad en el trabajo 		Comprometidos con nuestros pacientes Comprometidos con las personas Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Formación y enseñanza 		Comprometidos con las personas Comprometidos con la sociedad

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Diversidad e igualdad de oportunidades » Protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo » Brecha salarial y remuneraciones 		Comprometidos con las personas

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Energía 		Comprometidos con el planeta

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Distribución de la plantilla y condiciones laborales » Medidas de conciliación » Políticas de remuneración » Evaluación de los derechos humanos » Políticas de desconexión laboral » Relación empresa/trabajadores » Trabajo infantil 		Comprometidos con los derechos humanos Comprometidos con las personas

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Accesibilidad universal » No discriminación 		Comprometidos con las personas Comprometidos con los derechos humanos

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Efluentes y residuos » Materiales » Economía circular » Evaluación social de proveedores 	 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>Comprometidos con el planeta</p> <p>Comprometidos con la sociedad</p>

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Presencia en el mercado » Desempeño económico » Anticorrupción » Sistemas de reclamación » Comunidades locales 	 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>Comprometidos con la gestión ética</p> <p>Comprometidos con la sociedad</p> <p>Comprometidos con los derechos humanos</p>

Aspecto material	ODS	Apartado memoria
<ul style="list-style-type: none"> » Comunidades locales 	 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad</p> <p>Comprometidos con la gestión ética</p> <p>Comprometidos con la sociedad</p>



06

**Comprometidos
con los
pacientes**



COMPROMETIDOS CON LOS PACIENTES

En IVIRMA tenemos claro que **el paciente es lo primero**. Ellos son el corazón de nuestro proyecto, por lo que cada nuevo avance, cada técnica, cada estudio y cada nuevo resultado que trabajamos en IVIRMA tiene como objetivo ofrecer la mejor experiencia a las personas que depositan en nosotros su deseo de ser padres. Compartimos con ellos el amor por la vida y luchamos por dejar a los bebés que ayudamos a traer al mundo un lugar más sano y un futuro esperanzador, haciendo de IVIRMA **el mejor lugar donde nacer**.



Proyecto Patient Experience

El paciente siempre está en el centro de nuestra actividad. Esta filosofía impregna cada uno de nuestros valores y rige el trabajo diario de todos nuestros profesionales, quienes buscan ofrecer a nuestros pacientes la mayor seguridad y las mejores garantías, lo cual redundará en su satisfacción. La mejora continua es clave en nuestra actividad, más que una obligación o una necesidad es ya un hábito, y nos permite seguir liderando el campo de la medicina reproductiva.

En esta línea disponemos del proyecto Patient Experience, una iniciativa que nació ante la necesidad de optimizar y seguir mejorando los procesos, ofreciendo a los pacientes **una experiencia personalizada, integral y adaptada a sus necesidades**. Un trabajo global, en el que todas las áreas de IVIRMA están implicadas, con una visión clara y común: ser líderes en experiencia del paciente.

Trabajamos duramente para que esta visión, misión y valores guíen nuestros pasos en la meta común que compartimos todos los trabajadores y trabajadoras de IVIRMA: **situar a nuestros pacientes en el centro de nuestra actividad y que su satisfacción sea nuestra prioridad**.



SEGUIMOS AVANZANDO EN LA DIGITALIZACIÓN

Ya en el año 2017, implementamos el portal del paciente, con la finalidad de evitar la impresión de documentos y garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos relativos a su historial médico. En el portal compartimos con nuestros pacientes la información más relevante de su historia clínica y cada año vamos incorporando nueva documentación. Además, trabajamos para optimizar esta herramienta con la finalidad de ofrecer la mejor experiencia al paciente en su camino hacia la maternidad o paternidad con servicios personalizados, ágiles e inmediatos que respondan a sus necesidades.

Para seguir avanzando en la digitalización, en 2018 se añadió en el portal del paciente documentación relativa a informes de primera visita, presupuestos, consentimientos, resultados de analíticas, informes y otras comunicaciones directas con el equipo médico. Durante el año 2019 hemos seguido ampliando la documentación disponible en el portal y hemos **agregado las encuestas de satisfacción** tras la llamada de solicitud de cita para la primera visita y una vez esta se ha celebrado.

También durante 2019 hemos implantado la **videollamada** integrada para las primeras visitas a través del portal, que reduce la necesidad de desplazamientos por parte de los pacientes.

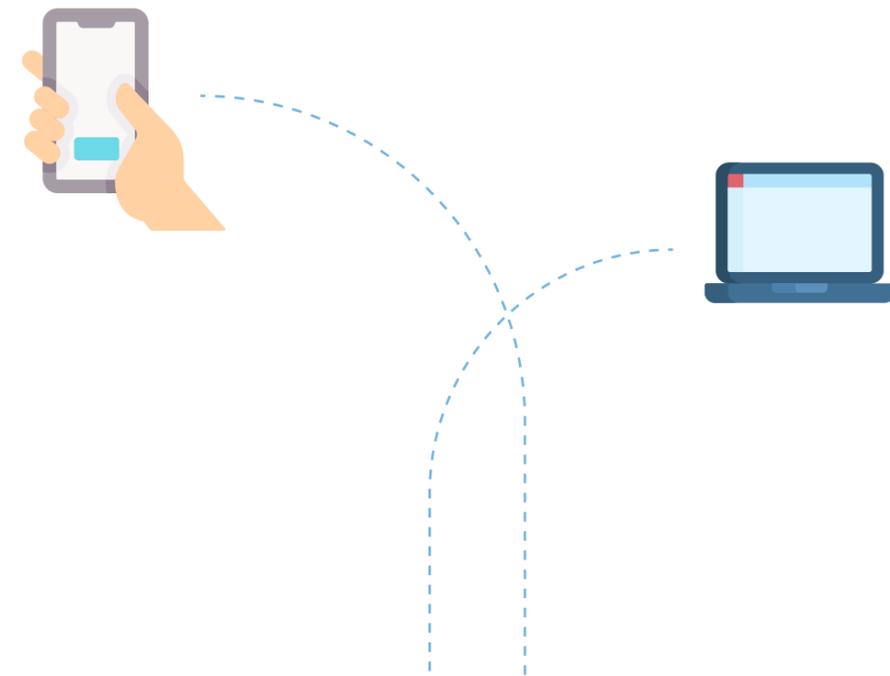
Otro de los avances de la digitalización ha sido la prueba piloto sobre la primera firma remota por SMS, proceso que permite que los pacientes puedan cumplimentar los cuestionarios necesarios por correo electrónico y firmarlos mediante SMS.

Implementamos nuevas herramientas para seguir garantizando la seguridad, confidencialidad y comodidad de nuestros pacientes

Nuestro compromiso con los pacientes

Los procesos reproductivos son delicados, sensibles, emocionalmente duros y a veces más largos de lo que esperamos. Sabemos que tenemos en nuestras manos, probablemente, el deseo más importante de las mujeres y parejas que acuden a nuestras clínicas: la creación de una vida, la llegada de ese ansiado bebé.

Por ello, ofrecemos a los pacientes una cartera de servicios personalizados, adaptados a cada caso, y buscamos siempre poder darles las mejores garantías y seguridad para su mayor tranquilidad.



IVIRMA: Una organización pro mujer

En ese compromiso con los pacientes, la mujer ocupa un lugar central. Somos una empresa pro mujer y llevamos casi 3 décadas poniendo el foco en ellas. Las mujeres son las que dan sentido a la labor de esta compañía, son motor indudable de nuestra actividad y razón de nuestra existencia. La confianza de las mujeres en los profesionales de IVIRMA para acompañarles en su camino hacia la maternidad es clave para el éxito del negocio.

Durante el año 2019, hemos reforzado esa apuesta a través de los siguientes hitos que lo demuestran:

Mesas #IVIMujer

A lo largo de 2019, hemos organizado 3 mesas redondas **#IVIMujer**, en Valencia, Madrid y Barcelona, de la mano de 3 revistas femeninas (Marie Claire, Vogue y Telva, respectivamente). En estas mesas se han perfilado los distintos escenarios en los que se encuentran las mujeres hoy en día y los factores sociales, políticos, económicos o culturales que influyen en sus decisiones.

Fertility Day Endometriosis

En noviembre organizamos en España un encuentro para concienciar a las mujeres sobre la endometriosis, una enfermedad que afecta a 1 de cada 10 mujeres y que, actualmente, todavía no tiene cura.

El coloquio contó con la participación de los doctores Juan Antonio García-Velasco y Ana Cobo, así como con el testimonio de las hermanas Pombo, Lucía y Marta, quienes quisieron compartir su experiencia con las asistentes, mostrando la realidad de la enfermedad desde un punto de vista de concienciación, ánimo y superación.

Guía familias monoparentales

El pasado mes de noviembre lanzamos **La mejor decisión**, una guía que nace con el objetivo de que cualquier mujer que decida ser madre en solitario pueda disponer de un documento de apoyo y respuesta a sus inquietudes más frecuentes. Este documento se hizo público en un desayuno de prensa, amadrinado por Mónica Cruz (madre soltera por elección) y conducido por la presentadora Nuria Roca. A ellas se unieron importantes figuras de la maternidad en solitario, que pudieron compartir su opinión y punto de vista.

La mujer ocupa un lugar central en IVIRMA, es quien da sentido a la labor de nuestra compañía



Campaña maternidad después del cáncer

Sumándonos al mes de visibilización del cáncer de mama, quisimos dar a conocer la técnica de la vitrificación, que permite, en su prisma más vinculado a la sostenibilidad, preservar la fertilidad de pacientes con cáncer. Por este motivo, hemos lanzado una campaña de sensibilización a través de los canales propios de la marca, así como en redes sociales y medios digitales.

Conversaciones IVI

Esta iniciativa nace con la voluntad de acercar la ciencia a la vida y romper las posibles barreras entre especialistas y el público general en un área compleja como es la reproducción asistida. **Conversaciones IVI** une a los profesionales de IVIRMA con pacientes y profesionales de otros sectores con el objetivo de hablar, escuchar y aprender. En 2019, hemos contado con varios especialistas y pacientes que pusieron su experiencia al servicio de los demás.

Fertility Days

Durante el año 2019, hemos llevado a cabo unas jornadas de puertas abiertas bajo el nombre de **Fertility Day**. Se trata de un encuentro para pacientes en todas nuestras clínicas en el que se les ofrece la oportunidad de encontrarse con un equipo de expertos para conversar, conocer más sobre nosotros, responder a cualquiera de sus dudas y realizar una visita guiada por las instalaciones de nuestros centros.

#Compartiendoexperiencia

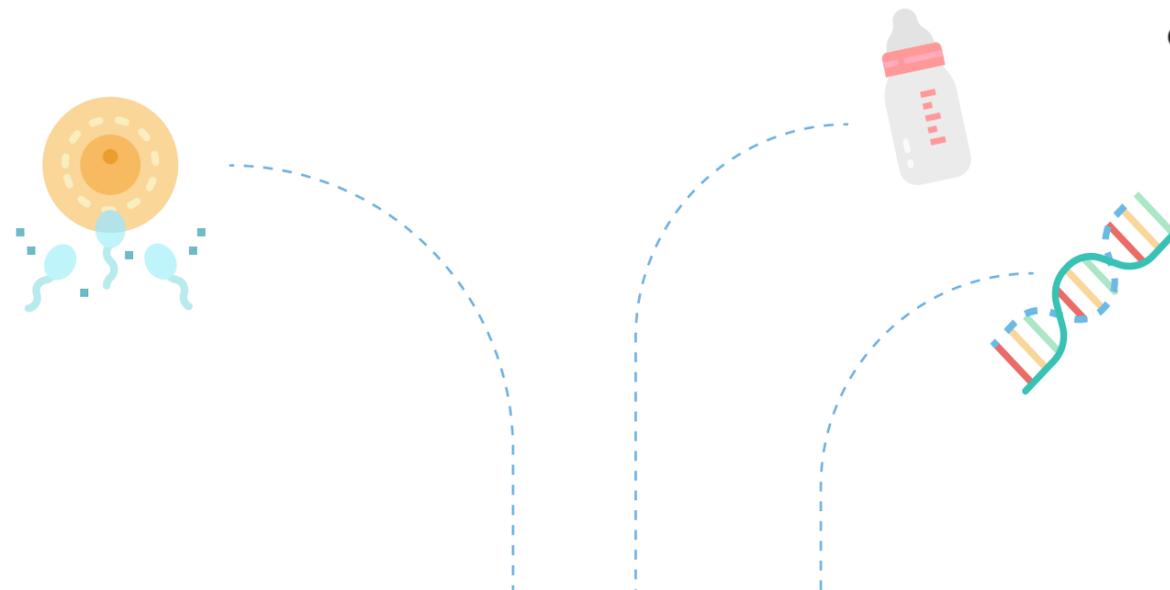
Plataforma que nace para poder conectar con las personas. Se trata de un contenedor de emociones, un espacio que busca mostrar el lado más cercano y humano de IVIRMA, acercando temas médicos y explicando nuestros procesos a pacientes y potenciales pacientes de forma sencilla.

Evento “Essere Mamma Oggi”

Durante 2019, hemos organizado un evento llamado **Ser madre hoy** en el hotel Majestic de Milán. Al evento invitamos a periodistas de revistas femeninas, de periódicos e influencers italianas con el objetivo de profundizar en lo que significa ser madre hoy, desde las diferencias con la maternidad del pasado hasta la elección u obligación de las mujeres de hoy de tener hijos cada vez más tarde, por razones sociales, razones de trabajo, económicas o personales.

MeetUp #VozALaInfertilidad en Panamá

En el mes de junio, en el marco del mes de la infertilidad, organizamos un Meet Up (encuentro digital) en Panamá para hablar acerca de la importancia de la visibilización de esta enfermedad y del apoyo psicológico. Se analizaron los posibles motivos por los que en Panamá aún sigue siendo un tema tabú y los diferentes factores sociales, políticos, económicos o culturales que influyen para seguir alimentando este tabú y cómo romperlos.



Campaña en EE. UU. en el marco de la Semana nacional de concienciación sobre la infertilidad

La campaña organizada en el contexto de la Semana nacional de concienciación sobre la infertilidad se centró en un video emocional de pacientes de IVIRMA contando a la cámara cómo les hizo sentir la infertilidad. Se pidió a los visitantes, personas de todo el mundo, que dejaran palabras de apoyo para cualquiera que esté luchando contra la infertilidad hoy. El objetivo es ayudar a aquellas personas que luchan con la infertilidad a sentirse apoyadas y hacerles sentir parte de una comunidad, para compartir con ellas que no están solas y empoderarlas. La campaña recibió el premio al mejor sitio web de promoción de 2019 de WebAwards.

Fertil-a-Chat en EE.UU.

Bajo el lema “¿Estás buscando soporte adicional? ¿Quieres conectarte con otros que lo obtienen?” nace **Fertil-a-Chat**, un espacio que ayuda a responder preguntas populares y comparte consejos y trucos para que el viaje de fertilidad sea menos estresante. Allí se puede compartir conversación con otras personas que experimentan situaciones similares y obtener el apoyo de las mujeres, hombres y parejas que han conquistado su viaje. Fertil-a-Chat se reúne todos los meses, ya sea en persona o en línea.

Grupo de apoyo de RMA para mujeres con problemas de fertilidad en EE.UU.

Durante el año 2019 hemos lanzado un proyecto en apoyo a pacientes con problemas de infertilidad que tiene lugar cada tercer miércoles de mes, bajo el lema **Encuentre consuelo cuando lo necesite: el grupo de apoyo de RMA para mujeres que afrontan la infertilidad.**

IVI BEM-ESTAR – Os dilemas da Mulher Moderna

También en 2019 hemos organizado el evento **Cómo influye el empoderamiento de la mujer en la decisión de ser madre**, dirigido a mujeres, al que asistieron 5 profesionales de la salud, abordando temas como la vida profesional y maternidad tardía, preservación de la fertilidad y el momento más adecuado para ello, entre otros.



Salud y seguridad de los pacientes

En IVIRMA sabemos que cada paciente es único, por eso nos adaptamos a cada persona ofreciéndole el tratamiento de forma individualizada y trabajamos para facilitarle el proceso y **garantizar su salud y seguridad** durante el tratamiento.

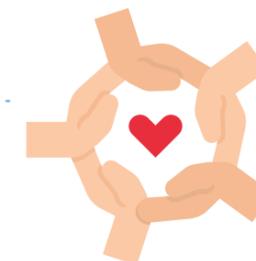
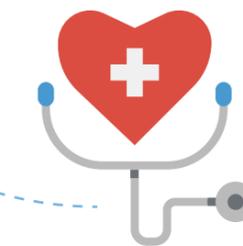
La eliminación de cualquier riesgo a partir de su identificación, análisis y eliminación nos permite ofrecer la máxima calidad y un servicio excelente, con el objetivo de ser un referente en calidad asistencial. La decisión médica compartida, la creación de un entorno y proceso seguros para el paciente, en base a la implementación de los controles, indicadores y revisiones necesarias para notificar, prevenir y mitigar los riesgos identificados, son parte de los pilares de nuestro servicio y nos permiten avanzar hacia nuestro objetivo.

La prestación de los servicios a pacientes se realiza según los procedimientos de nuestro sistema de **Gestión de Calidad y Seguridad del paciente**, que está certificado en España en el marco de la norma UNE 179003 de Gestión de la Seguridad de pacientes y donde nos planteamos el objetivo de ampliar esta certificación a todas las clínicas del grupo en los próximos años.

Además, a través del mapa de riesgos se han evaluado los procesos de consulta, quirófano, laboratorio Fecundación in Vitro (FIV), laboratorio general, andrología y atención al paciente.

El sistema implementado en IVIRMA garantiza la calidad y seguridad del paciente teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- » **Cualificación del personal.**
- » **Formación continua de nuestros profesionales.**
- » **Calidad de los equipos e instalaciones.**
- » **Estandarización de las tareas.**
- » **Uso de un sistema de no conformidades a través del cual el personal puede poner en evidencia cualquier incumplimiento de los procedimientos de trabajo para mejorar la seguridad.**
- » **Evaluación de los riesgos en base al cual se elabora un plan de acción para atender los riesgos de mayor relevancia, ya sea por frecuencia o gravedad.**
- » **Realización de auditorías internas y externas.**



Nuevo servicio de IVIRMA: Perfect Match

Durante el año 2019 hemos hecho público nuestro nuevo servicio Perfect Match, que ofrece más seguridad y tranquilidad a nuestras pacientes a partir del análisis fenotípico, genético y scan biométrico a nuestras donantes.

Este proyecto global en seguridad del paciente tiene como objetivo desarrollar planes y acciones de diferente índole que puedan prevenir efectos adversos de cualquier tipo en los pacientes, sus muestras y los bebés nacidos gracias a las técnicas empleadas.

El servicio establece cómo **identificar correctamente a los pacientes** en el sistema Matcher para que la trazabilidad con sus muestras reproductivas (ya sea en quirófano, sala de transferencia o laboratorios de andrología) sea completa y segura.

Trabajamos para mejorar continuamente nuestros servicios: la seguridad y tranquilidad de los pacientes es nuestra máxima



Creación del servicio de asesoría genética

Durante 2019 se ha creado el servicio de Asesoría Genética dentro del grupo, con el objetivo de dar **orientación y asesoramiento en temas genéticos a nuestros pacientes**, ya sea para analizar el caso y plantear su abordaje (pruebas a realizar, familiares a incluir en el estudio, permisos especiales del Ministerio de Sanidad, etc.), así como para explicar los resultados obtenidos y los riesgos e implicaciones de las decisiones.

En este servicio de asesoramiento genético hemos atendido 1.344 consultas interprofesionales, es decir, consultas de profesionales de la compañía, ya sean clínicas, Contact Center u otros departamentos en lo que se refiere a pacientes y casos. Por otro lado, también hemos atendido 410 consultas directamente de pacientes sobre su caso, su ciclo o sus resultados.

Protección de datos de carácter personal

En IVIRMA tratamos los datos de los pacientes con especial **rigurosidad**, cumpliendo con el marco regulatorio europeo de protección de datos y el marco de la gestión de residuos.

Gestionamos la **destrucción** de informes y otra documentación de pacientes con una destructora de papel y para otro tipo de materiales distintos al papel se retira el identificador del paciente antes de descartarlos. En el caso de que el residuo se elimine en un contenedor de residuos peligrosos sanitarios, el mismo tratamiento externo que reciben este tipo de residuos ya garantiza la destrucción de datos.

La Agencia Española de Protección de Datos elaboró **un decálogo sobre cómo deben tratarse los datos personales de salud**. En IVIRMA hemos aplicado este decálogo en nuestra organización y lo hemos compartido entre nuestros profesionales, con la finalidad de difundir las buenas prácticas en relación al tratamiento de los datos de nuestros pacientes.

Sistemas de quejas y reclamaciones

En IVIRMA contamos con diferentes procedimientos establecidos para escuchar la opinión de nuestros pacientes y, en base a esto, poder mejorar continuamente nuestros procesos.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad del paciente, en las clínicas que están certificadas con la norma ISO 9001 contamos **con procedimientos específicos para medir la satisfacción de los pacientes y atender las reclamaciones o quejas**. El proceso de reclamaciones o quejas para estas clínicas es el siguiente:

La atención y satisfacción del paciente es fundamental para IVIRMA

1 Realización de la queja o reclamación

Cualquier paciente o el mismo personal de IVIRMA que lo detecte puede realizar una queja o reclamación en el buzón de sugerencias.

3 Análisis y resolución de la queja o reclamación

La persona designada para atender la queja o reclamación examina y decide la solución más adecuada que será informada al paciente, en caso de que este lo haya solicitado, así como el resultado obtenido.

2 Registro de la queja o reclamación al sistema

La queja es registrada mediante un formulario habilitado en el sistema informático de gestión de pacientes para estos efectos (SIVIS).

4 Incorporación de la queja o reclamación a los planes de mejora de IVIRMA

Estas sugerencias y su análisis se incluyen en un informe que se hace llegar a la Dirección clínica, incorporándose en los planes de mejora.

Durante el año 2019 se han recibido un total de 544 reclamaciones o quejas en España, 21 en Portugal y 58 en LATAM (Argentina, Chile y Panamá). . A fecha de redacción del presente informe, en IVIRMA se han resuelto un total de 500 quejas (430 en España, 17 en Portugal y 53 en LATAM).

Por otro lado, en IVIRMA también medimos la **satisfacción de nuestros pacientes** a partir de las encuestas de satisfacción que realizamos al final del tratamiento. En estas encuestas participan tanto los pacientes como los donantes y se realizan digitalmente.

Se ha trabajado en implantar pequeñas **encuestas relacionadas con momentos concretos del tratamiento**. Durante el año 2019 hemos lanzado una prueba piloto, con el envío de la encuesta tras la llamada al Contact Center solicitando cita y después de la primera visita. De cara al año 2020 está previsto poner en marcha encuestas de satisfacción asociadas a todo el proceso del tratamiento, con la finalidad de tener información sobre la satisfacción del paciente en cada una de las fases de proceso. Igualmente, también se quiere establecer un canal para gestionar las quejas de pacientes que actualmente lo hacen a través de redes sociales, del Contact Center, de la Unidad de Criogestión o directamente en las Oficinas Centrales.

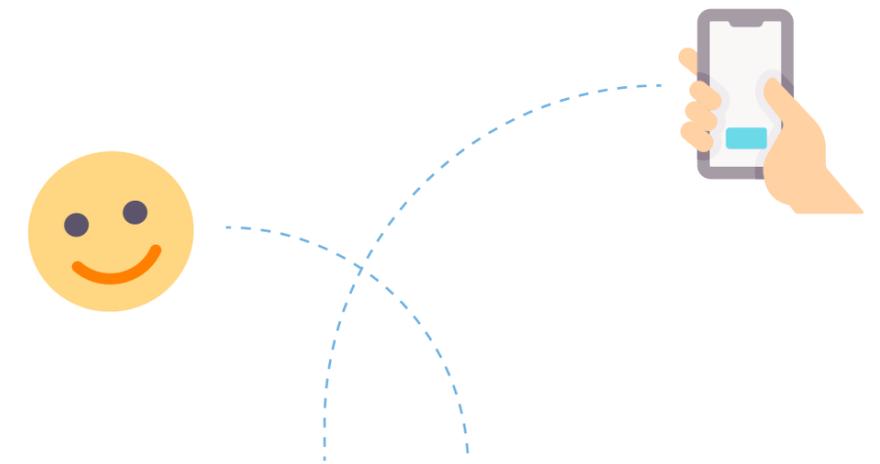
El resultado de las opiniones de los pacientes de IVIRMA obtenidos en estas encuestas se recoge en un Informe de Resultados, con la periodicidad que se desee, para cada una de las clínicas del Grupo. Si mediante estos análisis se detectan resultados desfavorables o áreas de mejora, la dirección identifica sus causas y plantea iniciar acciones de mejora. Además, para contribuir a la **mejora continua de la satisfacción del paciente**, se comunica al personal de cada una de las clínicas sobre los aspectos recogidos en las encuestas que afectan al paciente.

Otro canal en el que registramos quejas y comentarios de nuestros pacientes son los canales corporativos. Estos canales son fundamentales para poder difundir nuestros contenidos y aquellos relacionados con nuestro ámbito, así como gestionar necesidades, demandas y preocupaciones de las personas usuarias.

También nos permite conocer de primera mano sus percepciones respecto a nuestras acciones e iniciativas, poder compartirlas e involucrarles en nuestra actividad.

Las **redes sociales** suponen una herramienta de comunicación rápida, efectiva y sencilla, indispensable para comunicarnos y llegar a nuestros pacientes, con quienes tratamos de interactuar todo lo posible de manera inmediata y directa, reforzando así nuestra relación mutua.

Todas las quejas y comentarios registrados en estos canales se gestionan siguiendo los protocolos establecidos por el Departamento de calidad de la organización.



¹ Estos datos hacen referencia a las quejas y reclamaciones gestionadas en 2019 mediante SIVIS, el programa de gestión de pacientes. Se han considerado solamente las clínicas certificadas con la norma ISO 9001.

07

**Comprometidos
con las
personas**

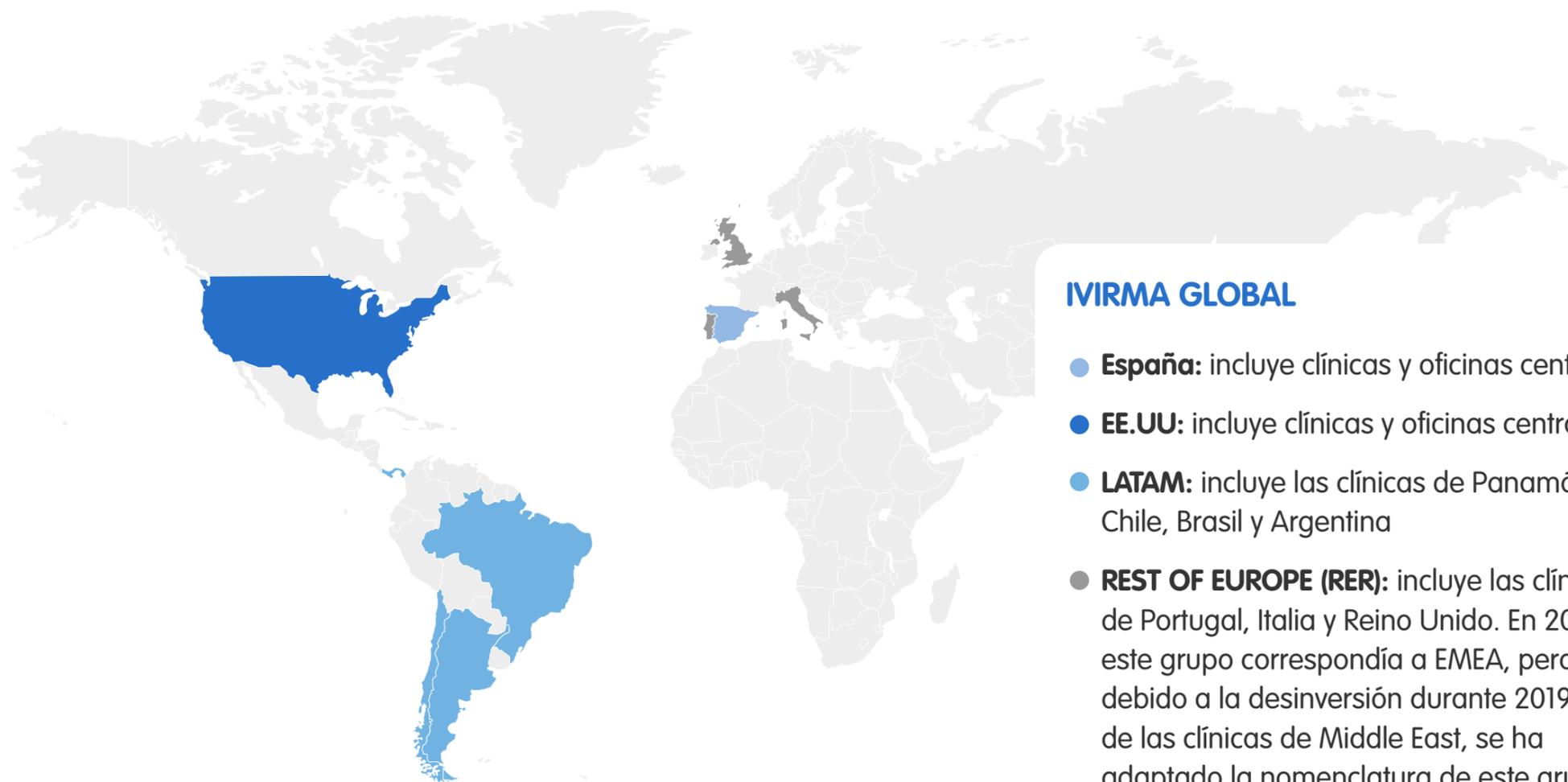


La gestión responsable de nuestro equipo humano es una de nuestras prioridades



Nuestros profesionales siguen siendo el motor de nuestra compañía y los responsables de cada uno de nuestros logros. Tenemos un equipo humano único, capaz de impulsar la excelencia y la innovación en cualquier rincón de nuestra compañía. En este sentido, la gestión del mismo es una estrategia clave a nivel corporativo, y la felicidad y el bienestar de cada uno de nuestros profesionales es el verdadero éxito de IVIRMA.

Para el análisis de los aspectos y, con el objetivo de facilitar la presentación de los datos relativos a la plantilla, se ha realizado la siguiente agrupación por zonas geográficas:

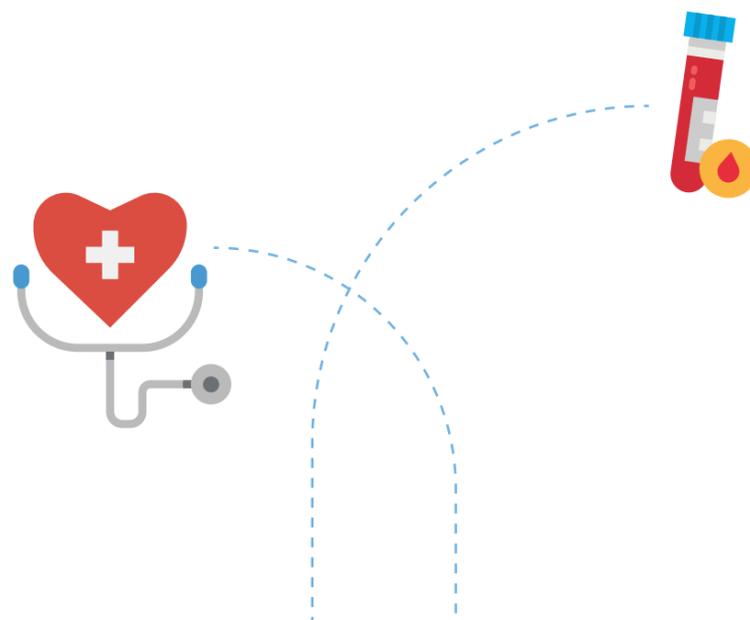


IVIRMA GLOBAL

- **España:** incluye clínicas y oficinas centrales
- **EE.UU:** incluye clínicas y oficinas centrales
- **LATAM:** incluye las clínicas de Panamá, Chile, Brasil y Argentina
- **REST OF EUROPE (RER):** incluye las clínicas de Portugal, Italia y Reino Unido. En 2018 este grupo correspondía a EMEA, pero debido a la desinversión durante 2019 de las clínicas de Middle East, se ha adaptado la nomenclatura de este grupo a "Rest Of Europe".

Para definir la categoría profesional se han utilizado las categorías IVIRMA, unificadas a nivel global para todo el grupo, permitiendo así comparar los datos de los diferentes países:

- **Funciones soporte (oficinas centrales):** Incluye todas las funciones de las oficinas centrales que son prestadas a las clínicas. Funciones de Marketing, RRHH, Finanzas y Operations, entre otras.
- **Soporte en clínica:** Incluye todas las funciones en clínicas que no están incluidas en los colectivos de enfermería, médicos, atención al paciente, laboratorio y/o personal directivo. Por ejemplo: personal administrativo o personal de limpieza, entre otros.
- **Enfermería:** Incluye personal de enfermería.
- **Atención al paciente:** Incluye todos los auxiliares de atención al paciente, de recepción y centralita.
- **Médicos:** Incluye el personal médico.
- **Laboratorio:** Incluye todo el personal de laboratorio, técnicos de laboratorio FIV (Fecundación in vitro), andrología y general.
- **Dirección:** Incluye el equipo directivo de las clínicas y de Oficinas Centrales.



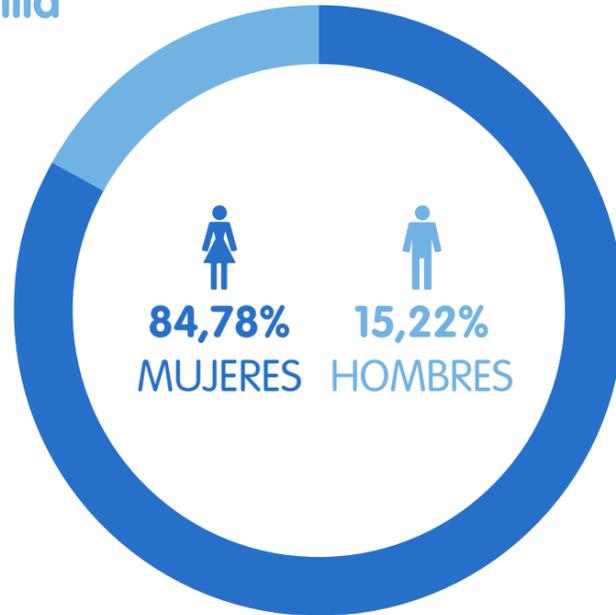
Nuestro equipo

Estructura de la plantilla

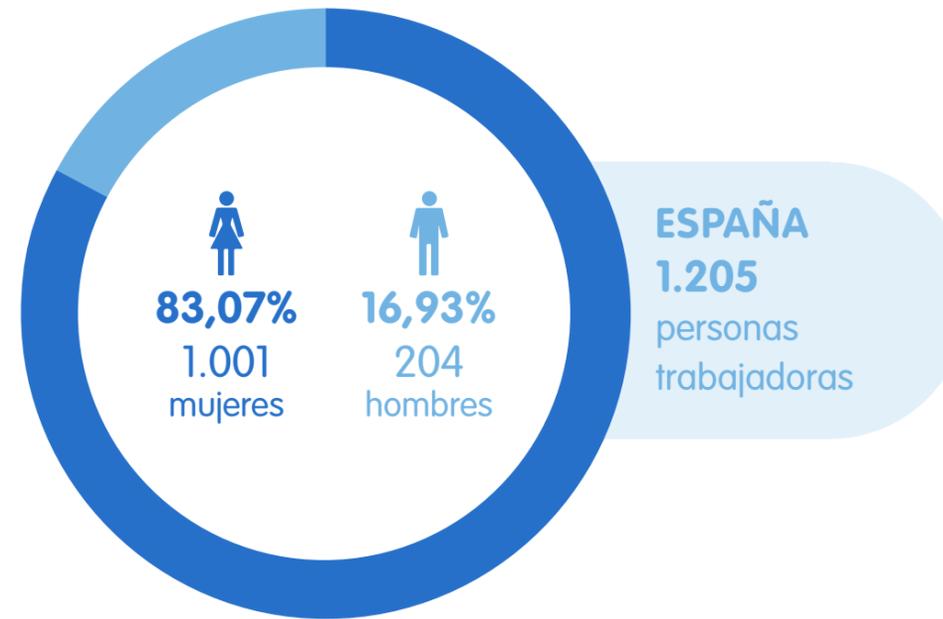
En la plantilla de IVIRMA somos un total de 2.090 **personas trabajadoras**², de las cuales 1.772 son mujeres (84,78%) y 318 hombres (15,22%).

El porcentaje de mujeres y hombres en la organización se ha mantenido bastante estable respecto a los datos de 2018, que ascendía a un 83,23% de mujeres y a un 16,74% de hombres.

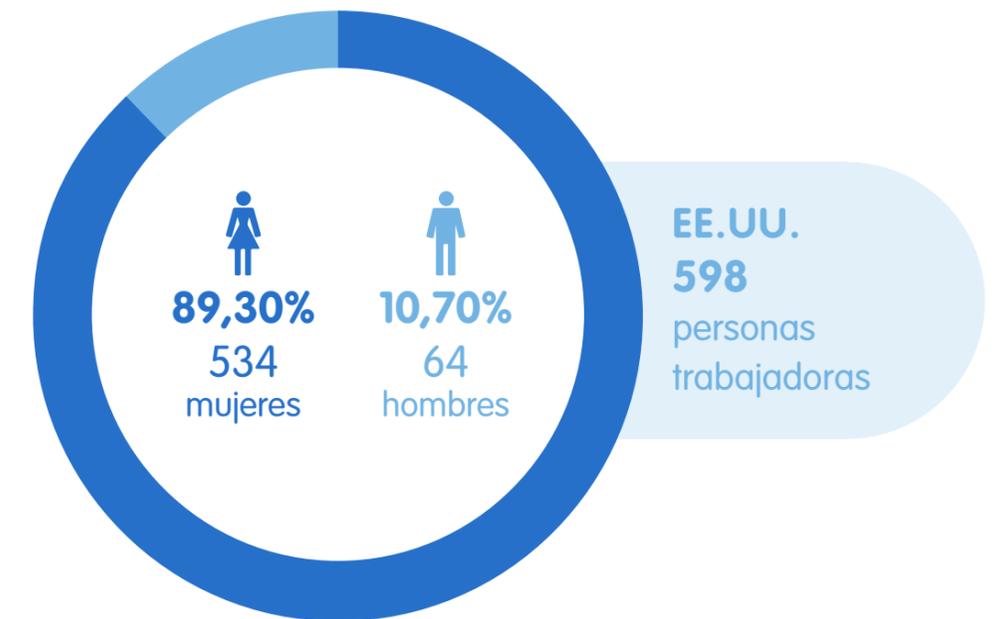
Las mujeres son mayoría en nuestra la plantilla



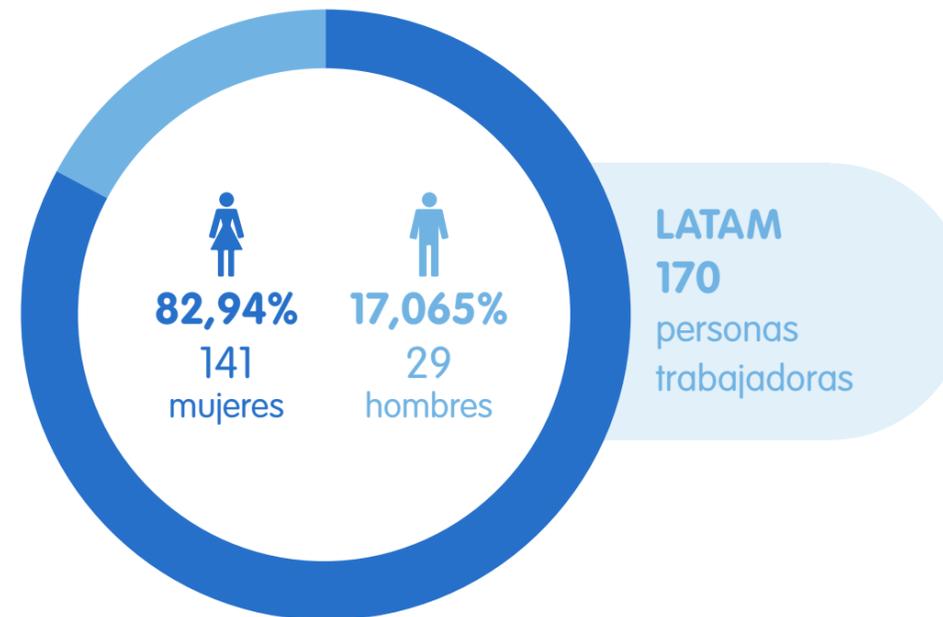
La distribución de estas 2.090 personas en las áreas geográficas donde está presente IVIRMA es la siguiente:



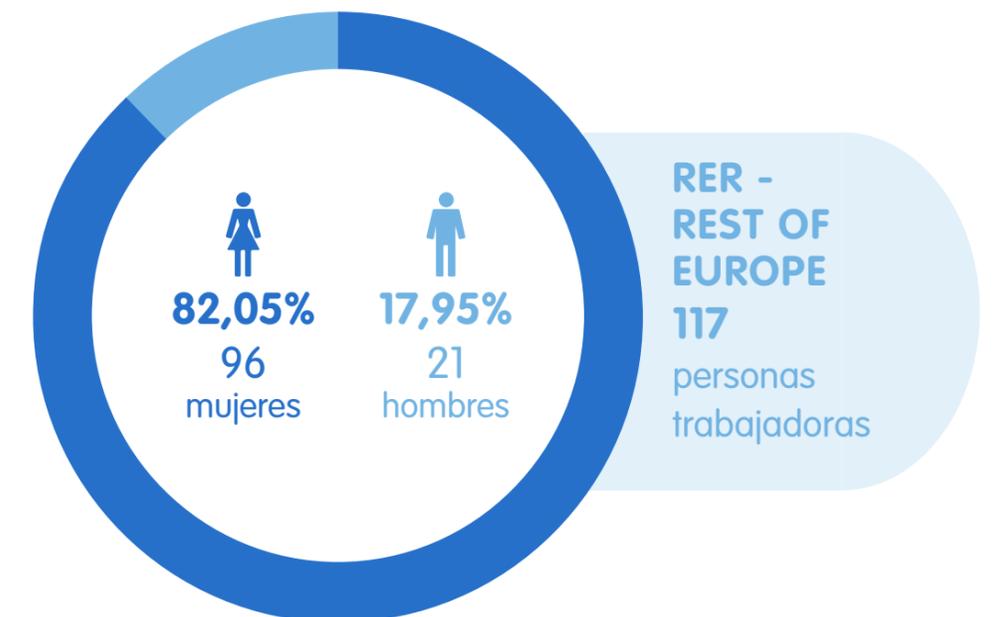
ESPAÑA
1.205
personas
trabajadoras



EE.UU.
598
personas
trabajadoras



LATAM
170
personas
trabajadoras



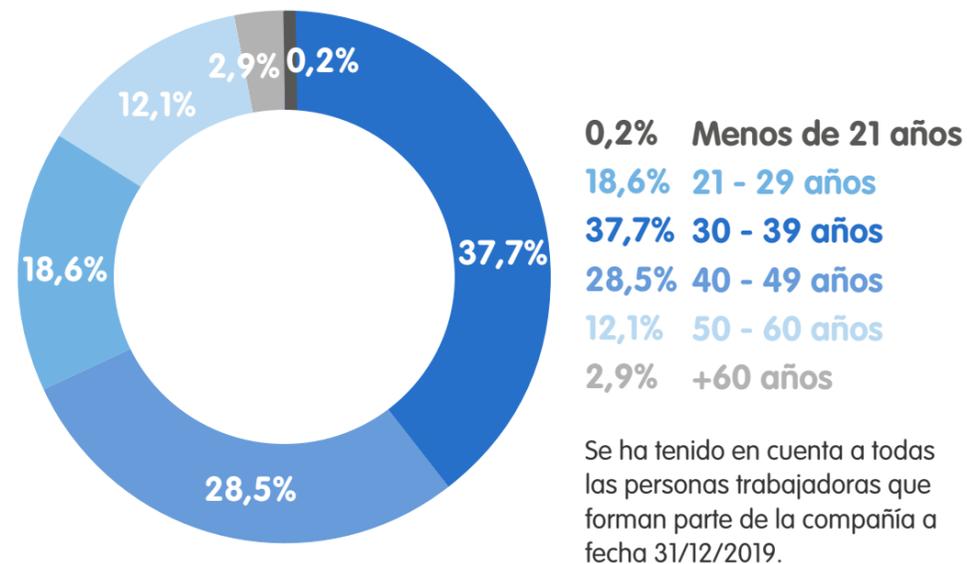
**RER -
REST OF
EUROPE**
117
personas
trabajadoras

² Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2019 (no se tiene en cuenta a las personas trabajadoras que han causado baja durante el año).

Si analizamos la distribución de la plantilla en relación con la edad, observamos que, a nivel global, gran parte de la plantilla se concentra en el rango de entre 30 y 39 años, representando un 38% sobre el total, mientras que las personas menores de 21 años suponen un porcentaje muy bajo (0,2%). La franja de los 40 a los 49 años representa el 29%, la de 21 a 29 años, un 19%, la de 50 a 60 años, un 12% y, finalmente, un 3% de personas trabajadoras tienen más de 60 años. Estos porcentajes son prácticamente los mismos que en 2018.

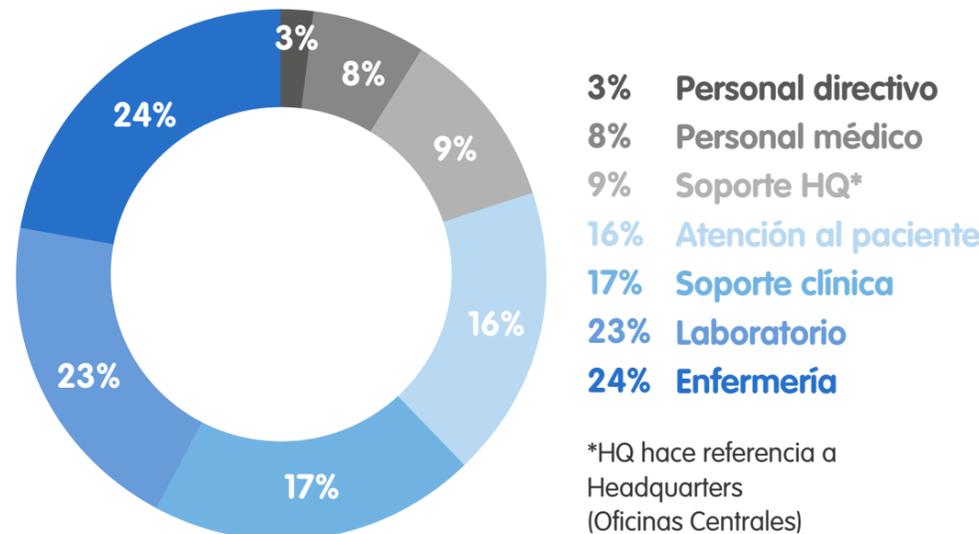
Si se analiza cada una de las áreas geográficas, la franja de los 30 a los 39 años es también la que representa el mayor porcentaje en todos los países y la presencia del resto de franjas es similar en todos los casos.

Plantilla por edad:

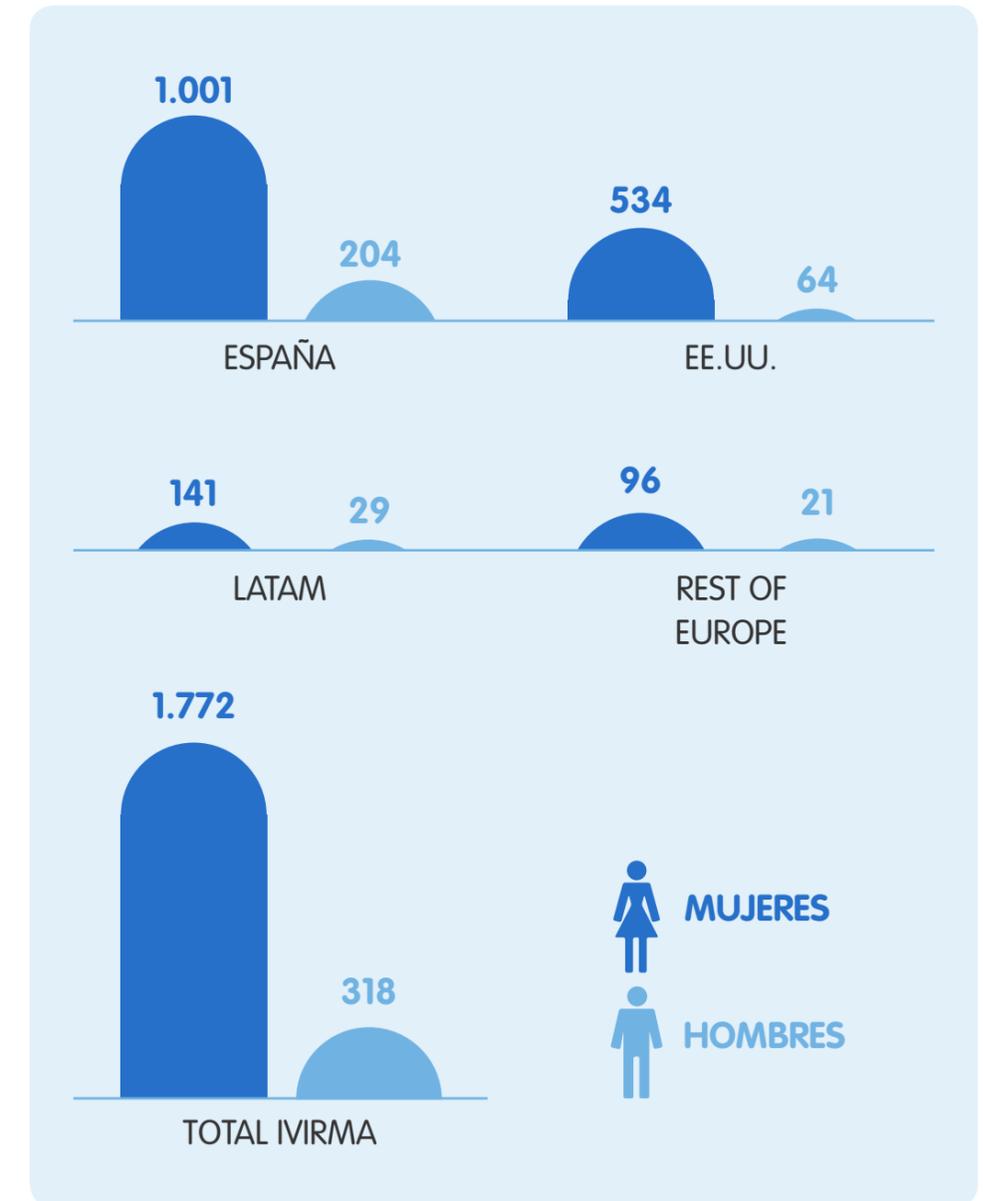


En relación con las **categorías profesionales**, los porcentajes son muy similares a los de 2018. La mayoría de nuestra plantilla se concentra en las categorías de enfermería (24%), laboratorio (23%) y soporte en clínica (17%). El personal con funciones de atención al paciente representa el 16% del total de profesionales de IVIRMA, mientras que las personas con funciones de soporte (oficinas centrales) son el 9% de la plantilla, seguido del personal médico (8%) y personal directivo (3%).

Plantilla por categorías profesionales:



Plantilla según género:



Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por género, edad y categoría profesional -IVIRMA Global

IVIRMA Global		menos de 21 años		21 - 29 años		30 - 39 años		40 - 49 años		50 - 60 años		+ 60 años		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	1	18	6	65	31	36	14	20	4	2	2	141	58
	Soporte en clínica	2	0	49	8	68	23	95	20	63	11	18	5	295	67
	Personal médico	0	0	2	2	48	17	48	10	14	9	1	6	113	44
	Laboratorio	1	0	96	21	172	27	97	22	26	5	4	0	396	75
	Enfermería	0	0	130	2	206	2	117	2	29	2	12	0	494	8
	Atención al paciente	0	0	52	3	111	11	111	3	42	1	6	0	322	18
	Personal directivo	0	0	0	0	1	6	5	16	5	21	0	5	11	48
TOTAL		3	1	347	42	671	117	509	87	199	53	43	18	1772	318

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por género, edad y categoría profesional – España

ESPAÑA		menos de 21 años		21 - 29 años		30 - 39 años		40 - 49 años		50 - 60 años		+ 60 años		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	12	5	49	23	29	13	18	3	0	1	108	45
	Soporte en clínica	0	0	0	2	18	15	68	16	38	5	9	4	133	42
	Personal médico	0	0	0	2	26	6	35	5	10	6	0	2	71	21
	Laboratorio	0	0	25	8	90	15	71	18	11	3	1	0	198	44
	Enfermería	0	0	64	2	117	2	76	2	11	2	1	0	269	8
	Atención al paciente	0	0	20	2	76	7	89	2	32	1	2	0	219	12
	Personal directivo	0	0	0	0	0	3	3	9	0	17	0	3	3	32
TOTAL		0	0	121	21	376	71	371	65	120	37	13	10	1.001	204

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por género, edad y categoría profesional - EE. UU

EE.UU.		menos de 21 años		21 - 29 años		30 - 39 años		40 - 49 años		50 - 60 años		+ 60 años		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	1	6	1	15	8	7	1	2	1	2	1	32	13
	Soporte en clínica	2	0	43	0	32	1	15	1	16	3	8	0	116	5
	Personal médico	0	0	1	0	13	6	5	2	4	3	1	4	24	15
	Laboratorio	1	0	60	11	59	6	18	1	15	2	3	0	156	20
	Enfermería	0	0	35	0	54	0	32	0	17	0	11	0	149	0
	Atención al paciente	0	0	21	0	15	0	8	0	3	0	4	0	51	0
	Personal directivo	0	0	0	0	1	3	1	4	4	2	0	2	6	11
TOTAL		3	1	166	12	189	24	86	9	61	11	29	7	534	64

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por género, edad y categoría profesional – Rest of Europe

RER		menos de 21 años		21 - 29 años		30 - 39 años		40 - 49 años		50 - 60 años		+ 60 años		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Soporte en clínica	0	0	4	1	9	2	6	2	4	1	0	0	23	6
	Personal médico	0	0	1	0	4	2	4	1	0	0	0	0	9	3
	Laboratorio	0	0	2	1	8	4	4	2	0	0	0	0	14	7
	Enfermería	0	0	13	0	14	0	4	0	1	0	0	0	32	0
	Atención al paciente	0	0	4	1	4	2	5	0	4	0	0	0	17	3
	Personal directivo	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	2
TOTAL		0	0	24	3	39	10	24	6	9	2	0	0	96	21

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por género, edad y categoría profesional – LATAM

LATAM		menos de 21 años		21 - 29 años		30 - 39 años		40 - 49 años		50 - 60 años		+ 60 años		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	
	Soporte en clínica	0	0	2	5	9	5	6	1	5	2	1	1	23	14
	Personal médico	0	0	0	0	5	3	4	2	0	0	0	0	9	5
	Laboratorio	0	0	9	1	15	2	4	1	0	0	0	0	28	4
	Enfermería	0	0	18	0	21	0	5	0	0	0	0	0	44	0
	Atención al paciente	0	0	7	0	16	2	9	1	3	0	0	0	35	3
	Personal directivo	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	1	3
TOTAL		0	0	36	6	67	12	28	7	9	3	1	1	141	29

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Estabilidad laboral

En IVIRMA apostamos por una relación a largo plazo con nuestro equipo, ya que, además de ofrecer continuidad y estabilidad a todas las personas trabajadoras, es conveniente para la organización, debido a la alta especialización de nuestros puestos de trabajo.

Nuestro compromiso en materia de calidad del empleo se hace evidente en la tasa global de empleados con contrato indefinido, que alcanza al 90%. Este porcentaje es muy similar en cada una de las áreas geográficas donde opera la empresa.

En relación con la finalización de la relación laboral, en 2019 se ha producido un total de 153 despidos, que han afectado a todas las categorías. De estos, 60 han tenido lugar en España, 77, en EE. UU, 11, en LATAM y 5, en Rest of Europe.

Creamos empleo de calidad con una tasa de empleados con contrato indefinido que alcanza el 90%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo IVIRMA Global:

	2019		2018	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indefinido parcial	564	49	632	64
Indefinido completo	1100	248	1130	292
Temporal parcial	29	3	41	7
Temporal completo	75	15	77	13
Prácticas parcial	0	0	0	0
Prácticas completo	4	3	0	2

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2019

	2019
% personas trabajadoras con contrato indefinido*	94%
% personas trabajadoras con contrato temporal*	6%

*Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2019. Estos datos se han redondeado teniendo en cuenta que un 0,3% de la plantilla de IVIRMA son personas con prácticas.



Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional – IVIRMA Global

IVIRMA Global		Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	18	4	136	63	1	1	20	3	0	0	9	6	184	77
	Soporte en clínica	81	12	281	57	7	4	6	5	0	0	0	2	375	80
	Personal médico	30	8	93	41	1	0	3	1	0	0	0	0	127	50
	Laboratorio	139	22	318	58	8	0	21	5	0	0	0	0	486	85
	Enfermería	243	2	281	4	24	2	42	4	0	0	3	0	593	12
	Atención al paciente	147	7	213	11	21	1	34	0	0	0	0	0	415	19
	Personal directivo	1	4	13	46	0	0	0	0	0	0	0	0	14	50
Total		659	59	1335	280	62	8	126	18	0	0	12	8	2194	373

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional – España

ESPAÑA		Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	11	1	97	47	1	1	20	3	0	0	9	5	138	57
	Soporte en clínica	56	7	88	36	7	4	3	1	0	0	0	0	154	48
	Personal médico	18	4	54	19	1	0	2	1	0	0	0	0	75	24
	Laboratorio	86	18	117	29	8	0	18	3	0	0	0	0	229	50
	Enfermería	183	2	84	4	24	2	23	4	0	0	0	0	314	12
	Atención al paciente	139	7	87	5	21	1	27	0	0	0	0	0	274	13
	Personal directivo	0	4	3	28	0	0	0	0	0	0	0	0	3	32
Total		493	43	530	168	62	8	93	12	0	0	9	5	1187	236

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional – EE.UU

EE.UU.		Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	7	3	37	16	0	0	0	0	0	0	0	1	44	20
	Soporte en clínica	25	5	140	4	0	0	0	0	0	0	0	0	165	9
	Personal médico	8	4	23	14	0	0	0	0	0	0	0	0	31	18
	Laboratorio	52	4	159	20	0	0	0	0	0	0	0	0	211	24
	Enfermería	59	0	125	0	0	0	0	0	0	0	0	0	184	0
	Atención al paciente	4	0	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78	0
	Personal directivo	1	0	8	13	0	0	0	0	0	0	0	0	9	13
Total		156	16	566	67	0	0	0	0	0	0	0	1	722	84

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional – Rest of Europe

RER		Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Soporte en clínica	0	0	28	4	0	0	3	4	0	0	0	0	31	8
	Personal médico	2	0	9	3	0	0	1	0	0	0	0	0	12	3
	Laboratorio	1	0	13	5	0	0	3	2	0	0	0	0	17	7
	Enfermería	0	0	22	0	0	0	19	0	0	0	0	0	41	0
	Atención al paciente	3	0	10	3	0	0	7	0	0	0	0	0	20	3
	Personal directivo	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
	Total	6	0	83	17	0	0	33	6	0	0	0	0	122	23

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional – LATAM

LATAM		Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
	Soporte en clínica	0	0	25	13	0	0	0	0	0	0	0	2	25	15
	Personal médico	2	0	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	9	5
	Laboratorio	0	0	29	4	0	0	0	0	0	0	0	0	29	4
	Enfermería	1	0	50	0	0	0	0	0	0	0	3	0	54	0
	Atención al paciente	1	0	42	3	0	0	0	0	0	0	0	0	43	3
	Personal directivo	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Total		4	0	156	28	0	0	0	0	0	0	3	2	163	30

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad – IVIRMA Global

IVIRMA Global Tipología contrato	menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Indefinido parcial	3	0	72	6	257	17	224	19	84	13	19	4	659	59
Indefinido completo	4	0	298	27	501	117	346	77	149	43	37	16	1335	280
Temporal parcial	1	1	29	5	18	1	10	0	4	0	0	1	62	8
Temporal completo	1	0	49	8	47	7	21	2	8	1	0	0	126	18
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	1	12	6	0	1	0	0	0	0	0	0	12	8
TOTAL	9	2	460	52	823	143	601	98	245	57	56	21	2194	373

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad – España

ESPAÑA	menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Tipología contrato														
Indefinido parcial	0	0	32	4	205	14	187	15	61	7	8	3	493	43
Indefinido completo	1	0	56	7	187	67	211	54	64	31	11	9	530	168
Temporal parcial	1	1	29	5	18	1	10	0	4	0	0	1	62	8
Temporal completo	1	0	33	7	36	3	15	2	8	0	0	0	93	12
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	0	9	4	0	1	0	0	0	0	0	0	9	5
TOTAL	3	1	159	27	446	86	423	71	137	38	19	13	1187	236

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad – EE.UU.

EE.UU.	menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Tipología contrato														
Indefinido parcial	3	0	40	2	48	3	32	4	22	6	11	1	156	16
Indefinido completo	3	0	184	14	205	31	86	8	64	8	24	6	566	67
Temporal parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal completo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	6	1	224	16	253	34	118	12	86	14	35	7	722	84

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad – Rest of Europe

RER	menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Tipología contrato														
Indefinido parcial	0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	0	0	6	0
Indefinido completo	0	0	15	2	39	6	18	8	11	1	0	0	83	17
Temporal parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal completo	0	0	16	1	11	4	6	0	0	1	0	0	33	6
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	31	3	51	10	28	8	12	2	0	0	122	23

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad – LATAM

LATAM Tipología contrato	menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Indefinido parcial	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4	0
Indefinido completo	0	0	43	4	70	13	31	7	10	3	2	1	156	28
Temporal parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal completo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2
TOTAL	0	0	46	6	73	13	32	7	10	3	2	1	163	30

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Número de despidos por género, edad y categoría profesional – IVIRMA Global

IVIRMA Global		menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	7	6	6	1	2	0	1	1	16	8
	Soporte en clínica	0	0	5	0	7	2	4	1	8	1	2	0	26	4
	Personal médico	0	0	0	0	3	1	2	1	1	1	0	0	6	3
	Laboratorio	1	0	4	0	9	2	6	1	2	0	0	0	22	3
	Enfermería	0	0	6	0	7	0	15	0	3	0	1	0	32	0
	Atención al paciente	0	0	3	0	16	0	4	0	5	0	1	0	29	0
	Personal directivo	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	3	1
TOTAL		1	0	18	0	50	11	37	4	23	3	5	1	134	19

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

Retenemos y atraemos el mejor talento

Trabajamos en la incorporación de los mejores profesionales, buscando siempre aquellos que no solo reúnan las mejores capacidades técnicas, sino que estén alineados con nuestros valores y cultura corporativa.

En 2019 hemos contratado un total de 497 personas. De estas contrataciones, aproximadamente el 70% han sido indefinidas (contrato indefinido parcial e indefinido completo). Esto ha significado un aumento del 9% de la contratación fija respecto a 2018.

	2019	2018
Total contratación	497	486
Contratación indefinida	69%	60%

El **proceso de reclutamiento y selección** en IVIRMA comienza a partir de la identificación de las necesidades que tiene cada uno de nuestros departamentos. Posteriormente, se desarrollan las etapas de diseño de profesiograma del puesto a cubrir, publicación de las ofertas, selección de personas candidatas y realización de entrevistas, que permiten seleccionar a la persona competente para el puesto.

La publicación de estas ofertas se realiza en nuestra web corporativa, redes sociales y portales de empleo especializado. Convencidos de que nuestro crecimiento está estrechamente ligado al de nuestras personas, potenciamos la promoción interna mediante la difusión de las vacantes en las plataformas de comunicación interna como la intranet corporativa y el Comité de Centro (CDC). El CDC es un documento que se utiliza en España que incluye toda la información relevante que deben conocer los profesionales a nivel corporativo.

Uno de los principales recursos en los que nos apoyamos para hacer crecer el talento interno son los programas de formación. En este sentido, para los colectivos de embriólogos y profesionales ginecólogos disponemos de un programa de incorporación de talento específico a través del Máster de reproducción humana asistida que promovemos.

En 2019 hemos aumentado un 9% la contratación indefinida respecto a 2018



Número de nuevas contrataciones por tipo de contrato, género y edad – IVIRMA Global

IVIRMA Global Tipología contrato	menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años		Total mujeres	Total hombres
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Indefinido parcial	3	0	14	0	18	2	8	1	5	1	3	0	51	4
Indefinido completo	1	0	113	11	92	14	30	5	15	1	3	1	254	32
Temporal parcial	0	0	17	4	10	1	6	0	4	0	0	0	37	5
Temporal completo	1	0	34	7	31	3	13	0	7	1	0	0	86	11
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	0	11	5	0	1	0	0	0	0	0	0	11	6
TOTAL	5	0	189	27	151	21	57	6	31	3	6	1	439	58

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019.

En IVIRMA trabajamos por y para las personas. Sabemos que nada sería posible sin ellas y, por tanto, trabajamos diariamente por ser el mejor lugar donde trabajar

Nuestro objetivo, el bienestar de nuestros profesionales

Una de las líneas de actuación que seguimos para gestionar el talento de nuestras personas es impulsar iniciativas que generen un entorno motivador.

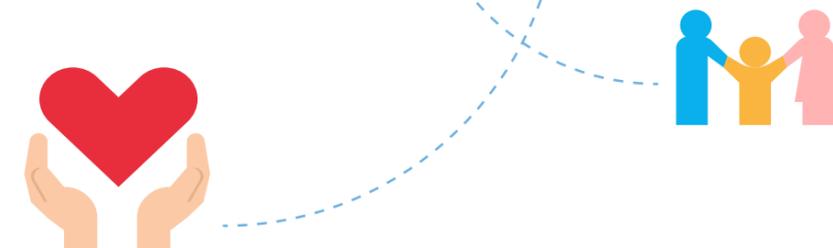
Por esta razón, ponemos todo nuestro esfuerzo en hacer que las personas se sientan **integradas, valoradas e importantes**. Para ello, uno de los puntos fundamentales es la comunicación: escuchar y transmitir. En este sentido, cada día añadimos y potenciamos nuestras iniciativas enfocadas en esta área.

Para este objetivo resulta clave We are IVIRMA, una herramienta que nos permite una comunicación constante con los profesionales con mayor inmediatez gracias a su potencial digital.

We are IVIRMA

We are IVIRMA se ha convertido en el principal canal de comunicación interna. Este portal corporativo, que hemos lanzado durante el año 2019, recoge muchas de las funcionalidades del área de Recursos Humanos y digitaliza toda la información para responder a las necesidades de nuestros usuarios.

A través de este portal, nuestros profesionales tienen acceso a documentos personales y privados, como la nómina o los certificados. Nuestro equipo también puede solicitar por esta vía sus vacaciones y gestionar el tiempo, informarse de los protocolos y estándares de la compañía, además de acceder a los beneficios sociales internos y externos de la empresa y al sistema de evaluación del desempeño.



El contenido ofrecido por We are IVIRMA la convierte en mucho más que una intranet y permite llegar a toda nuestra plantilla en un contexto de dispersión geográfica y con perfiles de trabajo muy diferentes. Además, facilita que cada profesional pueda interactuar y manifestar sus emociones y opiniones, por lo que se genera un diálogo horizontal que permite escuchar y dar espacio a nuestros profesionales. Alineado con esta visión, nace el canal "sugerencias", en el que se pueden plasmar todas las ideas que surjan, para posteriormente estudiar la viabilidad de cada una de ellas e implantarlas, si procede.

Esta plataforma está disponible en formato web y app móvil y está en constante evolución.



Campaña de difusión de nuevos valores corporativos: "Drink our values" / "Take note of our values": Excellence, Innovation, Honesty, Patients First, Teamwork

Nuestros valores, lo que somos y lo que queremos ser, marcan el rumbo de nuestra compañía y, por ello, en 2019 nos hemos esforzado por incorporarlos en el día a día a través de un proyecto de **difusión de valores** a nivel global.

Este lanzamiento fue impulsado por el CEO, quien envió un email corporativo a toda la plantilla sobre la importancia de dichos valores y, posteriormente, estos se han difundido de forma individual, siendo vinculados cada uno de ellos a una imagen identificativa. Esta difusión digital ha estado acompañada de un obsequio corporativo con los valores serigrafados sobre una botella sostenible con el eslogan "Drink our Values" en el caso de Europa y LATAM y un cuaderno en el caso de USA con la frase "Take Note of Our Values".

Además, hemos diseñado un vinilo con todos los valores que estará presente en la pared de todos los centros IVIRMA durante todo el año 2020

Ventajas IVI

Ofrecemos a nuestros profesionales todas las comodidades y ventajas que están en nuestra mano. Mediante el programa Ventajas IVI nuestra plantilla puede acceder a beneficios sociales: desde descuentos internos de la organización hasta condiciones favorables con otras compañías por ser empleados de IVIRMA.

Con el lanzamiento del portal corporativo We are IVIRMA, hemos potenciado el uso de esta herramienta, incorporándola en la plataforma para que las personas trabajadoras tengan mayor facilidad en el acceso a las ventajas que ofrecemos.

Durante el año 2019, un total de 529 profesionales se han beneficiado de esta plataforma, realizando 6.619 compras y generando un ahorro medio total de 13.195€.



Plan de reconocimiento

A finales de 2019 hemos lanzado en España el Plan de reconocimiento, con el objetivo de seguir poniendo en valor el **esfuerzo y la dedicación de nuestra plantilla** en todos los centros IVIRMA.

El primer paso ha sido llevar a cabo las encuestas, en las que cada persona trabajadora ha nominado a dos compañeros poniendo en valor comportamientos y competencias de estos, asociadas a nuestros valores corporativos.

Al finalizarlas, hemos compartido las valoraciones recogidas con cada persona implicada, felicitándola desde el área de Recursos Humanos mediante un mail personalizado con copia a su responsable directo. A las personas más nominadas de cada centro, además, les hemos entregado un diploma que las premia con un día de vacaciones adicional.

Reconocemos la implicación, el esfuerzo y la dedicación de todas las personas empleadas de IVIRMA



Sistema de evaluación del desempeño

En 2019 hemos lanzado un nuevo sistema de evaluación del desempeño a través de nuestro nuevo portal corporativo We are IVIRMA, mediante el cual se valoran **4 competencias (responsabilidad y compromiso, innovación y crecimiento, orientación a las personas, comunicación e impacto)** con una serie de ítems que las definen y que se valoran en una escala de cuatro opciones: necesita mejorar, cumple las expectativas, supera las expectativas y caso excepcional.

Los resultados de la evaluación del desempeño, junto con el estudio de las bandas salariales asociadas a cada puesto, dan como resultado una **matriz de incrementos salariales anuales** que son de aplicación en función del resultado económico de cada centro de trabajo.

Los resultados obtenidos gracias a este sistema de evaluación del desempeño nos permiten diseñar **planes de mejora para cada profesional**.

Estudio de clima bienal

Bienalmente, lanzamos el proceso de evaluación del clima laboral, en el que nuestra plantilla valora las distintas áreas de IVIRMA mediante una plataforma de encuestas. Este proceso es anónimo y permite, además de obtener feedback de la organización, mantener y mejorar el sentimiento de pertenencia de todas nuestras personas trabajadoras.

Este estudio se realizó en 2018 en las clínicas de IVIRMA en España, Portugal y LATAM, y se espera que vuelva a ser llevado a cabo en 2020.

Promovemos el desarrollo profesional y la mejora continua de nuestra plantilla



Política retributiva

La objetividad y la equidad interna son los criterios fundamentales sobre los que se diseña e implementa la Política Retributiva en IVIRMA que afecta a todos los empleados del grupo. En este sentido, el modelo retributivo se realiza teniendo en cuenta los resultados y niveles de un sistema de clasificación de puestos que sistematiza de manera objetiva la contribución de todos los empleados a la compañía.

El sistema retributivo de IVIRMA tiene una estructura en torno a bandas salariales asociadas a cada posición, las cuales se dividen por tramos. Esto permite que los profesionales puedan, en función de la evaluación del desempeño, evolucionar a nivel salarial. Además, nos adaptamos a las características propias de cada uno de los entornos laborales donde operamos, siempre en el marco de nuestros valores y atendiendo a la identidad propia de cada una de las regiones geográficas del Grupo.

La retribución variable es uno de los elementos fundamentales de nuestra política de compensación y se aplica a empleados de todas las áreas de actividad del Grupo. En este sentido, anualmente se revisan y marcan unos objetivos estratégicos, en los que los distintos colectivos de IVIRMA tienen asociado un porcentaje de retribución variable anual.

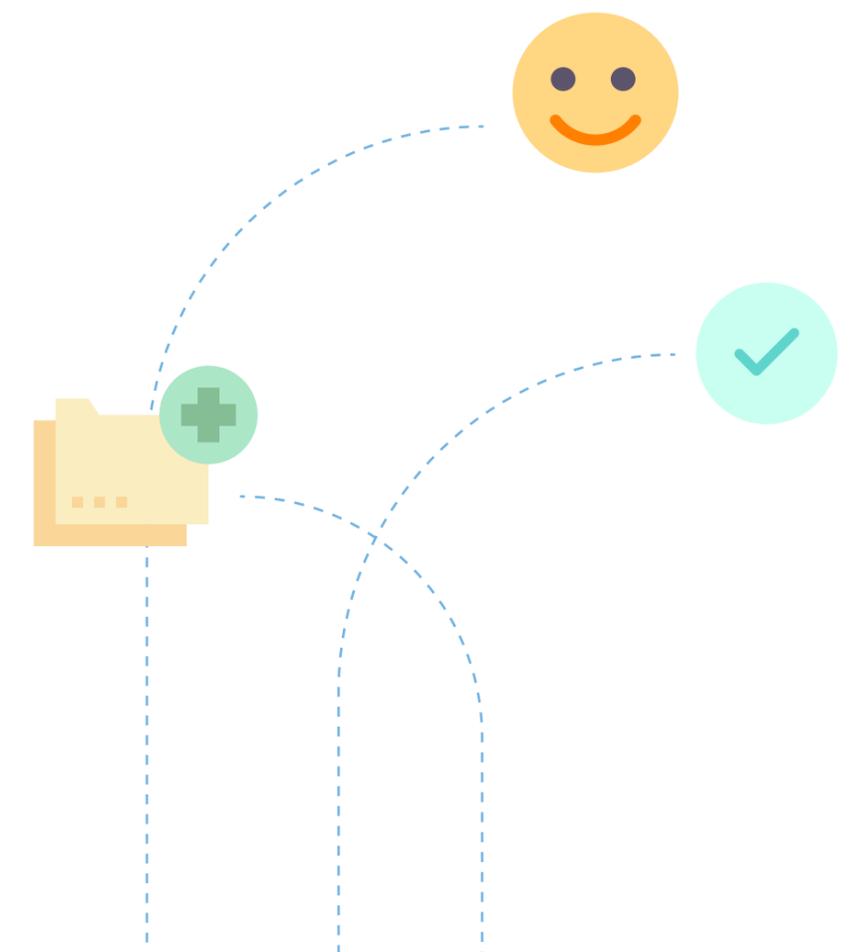
La Política Retributiva de la **Dirección** también es progresiva, en función de la trayectoria y la evolución en la actividad de la clínica.

El **Consejo de administración** está formado por 5 Consejeros, que ejercen funciones en la empresa como médicos y codirectivos. La retribución establecida para los miembros del Consejo de administración es de 5.000 euros brutos anuales, adicionales al salario que perciben como médicos y codirectivos.

Más allá de las políticas, y en el marco de las legislaciones laborales de cada centro, contamos con fórmulas adaptadas a los intereses de los empleados. Ejemplo de ello es la retribución flexible, que alcanza a la totalidad de la plantilla en España y permite elegir productos y servicios como abono transporte o cheque guardería que conllevan ahorros fiscales para los empleados.

A nivel IVIRMA Global, tenemos unas categorías estandarizadas, con el objetivo de agrupar a los profesionales de la compañía. Cada categoría IVIRMA incluye diferentes perfiles. Por ejemplo: en Funciones Soporte hay mandos intermedios, personal técnico y personal administrativo. Estas categorías están especificadas en las siguientes tablas, en las que se muestran datos de remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional.

Garantizamos la objetividad y equidad interna de nuestra plantilla aplicando bandas salariales a nuestra Política Retributiva



Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional:

ESPAÑA		menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	-	-	32.107,06 €	21.999,84 €	31.102,01 €	34.434,96 €	33.419,24 €	36.666,89 €	32.210,15 €	40.661,03 €	-	45.964,01 €
	Soporte en clínica	-	-	-	-	22.544,75 €	24.639,72 €	31.423,88 €	26.934,70 €	33.777,05 €	23.751,60 €	27.731,41 €	22.311,85 €
	Personal médico	-	-	-	59.999,92 €	59.553,98 €	58.748,31 €	66.673,02 €	67.552,23 €	74.748,78 €	72.788,18 €	0,00 €	75.978,14 €
	Laboratorio	-	-	22.537,85 €	19.345,45 €	30.659,42 €	31.783,47 €	39.731,22 €	42.596,38 €	57.027,48 €	50.172,82 €	48.264,76 €	-
	Enfermería	-	13.999,86 €	20.108,55 €	-	23.029,89 €	21.186,00 €	24.916,19 €	25.583,42 €	28.291,20 €	25.599,87 €	0,00 €	-
	Atención al paciente	-	-	18.853,73 €	-	19.339,94 €	18.797,15 €	20.330,64 €	20.600,34 €	24.632,90 €	-	35.495,42 €	-
	Personal directivo*	-	-	-	-	-	149.269,97€	150.191,83 €	151.348,18€	-	221.545,32 €	-	227.773,29 €

Las categorías propias utilizadas en IVIRMA hacen referencia a la vez a la tipología del puesto de trabajo ocupado.

Se han tenido en cuenta las personas en plantilla con contrato indefinido a tiempo completo que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019, y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

* La remuneración de los Directivos incluye la retribución fija y variable.

Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional:

EE.UU.		menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	-	-	45.288,16 €	39.464,00 €	53.831,04 €	80.434,20 €	58.998,37 €	169.744,00 €	66.811,20 €	229.154,40 €	49.266,94 €	-
	Soporte en clínica	18.720,00 €	-	30.783,72 €	-	37.574,79 €	45.811,20 €	37.686,56 €	32.619,60 €	42.356,78 €	-	41.574,57 €	-
	Personal médico	-	-	56.136,00 €	-	144.916,46 €	179.034,00 €	226.666,67 €	200.000,00 €	175.600,00 €	101.840,00 €	-	171.387,96 €
	Laboratorio	22.276,80 €	-	33.024,22 €	33.910,15 €	42.770,15 €	51.696,00 €	57.034,82 €	-	79.524,52 €	108.960,00 €	54.646,40 €	-
	Enfermería	-	-	56.115,74 €	-	66.080,18 €	-	64.296,16 €	-	67.312,33 €	-	78.682,81 €	-
	Atención al paciente	-	-	29.282,52 €	-	30.796,71 €	-	30.060,89 €	-	31.176,40 €	-	31.369,94 €	-
	Personal directivo*	-	-	-	-	112.000,00 €	173.333,33 €	111.264,69 €	174.450,75 €	141.109,40 €	139.346,27 €	-	195.650,92 €

Las categorías propias utilizadas en IVIRMA hacen referencia a la vez a la tipología del puesto de trabajo ocupado.

Se han tenido en cuenta las personas en plantilla con contrato indefinido a tiempo completo que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019, y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

* La remuneración de los Directivos incluye la retribución fija y variable.

Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional:

REST OF EUROPE		menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Soporte en clínica	-	-	30.587,80 €	-	34.493,32 €	-	40.148,04 €	48.088,08 €	29.208,27 €	-	-	-
	Personal médico	-	-	64.966,00 €	-	71.230,84 €	55.912,09 €	73.762,46 €	85.000,00 €	-	-	-	-
	Laboratorio	-	-	25.334,85 €	28.192,18 €	40.352,15 €	24.696,19 €	39.735,83 €	57.497,90 €	-	-	-	-
	Enfermería	-	-	25.805,46 €	-	27.457,90 €	-	25.213,06 €	-	61.164,82 €	-	-	-
	Atención al paciente	-	-	22.860,19 €	12.887,15 €	22.226,79 €	17.987,81 €	21.044,06 €	-	18.727,61 €	-	-	-
	Personal directivo*	-	-	-	-	-	-	283.760,00 €	295.300,00 €	-	279.853,00 €	-	-

Las categorías propias utilizadas en IVIRMA hacen referencia a la vez a la tipología del puesto de trabajo ocupado.

Se han tenido en cuenta las personas en plantilla con contrato indefinido a tiempo completo que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019, y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

* La remuneración de los Directivos incluye la retribución fija y variable.

Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional:

LATAM		menos de 21 años		de 21 a 29 años		de 30 a 39 años		de 40 a 49 años		de 50 a 60 años		+ de 60 años	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categorías	Funciones soporte (oficinas centrales)	-	-	-	-	17.193,69 €	-	-	-	-	-	-	-
	Soporte en clínica	-	-	7.825,42 €	11.347,84 €	15.569,57 €	15.531,18 €	31.627,33 €	34.711,01 €	10.516,15 €	18.498,20 €	-	-
	Personal médico	-	-	-	-	33.402,95 €	47.482,26 €	30.903,87 €	51.204,78 €	-	-	-	-
	Laboratorio	-	-	11.013,23 €	42.870,51 €	20.861,74 €	16.019,83 €	17.450,13 €	27.796,70 €	-	-	-	-
	Enfermería	-	-	9.914,54 €	-	9.029,29 €	0,00 €	11.902,46 €	-	-	-	-	-
	Atención al paciente	-	-	7.802,19 €	-	7.751,53 €	7.519,66 €	9.955,55 €	13.610,36 €	10.860,88 €	-	-	-
	Personal directivo*	-	-	-	-	-	-	-	282.565,38 €	138.282,55 €	116.964,28 €	-	-

Las categorías propias utilizadas en IVIRMA hacen referencia a la vez a la tipología del puesto de trabajo ocupado.

Se han tenido en cuenta las personas en plantilla con contrato indefinido a tiempo completo que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019, y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

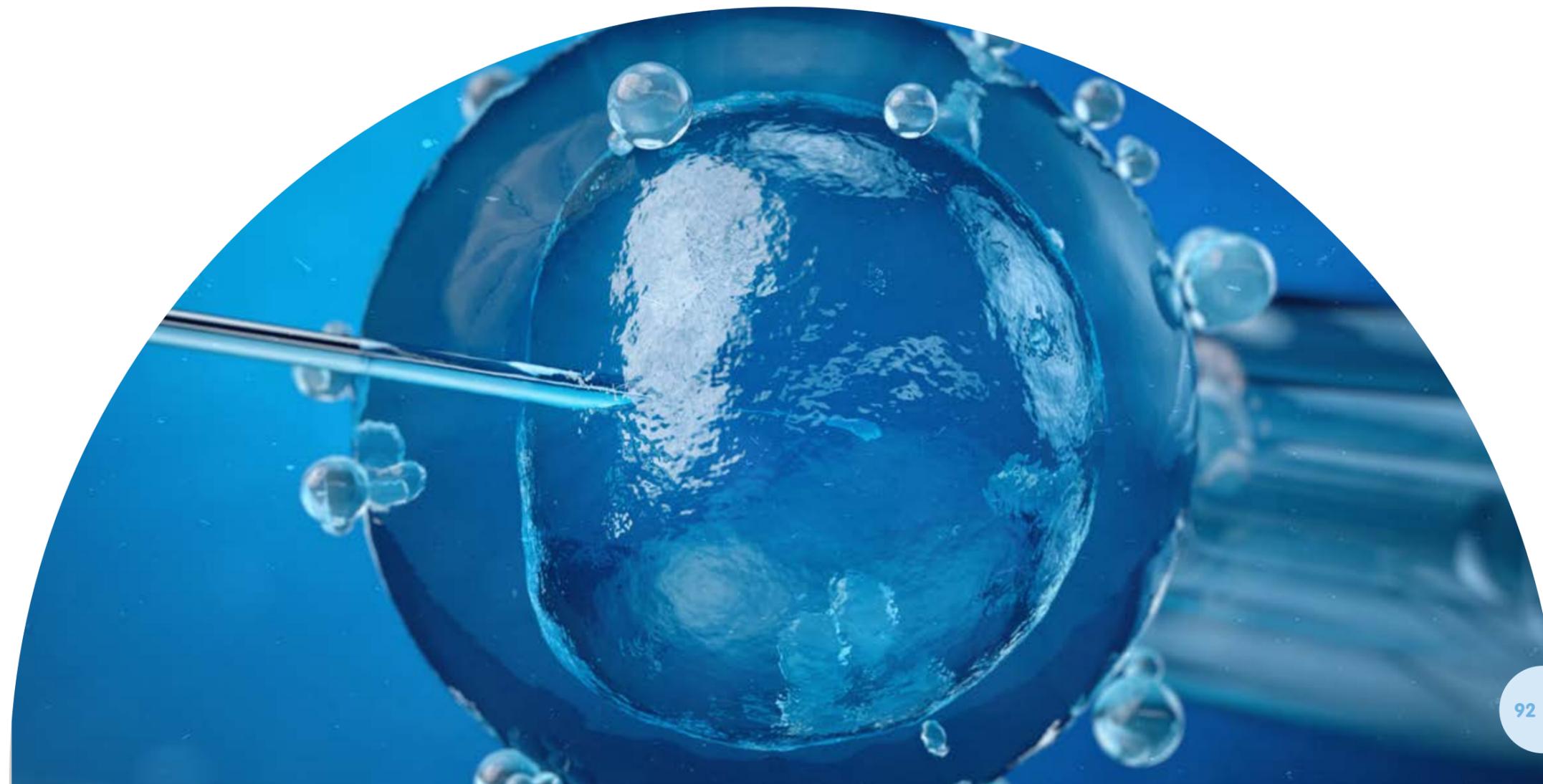
* La remuneración de los Directivos incluye la retribución fija y variable.

Respecto al cálculo de la **brecha salarial**, la siguiente tabla muestra los datos considerando el salario bruto medio anual de las personas trabajadoras del grupo, por categoría.

Como se ha hecho constar anteriormente, en IVIRMA impulsamos la equidad salarial a partir del establecimiento de un sistema retributivo definido en bandas salariales, sin hacer distinción desde una perspectiva de género. En este sentido, las diferencias mostradas en la brecha salarial pueden deberse a los siguientes motivos:

- » **Existencia de diferentes perfiles profesionales dentro de una misma categoría.**
- » **Permisos de maternidad y paternidad.**
- » **Situaciones de IT (Incapacidad temporal).**

Hay que tener en cuenta que, para estandarizar las categorías a nivel global, cada categoría incluye perfiles muy diversos con responsabilidades diferentes y, además, hay rangos muy diferentes de antigüedad.



Brecha salarial por categoría profesional:

Categoría IVIRMA	ESPAÑA		
	Promedio mujer	Promedio hombre	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	32.149€	35.723€	10,01%
Soporte en clínica	30.323€	25.279€	-19,95%
Personal médico	64.802€	65.437€	0,97%
Laboratorio	34.176€	34.636€	1,33%
Enfermería	22.927€	24.488€	6,38%
Atención al paciente	20.536€	19.158€	-7,19%
Personal directivo *	150.191€	196.771€	23,67%

Para el cálculo de la brecha se han tenido en cuenta las personas en plantilla con contrato indefinido a tiempo completo que han estado en algún momento en la compañía durante 2019 y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

La fórmula del cálculo es:

$(\text{salario bruto medio hombres} - \text{salario bruto medio mujeres}) / (\text{salario bruto medio hombres})$

* La remuneración del personal directivo incluye la retribución fija y variable



EE.UU.			
Categoría IVIRMA	Promedio hombre	Promedio mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	88.109€	54.788€	37,82%
Soporte en clínica	42.513€	35.641€	16,17%
Personal médico	170.094€	157.608€	7,34%
Laboratorio	47.640€	43.044€	9,65%
Enfermería	-	64.106€	-
Atención al paciente	-	30.250€	-
Personal directivo *	169.353€	130.101€	23,18%

LATAM			
Categoría IVIRMA	Promedio hombre	Promedio mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	-	15.050€	-
Soporte en clínica	15.655€	17.099€	-9,23%
Personal médico	48.971€	32.332€	33,98%
Laboratorio	25.677€	16.995€	33,81%
Enfermería	-	9.764€	-
Atención al paciente	9.550€	8.614€	9,80%
Personal directivo *	227.365€	138.283€	39,18%

REST OF EUROPE			
Categoría IVIRMA	Promedio hombre	Promedio mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	-	-	-
Soporte en clínica	48.088€	33.722€	29,87%
Personal médico	65.608€	71.379€	-8,80%
Laboratorio	38.516€	39.055€	-1,40%
Enfermería	-	29.663€	-
Atención al paciente	16.288€	20.654€	-26,81%
Personal directivo *	287.577€	283.760€	1,33%

Para el cálculo de la brecha se han tenido en cuenta las personas en plantilla con contrato indefinido a tiempo completo que han estado en algún momento en la compañía durante 2019 y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

La fórmula del cálculo es:

$(\text{salario bruto medio hombres} - \text{salario bruto medio mujeres}) / (\text{salario bruto medio hombres})$

* La remuneración del personal directivo incluye la retribución fija y variable.

Conciliación y organización del trabajo

En IVIRMA defendemos que el ámbito profesional y el personal deben estar equilibrados para garantizar un rendimiento óptimo y la realización de nuestras personas. En este sentido, llevamos a cabo medidas para favorecer la conciliación de la vida personal y profesional de nuestras personas trabajadoras, con el objetivo de fomentar la responsabilidad compartida, la igualdad de oportunidades y la diversidad.

En IVIRMA concedemos todos los **permisos retribuidos** que recoge la legislación vigente de cada país y el convenio colectivo de aplicación, relacionados con el matrimonio, el nacimiento de hijo/a, fallecimiento o enfermedad de familiares hasta segundo grado, traslado de domicilio, deber inexcusable, preparación al parto, consultas médicas y asuntos propios, entre otros.

La **flexibilidad horaria** está presente en IVIRMA, para que nuestra plantilla pueda adaptar la vida profesional con las necesidades familiares. En nuestras oficinas contamos con flexibilidad en la entrada y salida, posibilidad de horarios flexibles, adaptabilidad de los turnos y generación de días adicionales por días de fin de semana trabajados, entre otros. Además, durante el año 2019 hemos lanzado un proyecto piloto para la incorporación de teletrabajo una vez a la semana en oficinas centrales.

Los centros de IVIRMA reducen sus horarios en distintas épocas del año para facilitar el disfrute de vacaciones a las personas de todos los turnos y horarios.

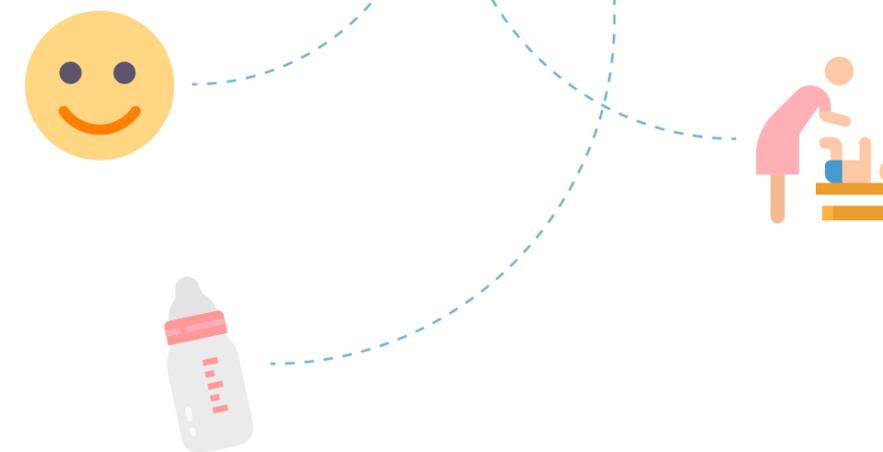
En 2019, 204 personas de la organización disfrutaron de 218 medidas de conciliación. La cantidad de medidas de conciliación son superiores a las personas que las han disfrutado debido a la casuística de disfrutar de maternidad y permiso de lactancia al mismo tiempo.

Favorecemos la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, impulsando la corresponsabilidad



Medidas de conciliación

Categoría de la medida de conciliación	Mujeres	Hombres
Maternidad	100	N/A
Paternidad	N/A	13
Permiso por lactancia	6	-
Riesgo durante el embarazo	3	-
Reducción de jornada por cuidado de hijo/a	0	0
Reducción de jornada por motivos familiares	0	0
Reducción por guarda legal	82	0
Reducción de jornada menor enfermedad grave	2	0
Otro	10	2
Total	203	15



Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019 y todos los tipos de contrato.

Se han considerado todos los países menos el Reino Unido, ya que no se dispone de esta información, de este país solo se han podido considerar los datos de maternidad y paternidad.

En el caso de EE. UU, 25 mujeres se han acogido a la baja maternal cubierta por la propia legislación del país, este dato forma parte del total de personas acogidas al permiso de maternidad/paternidad de la tabla.

En IVIRMA garantizamos el respeto al tiempo de descanso, los permisos y las vacaciones. Adicionalmente, en 2019 hemos lanzado la herramienta Dasstime, que permite garantizar el cumplimiento de los horarios y evitar el exceso de horas de trabajo. En cualquier caso, no hemos implementado hasta la fecha, de manera específica, medidas en el ámbito de la desconexión digital, aunque evitamos realizar llamadas fuera del horario laboral.

Permiso por maternidad y paternidad

Permiso de maternidad y paternidad, tasa de retorno y de retención por género

Categoría de la medida de conciliación	Mujeres	Hombres
Personas empleadas con derecho a permiso de maternidad / paternidad	1391	276
Personas empleadas acogidas a permiso de maternidad / paternidad	106	13
Personas empleadas que han regresado al trabajo después un permiso de maternidad / paternidad	96	11
Tasa de retorno al trabajo	91%	85%
Tasa de retención	100%	100%

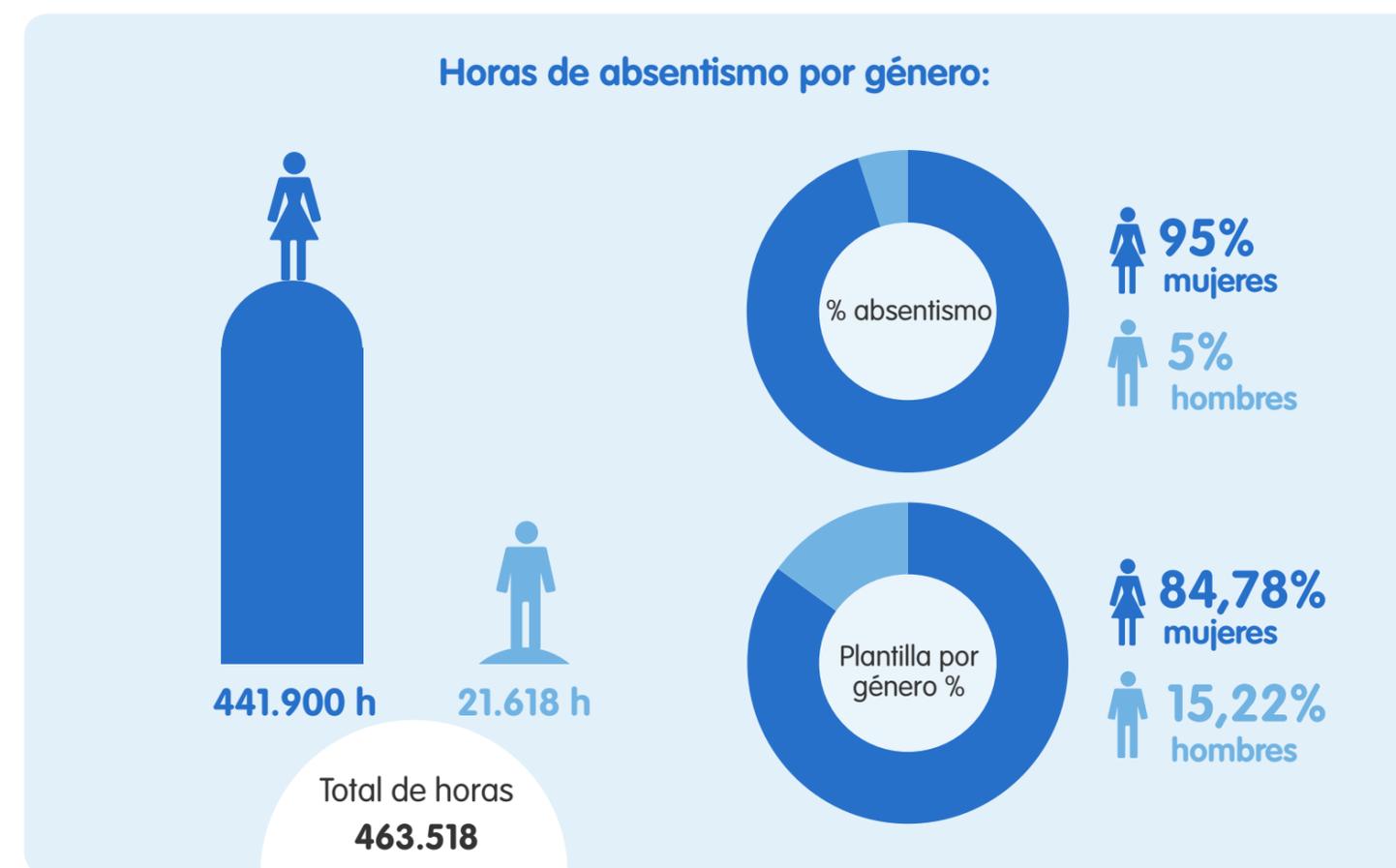
Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en la compañía, aunque no formaran parte de la plantilla a 31/12/2019 y todos los tipos de contrato.

Para el cálculo se ha considerado España, LATAM y Rest of Europe (exceptuando Reino Unido donde solo se han podido considerar los datos de maternidad y paternidad). En 2019 también están contabilizados los permisos maternales y paternales de EE. UU, de aquellas personas que se han acogido al permiso de maternidad/paternidad según la legislación del país.

No disponemos de los datos relativos a personas empleadas que han regresado al trabajo después de un permiso parental y que siguen siendo profesional de IVIRMA 12 meses después durante el 2019

Absentismo

Los datos de absentismo de IVIRMA están recogidos en los siguientes gráficos. Las mujeres son quienes tienen un mayor porcentaje de absentismo en la organización (95% del absentismo), pero son también las que representan un mayor porcentaje en la plantilla (un 85% sobre el total).



Se ha tenido en cuenta el número de horas no trabajadas tanto por enfermedad común como por accidente laboral y accidente no laboral.

Los datos reflejan únicamente las horas de España. No se dispone de información sobre el resto de países. Se trabajará en recabar esta información para reportarla en la Memoria del año 2020.

Salud y seguridad en el trabajo

Aseguramos un entorno de trabajo seguro y saludable

En IVIRMA promovemos una cultura preventiva que garantice los más altos niveles de **seguridad, bienestar y salud para nuestros profesionales**.

La salud es prioritaria para nosotros, por lo que trabajamos para proporcionar un ambiente de trabajo respetuoso y saludable en todos los niveles de la compañía, integrando la seguridad como objetivo básico de nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y llevando a cabo programas de prevención personalizados para cada una de nuestras clínicas.

Para ello, contamos con un servicio de prevención externo y una persona responsable de prevención de riesgos en clínica, que se encarga de gestionar los riesgos asociados al puesto de trabajo y desarrollar políticas preventivas a nivel local, en coordinación con el área de Recursos Humanos de servicios centrales.

La información relativa a la prevención es uno de los primeros aspectos que se facilitan a las personas que se incorporan en la plantilla de IVIRMA. De hecho, toda la documentación correspondiente a la prevención de riesgos laborales está incluida en el Plan de Acogida Digital.

Una vez se han incorporado dichos trabajadores y han recibido información y formación inicial sobre los riesgos adheridos a su puesto de trabajo, posteriormente, si se considera necesario, pueden realizar formaciones en primeros auxilios, reanimación cardiopulmonar, formación en extracciones de sangre, simulacros de incendios, charlas informativas sobre EPI's (equipos de protección individual), etc.

En IVIRMA vamos más allá de las políticas preventivas de riesgos especificadas por ley, aplicando procesos y acciones como el bonus prevención, al que optamos gracias a nuestras buenas prácticas, los cursos de formación realizados, los informes ergonómicos (en el caso de los biólogos, en relación con los movimientos repetitivos) y la realización de estudios psicosociales cuando creemos que puede existir conflicto en algún departamento y queremos conocer la razón u origen para solventarlo.

La seguridad y salud de nuestros proveedores y pacientes es también una preocupación por IVIRMA, en el capítulo de la presente memoria "Comprometidos con nuestros pacientes" se especifica el sistema implementado en IVIRMA para garantizar la seguridad y salud de nuestros pacientes. Destacar

que 2019 hemos publicado nuestro servicio Perfect Match, mediante el cual se ofrece más seguridad y tranquilidad a nuestras pacientes.

En España, la gestión de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales se desarrolla conjuntamente desde Recursos Humanos con la colaboración de la mutua de accidentes. Adicionalmente, contamos con un Comité de Seguridad y Salud en nuestros centros de Bilbao, Barcelona y Valencia. En este sentido, los empleados están involucrados en el Sistema de Seguridad y Salud ya que se contemplan como potenciales testigos de los accidentes de trabajo, aunque también puede serlo un tercero no vinculado a la empresa.

Como organización vamos más allá de los aspectos seguridad y salud en el trabajo, fomentando la salud de nuestra plantilla en las oficinas centrales promoviendo hábitos saludables, como el reparto de fruta semanal.

La gestión de prevención de seguridad, salud y riesgos laborales en el resto de países donde IVIRMA está presente se lleva a cabo mediante una empresa de servicios de prevención que nos garantiza su gestión y ofrece un servicio muy similar al que desarrollamos en España.

Accidentes laborales y enfermedades profesionales

Garantizar la seguridad de nuestra plantilla es fundamental para nuestra organización. Por esta razón, y con el objetivo de revisar la evolución de los indicadores de siniestralidad, analizar sus causas y poder aplicar políticas preventivas con el fin de reducir la siniestralidad de IVIRMA, en España realizamos informes anuales sobre los accidentes y enfermedades profesionales acaecidos en la compañía.

El servicio de prevención externo, en su visita a las clínicas, evalúa y determina los riesgos. La evaluación permite valorar y estimar la magnitud de aquellos riesgos existentes en la empresa para la seguridad y salud de las personas trabajadoras y, posteriormente, proponer las medidas de control necesarias para eliminar o reducir los mismos.

Este proceso nos permite eliminar o reducir los incidentes potenciales de salud y seguridad y lesiones o enfermedades ocurridas en el desempeño del trabajo. Mediante esta prevención reforzamos un aspecto fundamental para la empresa: minimizar, en la medida de lo posible, las causas de todos los peligros en los centros de trabajo.

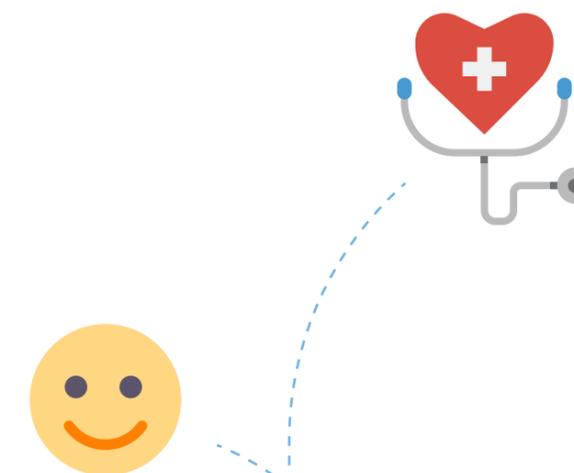
Durante el ejercicio 2019 no se han producido accidentes graves en ninguno de los centros de trabajo de España.

2019		
Tipo	Mujeres	Hombres
Víctimas mortales por accidente laboral	0	0
Tasa de víctimas mortales por accidente laboral	0	0
Víctimas de accidente laboral grave	0	0
Tasa accidentes laborales graves	0	0
N.º lesiones laborales registradas	36	5
Tasa de lesiones laborales registradas	20.224,71	2.808,98
Principales tipos de lesiones laborales	Heridas y lesiones superficiales	

Se ha tenido en cuenta a la plantilla que trabaja en las clínicas y las oficinas de España. No se dispone de información relativa al resto de países. Se trabajará para disponer de esta información en la Memoria de Sostenibilidad del año 2020.

Para el cálculo de la tasa de lesiones laborales registradas se ha seguido la siguiente fórmula: (número de accidentes) / (número de horas trabajadas) x 1.000.000

La prevención está presente en todos los procesos de IVIRMA



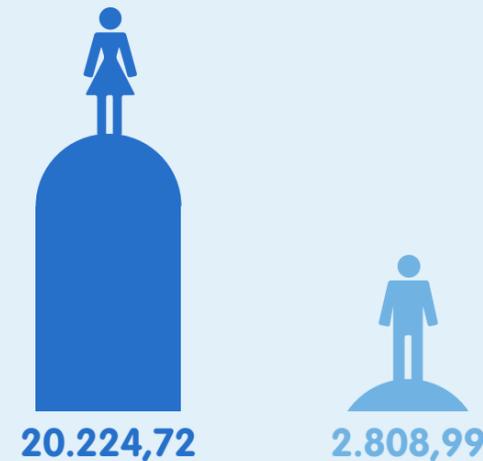
17 de nuestras clínicas en España han recibido el Bonus prevención, como reconocimiento a su contribución a la reducción de la siniestralidad laboral

En 2019, un total de 17 clínicas de IVIRMA en España han recibido el Bonus prevención como reconocimiento a su contribución a la reducción de la siniestralidad laboral. Esto significa que los índices de siniestralidad laboral de estas 17 clínicas se encuentran por debajo de los límites establecidos por ley.

Para visibilizar el esfuerzo de nuestras clínicas en el ámbito de la siniestralidad laboral, desde Recursos Humanos se envía anualmente un comunicado a todo el grupo reconociendo a aquellas clínicas que hayan cumplido el objetivo marcado en el ejercicio. De esta manera, se pone en valor el trabajo que han llevado a cabo en relación con actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En 2019 hemos reconocido el esfuerzo de 6 clínicas más que el año anterior.

Además, como ya hemos mencionado anteriormente, contamos con distintos recursos para minimizar y/o eliminar otros riesgos laborales, como, por ejemplo, información y formación de las personas trabajadoras, investigación de accidentes, controles periódicos, control y uso de los EPI (Equipos de Protección Individual), entre otros.

Frecuencia de accidentes por género



Se ha tenido en cuenta a la plantilla que trabaja en las clínicas y las oficinas de España. No se dispone de información relativa al resto de países. Se trabajará para disponer de esta información en la Memoria de Sostenibilidad del año 2020.

Para el cálculo del indicador de frecuencia de accidentes se ha seguido la siguiente fórmula:
 (número de accidentes) / (número de horas trabajadas) x 1.000.000

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

La entidad colaboradora de la seguridad social y la mutua de accidentes cubren a las personas trabajadoras ante cualquier enfermedad o contingencia laboral. A su vez, todas las clínicas tienen a su disposición el servicio de prevención externo, que se encarga de tomar todas las medidas oportunas para minimizar los riesgos de la clínica y aquellos inherentes al puesto.

El Plan de Prevención para todos los centros de IVIRMA incluye:

- » **Evaluación de riesgos.**
- » **Plan de Emergencia y medidas correctoras.**
- » **Investigación de accidentes, en caso de que se produzca alguno.**

La documentación y posibles incidencias relativas a la prevención de riesgos laborales se gestiona en cada centro de IVIRMA, mediante una persona encargada que canaliza todas las actuaciones en esta materia y sirve de punto de contacto con las personas trabajadoras.

El apoyo de la Dirección es fundamental para impulsar la gestión y la mejora continua de la Prevención de los Riesgos Laborales y las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo. La

Dirección de IVIRMA se compromete a proporcionar los recursos necesarios para el desarrollo de dicho Plan de Prevención, a difundirlo a todo el personal y a impulsar su cumplimiento.

Además, manifiesta un afán por evitar no solo los accidentes producidos en el centro de trabajo, sino los producidos durante los desplazamientos realizados en la ida y vuelta al lugar de trabajo ("in itinere").

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en IVIRMA se establece siempre como respuesta al marco normativo de aplicación en los distintos territorios donde se ubican nuestras clínicas y oficinas. El 100% de las personas empleadas están cubiertas por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud propio de IVIRMA a nivel global, que está auditado internamente por nuestro departamento de Calidad.



Relaciones sociales

Estamos comprometidos firmemente con el respeto a los derechos laborales de nuestros empleados en todo el mundo y, en particular, con su derecho de participación, como elemento esencial en el desarrollo sostenible del modelo de negocio.

El grupo se compromete a facilitar el **derecho de asociación** habilitando espacios comunes para convocar las reuniones que se consideren necesarias, y poniendo a su disposición los medios que les permitan llegar al mayor número posible de personas trabajadoras, garantizando el éxito de la convocatoria y fomentando así el diálogo social y el respeto del derecho de la plantilla sobre la promoción de elecciones sindicales en los centros.

En este sentido, no se ha detectado ninguna operación o proveedor con el que la compañía colabore en los que los derechos de las personas trabajadoras a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva se hayan infringido o se sospeche que puedan serlo.



En IVIRMA garantizamos y facilitamos el derecho de asociación

En España existe un Comité de Empresa en tres de nuestros centros: IVI Valencia, IVI Barcelona e IVI Bilbao. El comité de IVI Valencia, formado por 9 miembros, se constituyó en 2015 y durante 2019 ha renovado su mandato. En estas elecciones han participado más unidades sindicales y se han producido cambios en algunos de los integrantes del comité. Los comités de IVI Barcelona e IVI Bilbao se han constituido durante 2019 y están formados por 9 y 5 miembros, respectivamente.

En aquellos centros donde no hay representación sindical, desde IVIRMA fomentamos el diálogo social mediante acuerdos directos con los colectivos implicados en cada área. Nuestro principal compromiso y responsabilidad es garantizar una información adecuada en tiempo y forma sobre la implementación de nuevas políticas en la organización.

Además, a nivel corporativo, contamos con el mecanismo de queja del canal de compliance, que está accesible a todas las personas trabajadoras de España.



En relación con el plazo mínimo que se proporciona a los profesionales en el marco de la negociación colectiva, se priorizan los plazos acordados con los representantes de las personas trabajadoras, siempre respetando los mínimos establecidos legalmente, y que están recogidos en las políticas corporativas. El plazo se establece en función de las medidas a adoptar y del alcance de las mismas. En cualquier caso, y dada la disgregación geográfica de los centros de trabajo de IVIRMA, el plazo mínimo suele ser de entre 3 y 4 semanas, con el fin de asegurar una óptima comunicación e implementación de las medidas a adoptar.

Todos los profesionales de IVIRMA España están cubiertos por el convenio de sanidad privada que aplica a cada región, garantizando así el cumplimiento de la legislación vigente en materia económica, contratación, clasificación profesional y jornada. Esta casuística implica aplicar 22 convenios diferentes, y llevar un seguimiento de la vigencia de todos ellos con el objetivo de mantener el contenido y las tablas salariales actualizados. Además, durante 2019 se actualizaron las tablas salariales de convenios colectivos, tales como los de Sevilla, Madrid y Barcelona, llevando a cabo la correspondiente regularización de los conceptos salariales establecidos con el fin de cumplir con la normativa vigente.

A nivel global, todos los profesionales del grupo están acogidos a las figuras legales pertenecientes a cada país, como el Código del Trabajo de Panamá, Labour Law de Reino Unido, entre otros.

En materia de seguridad y salud y en el trabajo, en la mayoría de los convenios no existe regulación adicional al respecto.



Formación y desarrollo profesional

La formación en IVIRMA es una de nuestras palancas fundamentales para la mejora continua

Para IVIRMA la formación es un aspecto esencial, no solamente para la satisfacción personal y profesional de nuestras personas empleadas, sino también para fomentar la mejora continua de la organización. En IVIRMA contamos una **política de formación** diseñada para **atraer, retener y, sobre todo, desarrollar el mejor talento**.

Con el objetivo de adaptar la formación a las necesidades formativas de nuestras personas empleadas, llevamos a cabo iniciativas innovadoras de aprendizaje, con itinerarios formativos y planes de desarrollo a medida. A partir del plan estratégico y de los aspectos detectados por las personas responsables de nuestros colectivos, llevamos a cabo formaciones para cubrir estas necesidades.

El **Plan de Formación** forma parte de la Política de Recursos Humanos, y aplica a los países en los que se dispone de la certificación ISO 9001: España, Italia, Lisboa, Panamá, Chile y Argentina. En el resto de países se trabajará durante el próximo año para introducir y extender el procedimiento formativo de manera progresiva a nivel global. En cualquier caso, disponemos de los Monthly Seminar, unas formaciones internas

que van destinados a los colectivos científicos y médicos de la compañía a nivel global.

En IVIRMA disponemos de dos planes de formación diferenciados:

- » El primero, dirigido al Equipo IVIRMA (en oficinas centrales) y la Fundación IVI que se enmarca, respectivamente, en 7 y 2 áreas de desarrollo: Compliance & Legal, Operations, Finance, Human Resources, Marketing, IT y Medical Affairs para el Equipo IVIRMA e Innovation y Education para Fundación IVI.
- » En este plan de formación se distinguen cuatro áreas temáticas: habilidades, idiomas, informática y otros cursos (este último apartado incluye acciones formativas encaminadas a la adquisición de conocimientos y la mejora y desarrollo de habilidades técnicas).
- » Y un segundo, orientado a las clínicas y a los diferentes perfiles que allí se encuentran. En este plan, las acciones formativas se engloban en siete ámbitos: habilidades, medicina y reproducción, laboratorio, idiomas, informática, UAGI (Unidad de Apoyo y Gestión de la Investigación) y otros cursos.



Se destacan a continuación algunas de las formaciones realizadas durante 2019:

Patient Experience

Durante 2019, con el objetivo de conseguir aumentar la fidelización de nuestros pacientes y convertir en única su experiencia en IVIRMA, hemos desplegado una formación específica para los colectivos que están en contacto directo con el paciente: ginecología, enfermería y atención al paciente. Además, hemos involucrado también al personal directivo de clínica, identificándolos como principales impulsores de este proyecto, dedicándoles una formación específica.

Programa de Transformación de Laboratorios

El Programa de Transformación de Laboratorios es uno de los proyectos innovadores lanzados en 2018 que se ha ido completando durante el año 2019. El objetivo de este programa es formar en dirección y gestión de equipos a través de un liderazgo transformador.

Este programa ha contado con la participación de los Responsables de Laboratorio y su proyección es trasladarlo al resto de colectivos y niveles de la organización a largo plazo.

Learning for Excellence

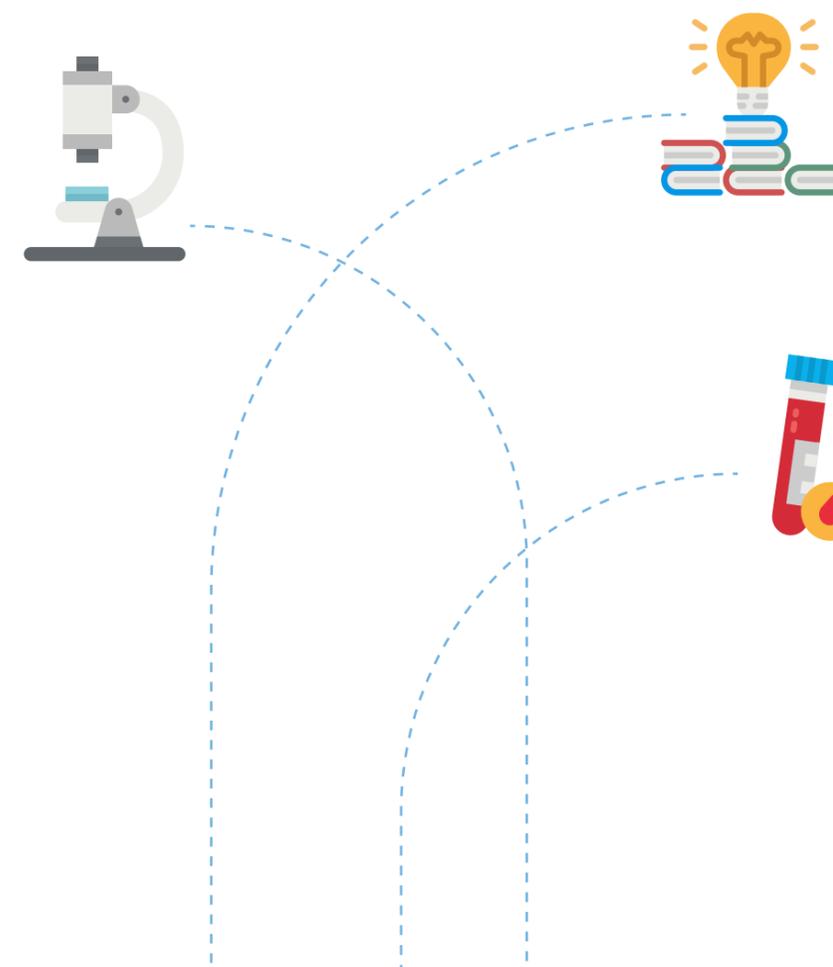
Learning for Excellence es un sistema de puntos para reconocer la excelencia a aquellas personas profesionales que consiguen los objetivos establecidos por la organización. Lanzamos este proyecto en 2018 con la finalidad de alcanzar, mediante la formación continua, el nivel de excelencia clínica requerido dentro de la organización, tanto a nivel externo como interno.

Durante 2019, se ha implantado esta formación para el colectivo de Laboratorios. Para 2020 está previsto el lanzamiento del programa para los colectivos de Enfermería y Psicólogos.

Todas las formaciones se llevan a cabo en el nuestro centro de formación, donde ofrecemos formación teórico-práctica y en el **campus virtual**, donde se recoge la formación online.

Durante el año 2019, la organización ha realizado un gran esfuerzo en crear e iniciar formaciones online con el objetivo de compartir el know-how interno y estandarizar los conocimientos y técnicas en los centros. Ejemplo de ello son las formaciones online *Thyroid and Infertility* y *Genetics in Reproductive Medicine part 1*, dirigidas a los profesionales ginecólogos de Europa y LATAM, y *360 Quality in IVF part 1 and 2*, destinada a los colectivos de todos los Laboratorios de Europa y LATAM.

Además, la política de IVIRMA en este ámbito apuesta claramente por un modelo de formación interna, para lo que se identifica y mantiene una red de formadores internos, quienes transmiten sus conocimientos al resto de la compañía. Estas personas formadoras, que en 2019 fueron 31, tienen una retribución asociada a las horas de formación impartidas.



Durante el año 2019, en España se han realizado un total de **34.543,5 horas de formación a la plantilla, 16.000 horas más que el año anterior**. A nivel global se han realizado 38.291 horas de formación. El aumento de las horas de formación en España durante el 2019 es debido a la puesta en marcha del Programa Learning for Excellence para personal ginecólogo y personal del laboratorio, y a la impartición de formaciones a muchos de los colectivos que forman parte de IVIRMA.

Total de horas de formación a la plantilla

Categorías	Número total de horas	
	Mujeres	Hombres
Funciones soporte (oficinas centrales)	3.689,0	1.718,0
Soporte en clínica	1.672,0	384,0
Personal médico	7.869,0	3.713,5
Laboratorio	10.256,5	2.359,5
Enfermería	3.064,0	26,0
Atención al paciente	3.391,0	148,5
Total	29.941,5	8.349,5

Datos de formación de todos los países exceptuando EE. UU del que no disponemos de los datos.



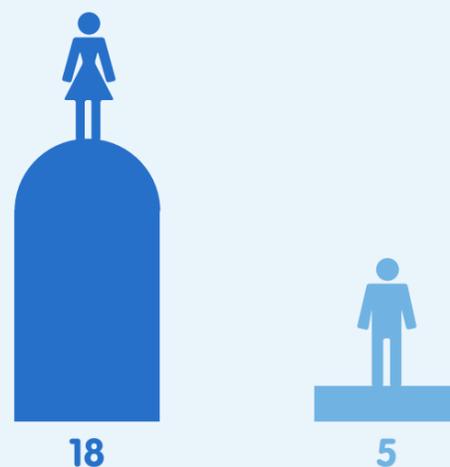
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Todos nuestros centros están concebidos para permitir la accesibilidad y usabilidad, así como para promover la autonomía de las personas con discapacidad. En este sentido, ajustamos y flexibilizamos el trabajo con tiempos de descanso más prolongados y dedicación reducida, con el objetivo de que las personas trabajadoras de la organización que tienen alguna discapacidad puedan desempeñar las funciones del puesto de trabajo con normalidad.

Durante el año 2019, hemos incorporado a nuestro sistema de trabajo SONIX, una herramienta que nos permite subtitular de manera ágil y automatizada contenidos audiovisuales y contribuir así a nuestro compromiso de hacer accesible dichos contenidos a personas con discapacidad auditiva.

A fecha de diciembre de 2019, contamos con un total de 23 personas trabajadoras con discapacidad en la plantilla, 21 de las cuales trabajan en España, y las restantes, en RER (Rest of Europe). Estas 23 personas con discapacidad representan un 1,1% sobre el total de la plantilla de IVIRMA.

Personas de la plantilla con discapacidad



Se han tenido en cuenta el número de personas trabajadoras con discapacidad que continúan en la empresa a 31/12/2019, sin considerar a las personas trabajadoras que han causado baja durante el año 2019. No se dispone de este dato en EE.UU.

En España tenemos un acuerdo de colaboración con la Fundación Adecco, mediante el cual realizamos un acompañamiento personalizado e integral a los familiares con discapacidad de las personas trabajadoras de la organización, promoviendo su integración socio-laboral.

En IVIRMA también trabajamos para que todas nuestras clínicas respeten las normas de accesibilidad universal, adaptándose a la normativa de la comunidad o país donde esté ubicada la clínica. El objetivo es poder garantizar la mayor autonomía de cualquier paciente de IVIRMA y lo llevamos a cabo eliminando las barreras físicas. Esto se traduce en las siguientes prácticas: accesos y aseos adaptados, señalización, mobiliario, rampas, plataformas de acceso y ascensores para que todos los elementos puedan ser comprensibles y utilizables por todos nuestros pacientes.



La diversidad nos enriquece como organización

Igualdad y diversidad

En todas las áreas de negocio de IVIRMA la plantilla está formada principalmente por mujeres, que representan casi el 85% del total. Por ello, en IVIRMA estamos trabajando para implementar políticas que garanticen la igualdad de **oportunidades** en todos los ámbitos de la organización.

En el **Código Ético y de Conducta** se establecen distintos compromisos en relación a la igualdad de oportunidades, como el compromiso relacionado con la promoción del desarrollo profesional y personal de todas las personas trabajadoras, asegurando la igualdad de oportunidades a través de políticas de actuación y el compromiso de proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen social, género u otros.

En IVIRMA creemos que cada persona es única e indispensable para lograr la excelencia en nuestro trabajo

En IVIRMA queremos seguir garantizando la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la organización, y en este sentido, estamos trabajando para la elaboración e implementación de planes de igualdad en nuestros centros de España. Durante el año 2019 hemos empezado a desarrollar los planes de igualdad en los centros de Madrid, Barcelona y Valencia, con el objetivo de aprobarlos durante el año 2020 y poder llevar a cabo la implementación de los mismos. Además, se ha trabajado en la Política de Igualdad del grupo IVIRMA como marco estratégico de la apuesta por la diversidad y que verá la luz durante el año 2020.

Con su implementación pretendemos alcanzar varios objetivos concretos, como continuar trabajando la integración de la perspectiva de género en la organización, la promoción de una participación equilibrada de mujeres y hombres en la empresa y la toma de decisiones correspondiente y el establecimiento de medidas para erradicar la violencia de género y el acoso sexual por razón de sexo, género o identidad sexual



Diversidad en la plantilla

		menos de 30 años		entre 30 y 50 años		mayores de 50 años		personas con discapacidad	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categoría	Funciones soporte (oficinas centrales)	18	7	101	45	22	6	2	1
	Soporte en clínica	51	8	163	43	81	16	3	2
	Personal médico	2	2	96	27	15	15	0	0
	Laboratorio	97	21	269	49	30	5	4	0
	Enfermería	130	2	323	4	41	2	3	0
	Atención al paciente	52	3	222	14	48	1	6	1
	Personal directivo	0	0	6	22	5	26	0	1

Datos de IVIRMA Global. Se ha tenido en cuenta a las personas trabajadoras con todo tipo de contrato a fecha 31/12/2019.

Diversidad en el órgano de gobierno*

		menos de 30 años		entre 30 y 50 años		mayores de 50 años		personas con discapacidad	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	Consejo de Administración	-	-	-	-	-	5	-	-

* Por órgano de gobierno se entiende el Consejo de Administración.

Protocolos contra el acoso sexual o por razón de género

En IVIRMA disponemos de un procedimiento para la gestión de situaciones de acoso laboral, sexual y por razón de género (u otra que suponga un atentado contra la dignidad o intimidad de las personas trabajadoras), donde se establece el protocolo a seguir en caso de que se produzcan una o varias de las situaciones de acoso mencionadas. Este protocolo está a disposición de toda la plantilla a través del portal del empleado

En el marco del proceso de elaboración de los Planes de Igualdad, durante el año 2020 pretendemos encaminar nuestros esfuerzos para actualizar y mejorar este procedimiento. Este trabajo tiene un énfasis especial en las siguientes medidas: el establecimiento de unas penalizaciones más claras, la inclusión de la definición del acoso por razón de identidad sexual o expresión de género o la realización de acciones de formación en relación con los procedimientos de actuación ante posibles casos de acoso.

Este protocolo aplica a los centros IVIRMA de España, Portugal, LATAM e Italia. En el caso de EE. UU, el manual del empleado incluye un apartado concreto con una política específica sobre las medidas para prevenir el acoso y gestionar posibles casos.

En IVIRMA contamos también con un Comité de Vigilancia del Clima Laboral, un órgano no permanente que se convoca en el caso de recibir una denuncia de las situaciones anteriormente mencionadas.

Adicionalmente, en el departamento de Recursos Humanos también contamos con la figura del Employee Relations & Compliance, que es la persona responsable de gestionar los aspectos relacionados con la igualdad y la diversidad. Esta persona trabaja directamente para asegurar que no se produzca ningún tipo de discriminación por cuestión de género o cualquier factor de diversidad y, en caso necesario, dar respuestas y gestionarlo.

No se ha recibido notificación de casos de discriminación durante 2019.



08

Comprometidos
con el planeta



En IVIRMA nos preocupamos por disminuir el impacto en nuestro entorno

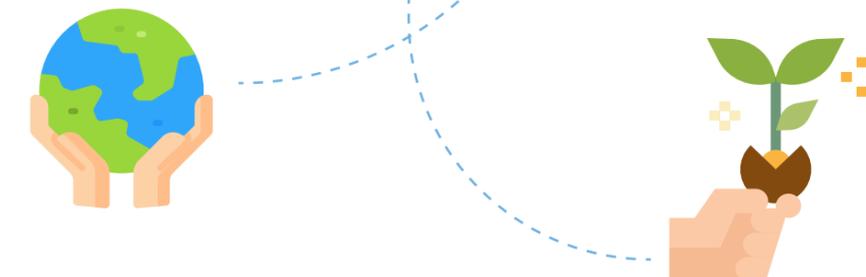


GESTIÓN AMBIENTAL

En IVIRMA apostamos por integrar la sostenibilidad ambiental en nuestra actividad. Nuestra Política del Sistema de Gestión de Calidad hace referencia a aspectos de sostenibilidad ambiental y, adicionalmente, para continuar con la implementación de este compromiso, hemos trabajado durante el año 2019 en nuestra **Política Ambiental**, que seguiremos desarrollando durante 2020. Esta Política Ambiental nace de un proceso de reflexión estratégico interno y de un diagnóstico ambiental de las clínicas, realizado por un tercero independiente, en el que se identifican las áreas de mejora en este ámbito.

La Política Ambiental responde a los cuatro ejes temáticos prioritarios vinculados con diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que se basa la Agenda 2030:

- » **Economía Circular**, que aborda la circularidad de nuestros procesos y nuestra capacidad de reducir los residuos generados.
- » **Cambio Climático**, centrado en lo relativo al consumo de energía y el uso de combustibles, teniendo en cuenta tanto su eficiencia como su origen.
- » **Consumo de recursos**, en el que se trata el nivel de consumo de los recursos más importantes por la empresa y donde se trabaja para que la cadena de producción y suministro esté alineada con los objetivos de sostenibilidad de la compañía.
- » **Personas**, donde se incorpora el enfoque sobre las cuestiones sociales, principalmente de relaciones con la comunidad, buena vecindad y participación.



Con anterioridad al trabajo desarrollado durante 2019 relacionado con la Política Ambiental, algunas de nuestras clínicas ya contaban con modelos de gestión de los principales aspectos ambientales, siendo ejemplo de ello las clínicas de Madrid y Mallorca. La clínica de Madrid cuenta con la Certificación Madrid Excelente, que acredita el cumplimiento de determinados criterios sociales y ambientales. Por otro lado, la clínica de Mallorca integra desde el año 2012 en todas sus actividades un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001.

Para ampliar este trabajo que ya había sido impulsado en los centros de Mallorca y Madrid, durante 2019 se ha realizado un **diagnóstico ambiental** que ha ayudado a establecer un modelo de referencia frente al que poder medir el desarrollo de cada clínica y de la compañía en su conjunto.

CONTAMINACIÓN

De toda la actividad y procesos que llevamos a cabo en IVIRMA existen tres puntos muy concretos donde se pueden producir **emisiones contaminantes**: en los generadores de energía (grupos electrógenos), en los sistemas de refrigeración y en nuestra pequeña flota de vehículos destinados a las actividades que se realizan en el ámbito del Marketing Relacional.

En el caso de los generadores de energía su uso es muy ocasional, ya que únicamente los utilizamos si se produce algún fallo de suministro eléctrico.

Para controlar las emisiones generadas por el generador de electricidad y el sistema de refrigeración, el Departamento de Mantenimiento realiza verificaciones internas y externas, y también controlamos las emisiones de nuestra flota de vehículos a través de revisiones periódicas.

Por otro lado, y respecto a la contaminación acústica, los efectos de la actividad de IVIRMA en este ámbito son poco significativos. Respetamos las limitaciones de obligado cumplimiento que establecen las ordenanzas municipales y ejecutamos las medidas correctoras necesarias para que las fuentes de ruido, que son principalmente los equipos de climatización en las clínicas, cumplan con todos los requisitos y se mitiguen posibles molestias en las zonas residenciales próximas. En este sentido, durante las fases de instalación y funcionamiento de los equipos de climatización en las clínicas de IVIRMA, hemos tenido en cuenta las medidas preventivas necesarias en relación a la **contaminación acústica**.

En el diagnóstico ambiental realizado durante 2019, no se ha identificado ninguna actividad de la organización que genere **contaminación lumínica**.



PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

En este ámbito, contamos con un Procedimiento de gestión de residuos que aplica a España y Portugal, y que tiene como objetivo proteger la salud de los pacientes, trabajadores y personas que manipulan los residuos y reducir al máximo los riesgos de diseminación de enfermedades infecciosas o contaminación química del medio ambiente a causa de los residuos sanitarios. Además, este procedimiento especifica aquellos residuos que, por su mayor peligrosidad potencial, deben desecharse en los contenedores que posteriormente serán tratados por un gestor autorizado de residuos.

Según la tipología de residuos que se generan en las clínicas, fruto de la actividad que se desarrolla en éstas, podemos clasificarlos en:

- » Residuos generales o sólidos urbanos: se gestionan utilizando los contenedores municipales y con la recomendación de realizar una previa segregación de los mismos según se trata de papel, plásticos y/o residuo general.
- » Residuos biosanitarios asimilables a urbanos: se desechan en el contenedor general municipal.
- » Residuos biosanitarios específicos y residuos especiales: tienen un tratamiento especial que se gestiona por parte de un operador autorizado que destruye estos residuos de manera controlada.

Desde mediados de 2019, hemos puesto en marcha paulatinamente **medidas de clasificación de los residuos peligrosos**, sobre todo para la distinción entre residuos biosanitarios específicos y residuos biosanitarios asimilables a residuos urbanos. Fruto de estas medidas, la cantidad de residuos biosanitarios gestionados a través del gestor de residuos peligrosos ha disminuido de manera importante. Esto es un buen resultado para IVIRMA, ya que la correcta definición de los materiales que deben desecharse en los contenedores del gestor de residuos peligrosos permite racionalizar el gasto por este servicio y hacer una mejor segregación de materiales que siendo reciclables hasta ahora se desechaban inadecuadamente.

Hemos reducido de manera significativa la generación de residuos biosanitarios peligrosos



En cualquier caso, la gestión de residuos que aplicamos en IVIRMA tiene en cuenta la legislación de cada país al respecto, que aplica a las diferentes clínicas.

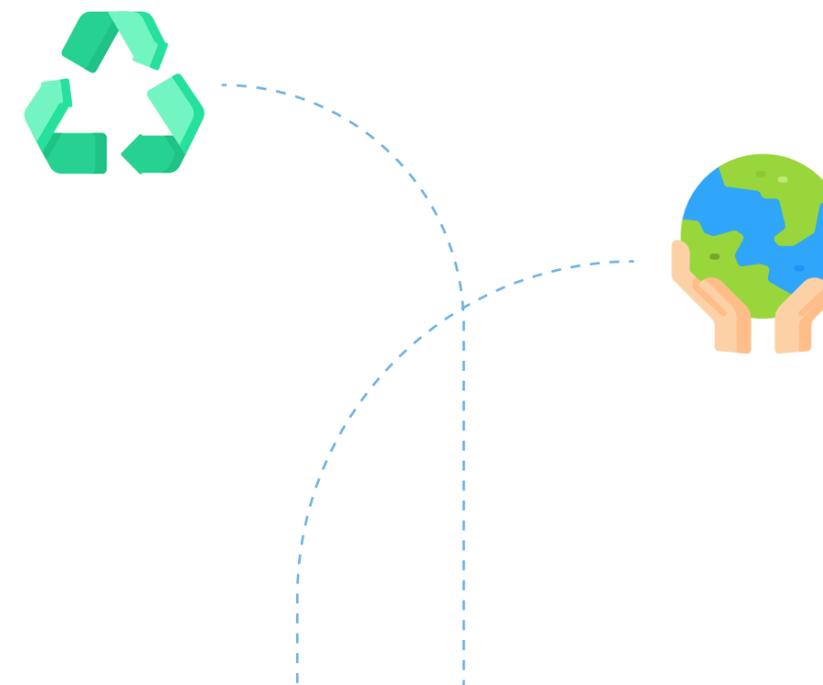
Residuos por tipo de tratamiento

Residuos peligrosos y tratamiento			
Residuos peligrosos	Tratamiento	Peso bruto (Tn) 2019	Peso bruto (Tn) 2018
Residuos de limpieza de maquinaria de laboratorio	Regeneración y reciclaje	2,65	1,75
Restos de productos químicos	Regeneración/ Incineración	2,65	1,15
Biosanitarios Tipo III	Esterilización a vapor	55,04	64,44
Biosanitarios no Peligrosos	Reciclaje/ vertedero	1,71	0,54
Otros	Regeneración, valorización, reciclaje, vertedero, incineración	2,01	7,62
Peso total de residuos peligrosos		64,05	75,5

Los datos del 2019 son de las clínicas de España y Panamá. No se dispone de datos del resto de instalaciones. Se continuará trabajando para recabar la información e incluirla en la Memoria del año 2020. Los datos del 2018 son de las clínicas de España.

Residuos no peligrosos y tratamiento			
Residuos peligrosos	Tratamiento	Peso (Tn) 2019	Peso (Tn) 2018
Papel	Reciclaje	0,20	0,56
Plástico	Reciclaje	0,23	0,35
Orgánico	Vertedero	0,47	0,26
Biosanitarios asimilable a urbano	Vertedero	3,30	2,88
Peso total		4,20	4,05

Datos de la clínica IVI Mallorca. No se dispone de datos del resto de instalaciones. Se continuará trabajando para intentar recabar la información e incluirla en la Memoria del año 2020.



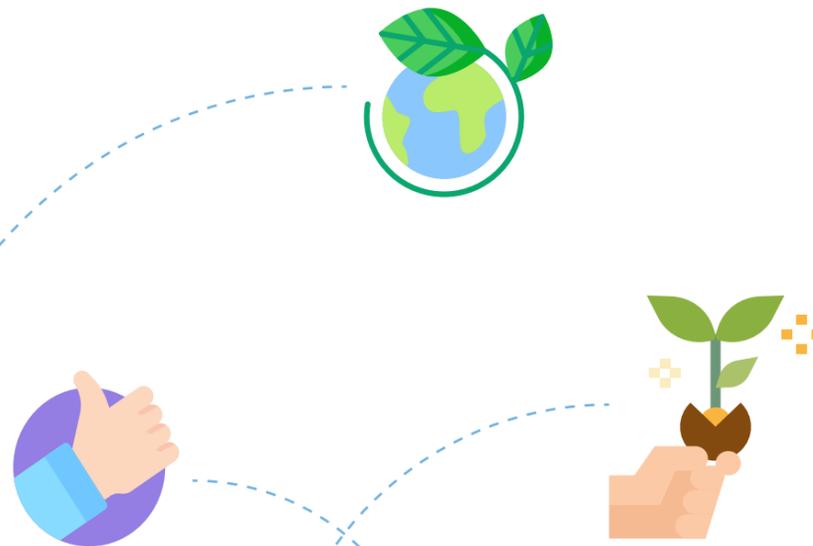
Medidas de prevención, reciclaje y reutilización

Con el objetivo de disminuir el consumo de papel, en todas nuestras clínicas hemos implementado varias acciones, entre las que se encuentran el portal del paciente y la firma biométrica, que permiten reducir la impresión de documentos. Con estas dos buenas prácticas se ha ahorrado la impresión, que anteriormente suponía entregar documentación física a los pacientes y obtener su firma.

En relación con la **economía circular**, tenemos identificadas diferentes medidas orientadas a fomentar la reutilización, recuperación y uso de materiales reciclados, fruto del diagnóstico ambiental que hemos realizado en 2019 en nuestras clínicas. Estamos implementando paulatinamente dichas medidas y trabajaremos para recopilar los datos que permitan valorar el resultado de esta implementación.

Una buena práctica que hemos estado trabajando durante 2019, y se prevé que se implemente en 2020, es **la recuperación de tapones de plástico** para su posterior donación a proyectos solidarios. En este sentido, hemos firmado un convenio con la Fundación SEUR para llevar a cabo el proyecto.

Debido a la actividad de la organización, el impacto asociado al despilfarro alimentario no es relevante.



USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

El **uso sostenible de los recursos** tiene un impacto ambiental y económico en la empresa. Por ello, en IVIRMA nos esforzamos para controlar y disminuir los consumos de los materiales, del agua y de la energía que utilizamos en nuestra actividad diaria.

Consumo energético

La reducción del consumo y la eficiencia energética son nuestras prioridades en el ámbito energético.

El **consumo de combustibles** no renovables a lo largo de 2019 tiene su origen en el consumo de gas natural y de gasoil de algunas de nuestras instalaciones, en la utilización de gasoil de los vehículos destinados a la movilidad de las personas del área de Marketing Relacional y en el uso de gasoil de los grupos electrógenos de los que disponen las clínicas.

El **consumo de gas natural** del periodo 2018-2019 no es comparable, puesto que no se han podido obtener los datos de EE.UU. que se incluyeron en 2018. Por otro lado, se ha reducido el consumo de gasoil relacionado con el funcionamiento de los grupos electrógenos para la generación de electricidad.



Consumo de combustibles no renovables en MJ

	2019	2018
Gasoil*	342.927	423.943
Gas natural**	3.594.669	9.063.828
Gasolina automóvil***	70.308	
Gasoil automóvil****	1.029.436	1.051.486

* El consumo de gasoil se ha obtenido a través de las facturas. Se incluye la compra de gasoil para el consumo residual correspondiente a las pruebas de arranque de los grupos electrógenos, así como el consumo de las clínicas de Alicante y Madrid que tienen calderas de gasoil. Se está trabajando para poder reportar la información del resto de países en la Memoria de 2020. Para la conversión de litros de gasoil a MJ se ha utilizado la calculadora de la Agencia de Ecología Urbana de Barcelona.

** El consumo de gas natural se realiza únicamente en la clínica de Valencia, que dispone de enfriadoras accionadas por gas natural y centros de EE.UU, de los que no se ha podido obtener el dato de este 2019. Para el gas natural, se han considerado 11,7 kWh/m³ siguiendo los factores de conversión del Ministerio de Industria.

***Para la conversión de litros de gasolina a MJ se ha utilizado la calculadora de la Agencia de Ecología Urbana de Barcelona.

**** El cálculo se ha realizado en base a los Km realizados por los técnicos de Marketing Relacional de España, Francia, Italia y Portugal. Se ha estimado un consumo de 7 litros de combustible por 100 Kms recorridos en los vehículos diesel y 4 litros de combustible por 100 kms para los vehículos híbridos.

No se consume combustible de fuentes renovables.

En lo concerniente a la energía eléctrica, durante 2019 hemos avanzando en la recopilación de datos del consumo de electricidad de las clínicas IVIRMA, aunque deberemos seguir en esta línea contando con los datos que nos puedan facilitar las diferentes compañías suministradoras.

De manera general, la comparativa de consumo total de energía eléctrica en las clínicas se ha mantenido estable respecto al año anterior. Las clínicas de Santander, Sevilla, Pamplona y Barcelona han registrado una reducción del consumo durante 2019 que llega en algunos casos al 30% respecto al de 2018. Por otro lado, hemos detectado incrementos destacados del consumo de electricidad en nuestras clínicas de Bilbao y Vitoria, con un aumento del 55% y 45% respectivamente, del consumo eléctrico.

Consumo de electricidad, calefacción y refrigeración en MJ

	2019	2018
Consumo de electricidad	27.461.303	27.747.551

El consumo de electricidad se ha obtenido a través de las facturas. Se incluyen todos los centros de España (salvo Ibiza y Fundación IVI), de Italia, Salvador de Bahía, Buenos Aires, y Santiago de Chile.

No se ha podido obtener información Londres ni Panamá. Por otro lado, se está trabajando para poder disponer de los datos de consumo de las clínicas de Estados Unidos.

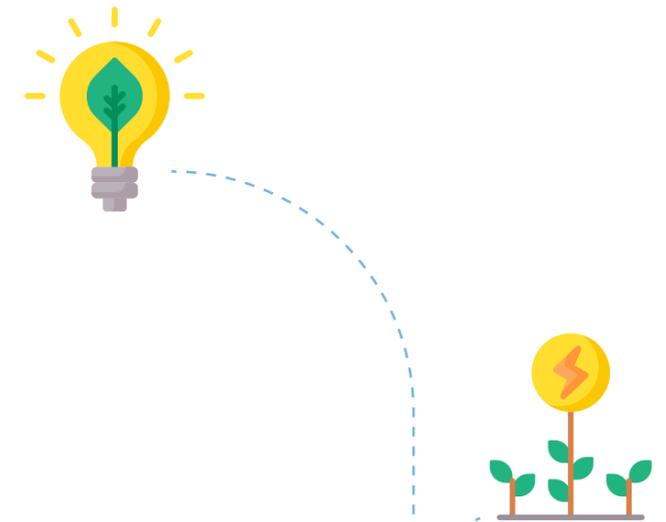
A continuación, se puede observar a modo de resumen el consumo total de energía correspondiente al año 2019.

Consumo de electricidad, calefacción y refrigeración en MJ

	2019	2018
Consumo total de energía	32.498.644	38.286.808

En la suma se ha considerado el consumo de gasoil, gas natural, gasoil y gasolina de automóvil y electricidad.

En los datos de 2019 no se ha considerado el consumo de gas natural de las clínicas de EEUU.

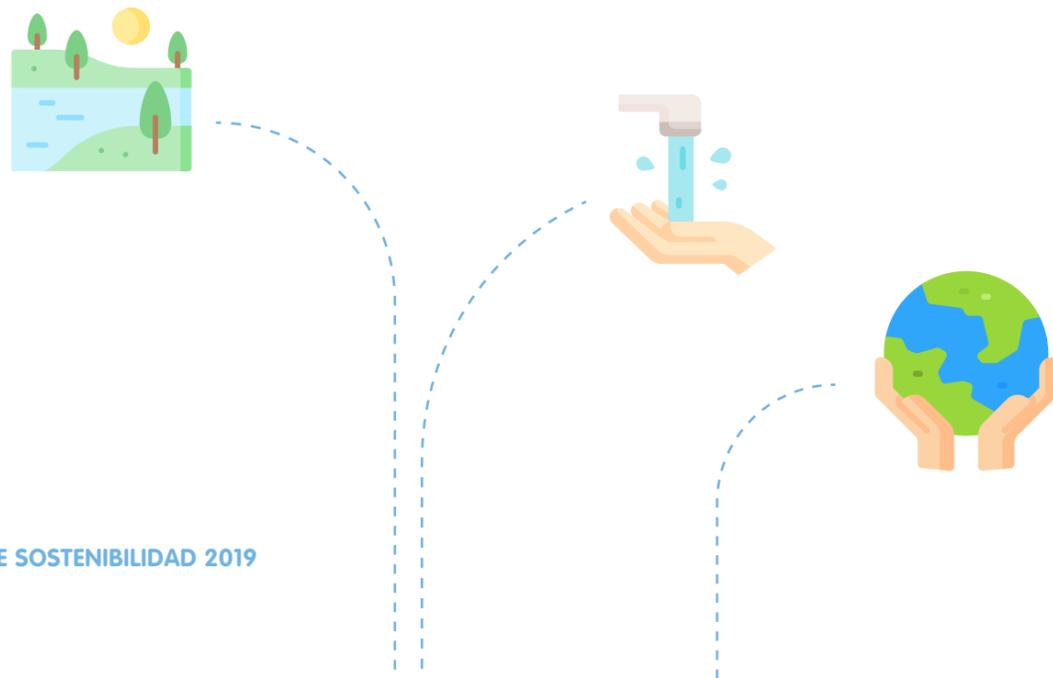


Consumo de agua

En IVIRMA la gestión y control del **consumo de agua** es monitorizada mensualmente en todas las clínicas del Grupo para detectar posibles desviaciones. Además, periódicamente en nuestras clínicas se realizan inspecciones de agua por la entidad correspondiente.

El suministro de agua de IVIRMA en España es de red y tiene un contrato legal. Todos los vertidos que realizamos a la red de saneamiento cuentan con su correspondiente autorización.

Para el conjunto del grupo IVIRMA, el **consumo total de agua** en 2019 ha sido de 21.654m³. De las clínicas de IVIRMA de las que disponemos de datos comparables de 2018 y 2019, destacamos que en Alicante y Madrid se ha conseguido una reducción superior al 18%. Por otro lado, en otras clínicas se ha detectado un aumento en el consumo del agua, como es el caso de Bilbao y Tenerife.



Consumo de agua en MgL

	2019	2018
Consumo de agua	21.654	24.321

En los datos de consumos de agua durante el 2019 se han incluido todas aquellas clínicas de IVIRMA de las que se dispone información.

No se han podido incluir los datos de consumo de agua de las clínicas de San Sebastián, Logroño, Alcalá, Valladolid, Ibiza, Milán, Bari, Lisboa, Santiago de Chile, Londres y MINIFIV ya que por razones relacionadas con el contrato del agua no se ha podido obtener esta información. Los datos de Panamá incluidos son datos estimados.

Los datos de 2018 se obtuvieron obtenidos de las facturas y corresponden a 43 centros IVIRMA a nivel nacional (todos los centros a excepción de Albacete, Salamanca Valladolid, Burgos, San Sebastián, Gerona, Lérida, Sevilla, Pamplona) y a nivel internacional Salvador de Bahía, Abu Dhabi y EE.UU.

Materiales utilizados

Fruto del diagnóstico ambiental realizado en todas nuestras clínicas durante 2019, se han identificado los principales materiales consumidos en la actividad de las clínicas y se ha comenzado a registrar consumo de los mismos. En este sentido, se está trabajando en establecer las bases para cuantificar el material utilizado en la organización y desagregar estos datos por tipología de material.

Asimismo, se avanzará en la definición de nuevas medidas que permitan hacer un uso más sostenible de los recursos.

Actualmente, el material utilizado principalmente en IVIRMA es el médico y sanitario. El papel también se utiliza en los distintos procesos de la empresa y, con la finalidad de hacer un uso más eficiente de éste, el equipo de marketing ya ha iniciado un importante proceso de digitalización que ha generado un impacto significativo en la reducción del consumo de papel. Entre las acciones en este ámbito destacan:

- » Digitalización de folletos en formato PDF y adaptables a cualquier dispositivo.
- » Utilización de tablets en los stands de los congresos para evitar la entrega de material publicitario.
- » Implementación de sesiones en streaming para ginecólogos remitentes.
- » Supresión de revistas y periódicos en la sala de espera de las clínicas.

CAMBIO CLIMÁTICO

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Las **emisiones directas de alcance 1** asociadas a la actividad de IVIRMA están vinculadas con el consumo de gas natural y gasoil de algunas de nuestras instalaciones, el uso de combustible de los vehículos de Marketing Relacional y las recargas de gases fluorados.

Dichas emisiones han disminuido durante el año 2019, debido a una reducción del consumo de gas natural y de gasoil. En este sentido, también hemos adquirido vehículos híbridos, lo que nos ha ayudado a reducir el impacto ambiental relacionado con las emisiones de gases de efecto invernadero.

El total de emisiones de CO₂eq en el alcance 1 es de 280,96 toneladas. Esta cantidad se reparte en:

- » Emisiones asociadas al consumo de gas natural: 202,74 Tn CO₂eq.
- » Consumo de gasoil para las instalaciones de generación de electricidad en las clínicas: 25,41 Tn CO₂eq
- » Uso de vehículos a motor, principalmente por la actividad comercial: 52,81 Tn CO₂eq.

No se han registrado recargas de gases refrigerantes en los equipos de aire acondicionado y otros equipos de las clínicas durante 2019, por lo que no hay contribución en forma de emisiones de gases de efecto invernadero.

Emisiones directas de GEI (alcance 1)		
	2019	2018
Gas natural y gasoil vehículos*	280,96 CO ₂ eq	527,64 CO ₂ eq
Recargas de gases fluorados**	Sin datos	348,77 CO ₂ eq

Se ha considerado para el cálculo el gas natural de Valencia y EE. UU, el gasoil de los vehículos de Marketing Relacional y las recargas de gases fluorados, utilizando la herramienta de cálculo del Ministerio para la Transición Ecológica. No se considera el consumo de gasoil asociado a las comprobaciones de los grupos electrógenos, por ser este muy poco significativo.

* Para el cálculo de las emisiones derivadas del consumo de combustible en los vehículos, se ha establecido un factor de emisión de 120 grs/km recorrido en vehículos diésel y 90 grs/km recorrido en vehículos híbridos. Para ello se ha tomado como referencia la base de datos de vehículos del IDAE. A partir de los kms recorridos por cada vehículo anualmente, se han calculado las emisiones derivadas de esta actividad.

** La recarga de gases fluorados es un consumo que depende de que se haga alguna recarga por mantenimiento o avería. Durante el año 2019 no se han realizado recargas de estos gases. El enfoque de consolidación para las emisiones es operacional.

Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)

Las **emisiones indirectas de alcance 2** se relacionan con el consumo eléctrico de nuestras instalaciones. Anteriormente, en el apartado relativo al consumo energético, se ha señalado que el consumo de electricidad apenas ha crecido un 1%. A pesar de ese incremento en el consumo de electricidad, las emisiones de gases de efecto invernadero se han reducido, ya que el factor de emisión en 2019 se ha reducido levemente con respecto al de 2018

Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)		
	2019	2018
Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	2.860,55 Tn CO ₂ eq	2.882,78 Tn CO ₂ eq

Se han tomado los datos de consumo de electricidad de red de aquellas clínicas que cuentan con la información por tener contrato propio o diferenciado de otras instalaciones.

Fuente de los factores de emisión para el año 2019: Oficina Catalana del Cambio Climático

Fuente de los factores de emisión para el año 2018: herramienta de cálculo del Ministerio para la Transición Ecológica.

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En relación con el alcance 3, consideramos las emisiones derivadas del transporte en tren y avión que realizamos por motivos de trabajo en IVIRMA.

Durante 2019 hemos realizado cerca de 6.400 trayectos. El 45% de estos trayectos se han realizado en tren con el objetivo de disminuir nuestras emisiones de CO₂. Pese a que el tren supone en torno al 45% de los trayectos, su contribución en emisiones no llega al 4%, mientras que más del 96% de las emisiones de este alcance son debidas a los trayectos en avión.

Los desplazamientos realizados durante 2019 han supuesto una emisión total de 592 Tn CO₂eq, generando un 2,5% más de emisiones de CO₂ que el año anterior. En IVIRMA sabemos que el tren tiene un impacto ambiental inferior que el del avión. Por eso, el 45% del total de desplazamientos de nuestra organización se realizan en este medio de transporte.

Durante 2019, se ha producido un incremento del número de desplazamientos en avión debido a la celebración del IVI Congress en Palma de Mallorca, puesto que la mayoría de los asistentes al Congreso han optado por el avión como medio de desplazamiento. Debido a nuestro compromiso ambiental para reducir el impacto en nuestros eventos, en IVIRMA hemos llevado a cabo un Plan de sostenibilidad para la gestión am-

biental del IVI Congress, en el que se han establecido y desarrollado acciones de compensación de la huella de carbono generada para este evento.

Emisiones directas de GEI (alcance 3)		
	2019	2018
Transporte Aéreo	572,91 Tn CO ₂ eq	556,75 Tn CO ₂ eq
Transporte Ferrocarril	19,3 Tn CO ₂ eq	21,14 Tn CO ₂ eq
Total	592,21 Tn CO ₂ eq	577,89 Tn CO ₂ eq

Estos datos han sido facilitados por la agencia de viajes con la que IVIRMA colabora.

Los estándares de cálculo proceden de la Guía Práctica para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) publicada por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el World Resources Institute. Además, se basa en la metodología de cálculo de ICAO - International Civil Aviation Organization.

El cálculo de CO₂ en vuelos, se calcula en función del número de millas del vuelo.

La fórmula utilizada ha sido: = SI (C2 < 1865; C2 * 1,609344 * 0,15; C2 * 1,609344 * 0,11) siendo C2 la distancia en millas del segmento 1,609344 los Kgs de CO₂ por milla y 0.15 o 0.11 el factor corrector.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

No existe ningún impacto significativo sobre la biodiversidad, ya que nuestras clínicas están ubicadas en entornos urbanos.



09

Comprometidos
con los
derechos
humanos





COMPROMETIDOS CON LOS DERECHOS HUMANOS

Nuestro compromiso con los derechos humanos se centra en el **respeto a libertad de asociación y negociación colectiva, en los derechos de las minorías** (étnicas, religiosas, lingüísticas, de género y sexuales, entre otras), así como en el rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio.

Además, desde IVIRMA respetamos el **derecho del ser humano sujeto de investigación**, debiendo prevalecer su interés personal sobre los intereses de la ciencia, de la sociedad y de la compañía.

Nuestro compromiso con los derechos humanos lo transmitimos a nuestra plantilla mediante el **Código Ético y de Conducta**. En él, se establece de forma pública que todas las personas profesionales de IVIRMA deben respetar los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, trasladándose de esta manera nuestro compromiso a toda la compañía.

Respecto a la parte operativa, en el marco del Sistema de Compliance, hemos identificado los riesgos en relación con los derechos humanos y velamos en todo caso por el cumplimiento de estos derechos, contando con el Comité de Compliance como órgano de seguimiento y control, que podrá tomar las acciones correctivas necesarias en el caso de que pudiese identificarse cualquier situación de incumplimiento de los derechos humanos.

En este sentido, durante 2019 no se han identificado operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso, obligatorio o trabajo infantil, y tampoco se ha detectado ningún caso de discriminación ni se han recibido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.

En IVIRMA tenemos un firme compromiso con el respeto a los derechos humanos, un aspecto que tenemos también presente en el día a día de nuestra actividad



Procedimiento para la gestión del acoso laboral, sexual o por razón de sexo

En el grupo IVIRMA disponemos de un Procedimiento para la gestión de situaciones de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo y cualesquiera otras situaciones que supongan un atentado contra la dignidad o intimidad de las personas trabajadoras. Dicho procedimiento tiene como objetivo resolver y corregir cualquier posible situación o actitud que perturbe el confort y bienestar de nuestros profesionales. En este protocolo se recogen diferentes aspectos:

- » **Recopila los criterios de actuación y los principios en base a los cuales se debe actuar y hacer público el procedimiento a seguir en caso de denuncia por acoso.**
- » **Establece las definiciones de acoso, acoso sexual y acoso por razón de sexo en base al marco legislativo vigente.**
- » **Incluye bajo su procedimiento aquellas situaciones de discriminación por embarazo, maternidad o paternidad.**
- » **Especifica el ámbito en el que se tienen que dar las situaciones para ser protegidas por el procedimiento, estableciendo que deben producirse entre personal**

de la empresa e incluyendo aquellas personas que realicen habitualmente servicios profesionales para IVIRMA.

- » **Se establece un procedimiento de tres fases: incoación, investigación y resolución.**

Actualmente, IVIRMA se encuentra en fase de elaboración de diferentes Planes de Igualdad para sus clínicas, en el marco de los cuales se llevará a cabo la revisión y actualización de este Protocolo. En este sentido, se está trabajando en medidas tales como el establecimiento del marco sancionador, la inclusión de la definición del acoso por razón de identidad sexual o expresión de género o la realización de acciones de formación en relación con los procedimientos de actuación ante posibles casos de acoso sexual, por razón de género, orientación sexual o identidad o expresión de género.



10

**Comprometidos
con la gestión
ética**



COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN ÉTICA



En IVIRMA somos conscientes de la importancia que tiene el comportamiento de las personas trabajadoras, empresas proveedoras y subcontratistas en la buena reputación de la que goza nuestra organización. En este sentido, hacemos todo lo que está en nuestras manos para que todas estas personas desarrollen sus actividades siguiendo las directivas de IVIRMA que se recogen en la legislación y regulación vigentes, los códigos de conducta y las políticas internas.

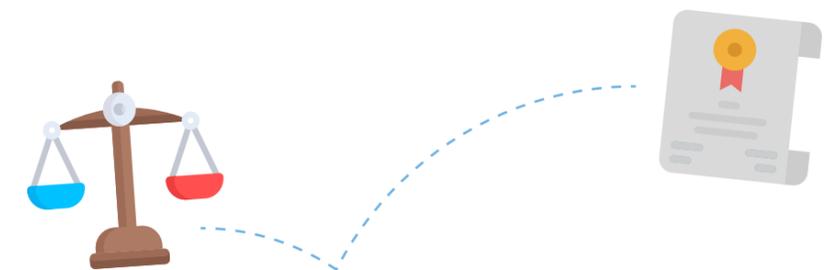
Para nosotros también es muy importante que todo este personal ayude a detectar aquellas conductas irregulares e ilícitas que podrían poner en riesgo al grupo con el fin de evitar perder nuestra situación actual de liderazgo, que hemos obtenido trabajando con esfuerzo durante años.

El modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales

Para poder identificar los riesgos penales relativos a la actividad de la organización, detectar los controles existentes en la empresa para evitarlos y las pautas de actuación a seguir, se implantó el **modelo de cumplimiento** y de prevención de riesgos penales, tal y como se ha descrito en el capítulo 4 de la presente memoria. En este modelo se contemplan aspectos como la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales como riesgos inherentes a nuestra la actividad.

En este marco, contamos con una serie de controles preventivos generales y específicos para prevenir los **riesgos penales** relativos a estos y otros aspectos. Asimismo, hemos establecido unos **principios generales de actuación** a contemplar por todo el personal del grupo.

Por otro lado, en España, la Ley 10/2010, del 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, establece medidas de obligado cumplimiento para todas las empresas, cumpliendo IVIRMA con todas ellas. Durante el periodo de cobertura de este informe no se ha producido ningún incumplimiento ni se ha identificado ningún caso de corrupción.



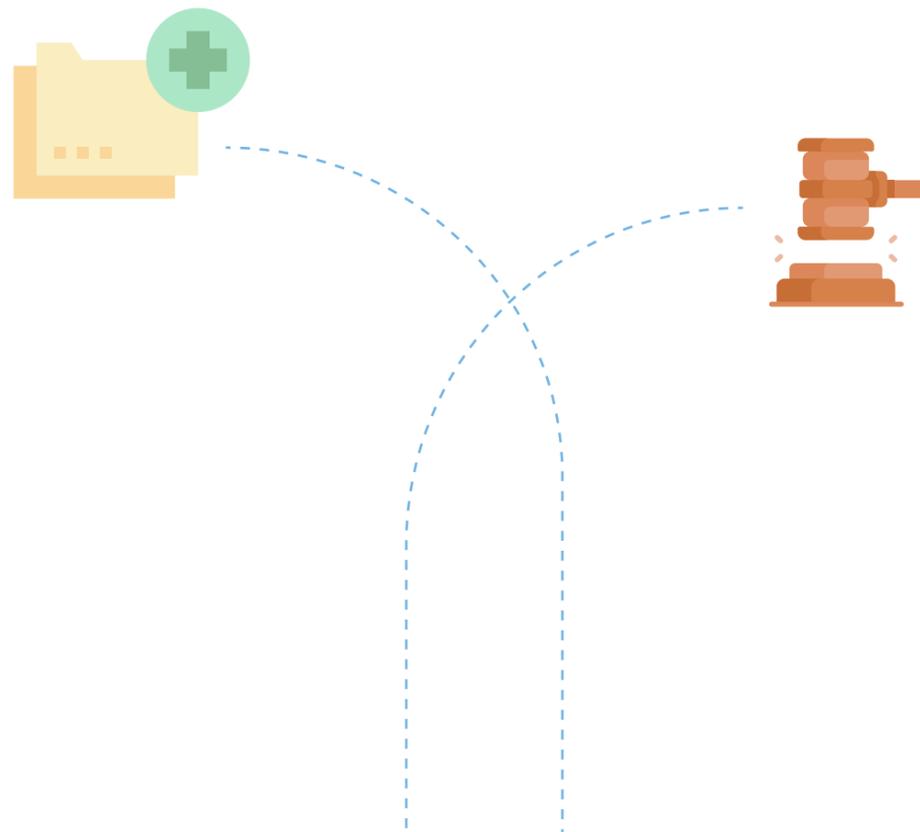
El Código Ético y de Conducta

El **Código Ético y de Conducta** de IVIRMA se concibe como un conjunto de normas propias que definen la cultura corporativa, los valores y principios de todo el grupo. Estos refuerzan las pautas de conducta en la empresa, en la que se hace necesario habilitar un conjunto de reglas y principios que gobiernen la **conducta profesional de quienes forman parte de IVIRMA**.

Desde IVIRMA mantenemos nuestro **compromiso ético** a través de los siguientes pilares:

- » **Ética corporativa.**
- » **Responsabilidad social y necesidad de la toma de decisiones informadas.**
- » **Satisfacción del paciente.**
- » **Adaptación al cambio.**
- » **Trabajo en equipo y desarrollo profesional.**
- » **Capital.**

Además, promovemos el cumplimiento de las normas que incluye el Código Ético y de Conducta entre los **colaboradores externos** en aquellas operaciones que realicen con nosotros. En este sentido, hemos establecido una serie de requerimientos que solicitamos a las empresas proveedoras en el momento de entrar a formar parte de IVIRMA, y se tienen en cuenta aspectos como la seguridad y salud del paciente y la actitud de la empresa proveedora, entre otros. Para más información sobre la gestión de proveedores se puede consultar el apartado 11 de esta memoria.



En resumen, la apuesta ética de IVIRMA se asienta en cuatro principios básicos que quedan recogidos en nuestro código:



1

Cumplimiento de la legalidad y de las obligaciones contractuales



2

Honestidad y confianza



3

Independencia y transparencia



4

Integridad y respeto al medio ambiente

En España, para que el Código Ético y de Conducta esté al alcance de todos los profesionales, este documento se ha publicado durante 2019 en la nueva plataforma de empleados **We are IVIRMA**. Además, está prevista una actualización de este documento durante el año 2020, en línea con nuestros compromisos y nuestra apuesta por la mejora continua.

Actualmente se está trabajando para hacer extensivo esta futura actualización del Código Ético y de Conducta al resto de países donde se encuentran las clínicas de IVIRMA y unificar todas las políticas del grupo a nivel global. En EE. UU se cuenta con su propio código, que solo aplica a los centros de ese territorio. Su contenido sigue los principios éticos establecidos en IVIRMA y añade algunos aspectos relativos a la legislación local.



Política de Gestión de Conflicto de Interés

Durante el año 2019 se ha implementado una Política de Gestión de Conflictos de Interés, con la finalidad de que los empleados puedan manifestar posibles conflictos de interés que puedan tener en relación con la actividad del grupo. En este marco, los profesionales podrán comunicar todos aquellos casos en los que tengan un interés personal que entre en conflicto con los intereses de IVIRMA, para su valoración por parte de la organización.

Algunos de los casos en los que se podría hacer uso de la Política de Gestión de Conflictos de Interés son los siguientes:

- » **Intereses de propiedad, empleo externo o afiliaciones en otros negocios.**
- » **Arreglos comerciales con IVIRMA.**
- » **Empleo externo o actividades con un competidor.**
- » **Familiares directos en la industria.**
- » **Cualquier circunstancia que cree un conflicto real o aparente.**

Cualquier interés, obligación o relación que pueda entrar en conflicto con los de IVIRMA debe comunicarse al departamento Audit, Compliance & Legal. El mismo departamento o el Comité de Dirección deberá aprobar la participación de la persona empleada en la actividad que genere el conflicto de intereses.

La Política de Gestión de Conflictos de Interés aplica a todas las personas empleadas del grupo. En aquellos casos que, por cumplir regulaciones locales, se tenga que modificar la política, deberá ser aprobada previamente por Audit, Compliance & Legal.

El desarrollo de esta política seguirá vigente a lo largo del 2020, ya que se está haciendo extensiva a todo el grupo de forma progresiva.



El Canal de Compliance

El canal de compliance constituye el mecanismo confidencial que la compañía pone a disposición de todas las personas trabajadoras del grupo, pacientes, proveedores y subcontratistas para detectar cualquier irregularidad o comportamiento ilícito que pueda poner en riesgo nuestra organización. Este eficaz canal opera dentro del territorio nacional y aplica a las sociedades españolas que forman el grupo.

En este contexto, disponemos del Comité de cumplimiento como órgano de control encargado de controlar y supervisar el funcionamiento, la eficacia y cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales de la compañía. El Comité de cumplimiento también tiene, entre otras, la obligación de fomentar el conocimiento y cumplimiento del código ético y de conducta, interpretarlo y orientar en la toma de decisiones en caso de duda, así como realizar las propuestas de mejora del mismo que considere convenientes.

La comunicación de las denuncias se lleva a cabo prioritariamente **mediante el formulario** de denuncia, que se puede encontrar, junto con la política de uso del canal de compliance, en la Intranet corporativa. En caso de que los clientes, proveedores, subcontratistas o personas trabajadoras no tengan acceso a la intranet, pueden enviar las denuncias a través de un correo electrónico habilitado para este uso.

La **confidencialidad de la persona denunciante** está garantizada por IVIRMA. Además, es obligación de todas las personas que tengan conocimiento de las denuncias que se realicen a través del canal guardar secreto profesional sobre la identidad de la persona denunciante.

Una vez realizada la denuncia, el **Comité de cumplimiento** lleva a cabo la realización de las oportunas investigaciones para comprobar la veracidad y realidad de los hechos denunciados y definir la propuesta de sanciones en caso necesario.



Comunicación de las políticas y procedimientos en materia de anticorrupción

Los miembros del órgano de gobierno (Consejo de Administración) realizaron durante el 2018, una formación sobre anticorrupción y se les comunicó las **políticas y procedimientos anticorrupción** establecidos por IVIRMA. La existencia de estas políticas y procedimientos también se comunicó a las personas trabajadoras de España durante el año 2018.

En este sentido, en el Código ético y de Conducta, disponible para los empleados en la nueva plataforma corporativa, se comunica proactivamente este compromiso en el apartado **Corrupción y soborno**.



Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Durante el año 2019, desde IVIRMA hemos colaborado con proyectos sociales de diferente naturaleza (salud, infancia y diversidad) a los que se ha donado un total de 80.880 €.

En la siguiente tabla se pueden observar las aportaciones desglosadas por iniciativa o proyecto:

Aportaciones	
March of Dimes	9.376 €
Fundación Rafa Nadal	3.000 €
ASACO - Asociación de Afectados Cáncer de Ovario	4.250 €
Malawi Salud	4.250 €
Cienciaterapia	10.000 €
Save Posidonia Oceánica	300 €
Plan Familia Fundación Adecco	16.000 €
Make a Wish	4.690 €
Save a Girl - Save a Generation	29.014 €
Total	80.880 €



11

Comprometidos
con la
sociedad



Beneficios obtenidos país por país e impuestos sobre los beneficios pagados país por país



CONTRIBUCIÓN SOCIAL

En IVIRMA tenemos clínicas repartidas por todo el mundo para que cualquier persona, independientemente del lugar donde se encuentre, pueda conseguir su sueño de tener un hijo. Por ello, somos sensibles a las características y necesidades sociales de aquellos lugares donde operamos, respetando a las comunidades locales con el objetivo de ayudar a crear una sociedad más justa e igualitaria en derechos y oportunidades.

El impacto a nivel socio-económico de la implantación de un centro IVIRMA viene dado por su contribución en el aumento de natalidad en la zona. Por otro lado, en las comunidades locales donde IVIRMA está presente no se han detectado operaciones con impactos negativos.

La Fundación IVI

Con más de 20 años transcurridos desde su creación, la Fundación IVI está concebida como un centro de investigación en Medicina Reproductiva para encontrar las técnicas terapéuticas y/o diagnósticas para el beneficio de nuestros pacientes, generando una conciencia global dentro de la sociedad que ayude a poner la información al alcance de todos.

Los tres pilares de la Fundación son:

- » **Investigación (área Innovation)**
- » **Conocimiento (área Global Education)**
- » **Acción Social (área de Sostenibilidad)**



La investigación en IVIRMA

El año 2019 ha sido el más productivo científicamente de toda la historia de IVIRMA. Hemos logrado avanzar en el conocimiento de nuestra especialidad para beneficio de nuestros pacientes y de la sociedad. Concretamente:

- » Hemos publicado **141 artículos científicos** en revistas de reconocido prestigio.
- » **Hemos enviado 156 comunicaciones** a los tres mayores congresos de nuestra especialidad (ESHRE, ASRM y SRI).
- » Hemos recibido ayudas externas por valor de más de tres millones de euros para financiar nuestros proyectos de investigación en convocatorias competitivas.
- » Se han iniciado **113 nuevos proyectos de investigación**. Actualmente, tenemos casi 300 proyectos de investigación en marcha.
- » Hemos recibido multitud de premios por nuestra actividad científica.

IVI Innovation se creó en 2017, con el objetivo de apoyar a uno de los pilares más importantes de IVIRMA: el liderazgo de la investigación y el desarrollo tecnológico mundial en el sector de la reproducción asistida.

Fruto de la unión de las corrientes más pioneras de Europa y EE.UU, IVI Innovation tiene la finalidad de reunir e impulsar a las personas investigadoras más experimentadas y talentosas, compartir conocimiento, perfeccionar técnicas y marcar el presente y perfilar el futuro de uno de los campos más vanguardista de la medicina: la reproducción asistida. De hecho, somos el grupo privado con más publicaciones del mundo y contamos con muchos de los investigadores de más prestigio a nivel mundial.

El resultado de esta innovación científica, desarrollo tecnológico, investigación y experiencia nos permite ofrecer **la excelencia en el cuidado de nuestros pacientes**, así como generar el conocimiento para **contribuir en el avance** y la mejora continua de los tratamientos que ofrecemos.

En este sentido, Basking Ridge, Madrid y Valencia son los centros designados para la investigación clínica. Del mismo modo, Basking Ridge, Madrid, Oxford y la Fundación IVI son los encargados de la investigación básica y, por último, existe una unidad de apoyo a la gestión de la investigación (UAGI).

La investigación que desarrollamos en IVIRMA representa un beneficio para nuestros pacientes y para la sociedad



La educación en IVIRMA

IVI Global Education es la institución educativa de IVIRMA Global, que cuenta con una amplia oferta de másteres y cursos especializados, con el objetivo de formar y actualizar a todos los profesionales interesados en el mundo de la reproducción asistida y la medicina reproductiva.

Nuestro sistema educativo se caracteriza por la **excelencia de los programas formativos** que ofrecemos, constantemente actualizados y basados en tecnología de vanguardia. Queremos continuar ofreciendo formación presencial y potenciar nuestra oferta de **formación en línea y bajo demanda**. Nuestro propósito es dar una visión holística de la reproducción, ofreciendo formación que ayude a todas las personas implicadas en el sector a mejorar sus conocimientos y habilidades.

Durante el año 2019 hemos lanzado nuestra novedosa plataforma de formación online: **IVIRMA Campus**. Esta plataforma se utiliza actualmente para todos nuestros cursos online y funciona sobre Learning Cloud. IVIRMA Campus es más que una herramienta de e-learning, ya que no solo se organiza la formación online, sino también la presencial y semipresencial. Además, está adaptada a un **entorno multidispositivo** para que se pueda acceder desde el móvil, ordenador o Tablet, con el fin de mejorar la experiencia de aprendizaje.

Además de la formación online, también contamos con **programas formativos en colaboración con universidades de prestigio**, tales como la Universidad de Valencia, la Universidad Europea de Madrid, o la Universidad Rey Juan Carlos.

Por otro lado, también ofrecemos **formación ad hoc** según las necesidades específicas de cada uno de nuestros pacientes. Esta formación personalizada se puede impartir tanto en nuestras clínicas como en aquellas que demandan nuestros servicios: nuestros profesionales se desplazan para la transferencia de conocimiento o para la realización de auditorías y consultorías en las clínicas y laboratorios de destino.

Desde IVI Global Education coordinamos la rotación de especialistas en ginecología y obstetricia en nuestras clínicas, la organización de las prácticas profesionales de los alumnos de nuestros másteres y, adicionalmente, cada año formamos a un fellow en la subespecialidad de medicina reproductiva.

La visión que tenemos en IVI Global Education es seguir creciendo y convertirnos en un referente a nivel internacional como la **institución educativa** especializada en el campo de la Reproducción Asistida, a través de nuestro espíritu innovador, investigador y pedagógico.

Los datos más destacados durante el 2019 en el ámbito de la educación son los siguientes:

- » **72 servicios de consultoría y cursos realizados (Training & Consulting).**
- » **21 países donde se ha realizado consultoría a clientes.**
- » **212 estudiantes inscritos en nuestros másteres.**
- » **Más de 50 docentes de IVIRMA impartiendo nuestros másteres.**



Apostamos por una formación impulsada por la tecnología, ya que la innovación es clave en nuestras estrategias de aprendizaje

International IVIRMA Congress 2019

En abril del año 2019 se ha celebrado la octava edición del International IVIRMA Congress en Palma de Mallorca. Este evento, con periodicidad bienal, es el tercer congreso científico de medicina reproductiva más importante del mundo.

IVIRMA Congress reúne a especialistas de reconocido prestigio internacional en este campo de conocimiento, y durante tres días participan en ponencias y simposios sobre los avances científicos y técnicas más innovadoras en el campo de la reproducción.

Esta edición se ha celebrado con la sostenibilidad como eje vertebrador. El compromiso social y ambiental del evento han sido piezas fundamentales en la definición y puesta en marcha del mismo. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU estuvieron presentes en todo el proceso de desarrollo del evento, posicionando a IVIRMA como el impulsor del primer congreso mundial de salud con una clara apuesta por los ODS.

La sostenibilidad ha sido el eje vertebrador del IVIRMA Congress 2019



Para establecer las diferentes acciones llevadas a cabo en el Congreso, se diseñó un Plan de Sostenibilidad involucrando a los diferentes grupos de interés. En este plan se detallaron los objetivos, las medidas y la evaluación de las acciones, las cuales se estructuraron en 4 áreas de trabajo: economía circular, cambio climático, personas, recursos naturales y producción local.

El Plan de sostenibilidad de la octava edición del International IVIRMA Congress nace del compromiso social y medioambiental de IVIRMA y se traslada a todos los grupos de interés. A continuación, se recogen los principales objetivos de las 4 áreas de trabajo del plan, su impacto con los ODS y los resultados obtenidos durante el congreso.

Área	Economía Circular - Filosofía de Residuo 0	Cambio climático - Reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Personas - Igualdad e Inclusividad	Recursos naturales y producción local
<p>ODS</p>    				
<p>Objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Minimizar el consumo de materiales. » Incorporar criterios de recuperación, reutilización y reciclado en la selección de los mismos para mitigar el impacto a lo largo de su ciclo de vida. 	<ul style="list-style-type: none"> » Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero a través de la eficiencia en el uso de la energía y el aprovechamiento de fuentes renovables. » Compensar las emisiones generadas en los desplazamientos del staff. 	<ul style="list-style-type: none"> » Incorporar criterios sociales y de sostenibilidad a la hora de seleccionar productos y servicios necesarios para el desarrollo del congreso. » Ser un congreso sin barreras físicas y con plena accesibilidad a todos los espacios. 	<ul style="list-style-type: none"> » Priorizar el consumo de productos locales o de temporada y comunicar a los asistentes los beneficios para la sostenibilidad que representa el uso de estos productos. » Evitar el desperdicio alimentario y poner en marcha medidas de ahorro de agua.
<p>Resultado</p>	<p>Recuperación de 2.300 kg de residuos orgánicos y 800 kg de residuos de envases de vidrio.</p>	<p>100% de energía renovable en el Palacio de Congresos de Palma.</p> <p>Compensación de 100% de las emisiones generadas: 300 m² de Posidonia apadrinada.</p>	<p>Contratación empresa social proyecto 3Glops.</p> <p>Colaboración con la Fundación Adecco para la inclusión de mujeres en riesgo de exclusión.</p> <p>3.000€ destinados a la Fundación Rafa Nadal</p>	<p>Utilización de envases reutilizables y de utensilios ecológicos durante el catering de comida y desayuno.</p> <p>Existencia de mecanismos de ahorro de agua y sensibilización de los asistentes: consumo de 150 m³ de agua durante el congreso.</p>

Programa gratuito de preservación de la fertilidad por motivos oncológicos

En 2008 se puso en marcha el programa gratuito de preservación de la fertilidad para pacientes oncológicos. Desde entonces, 29 bebés han llegado al mundo después de que sus madres y padres le ganaran la batalla al cáncer y 7 más nacerán en 2020.

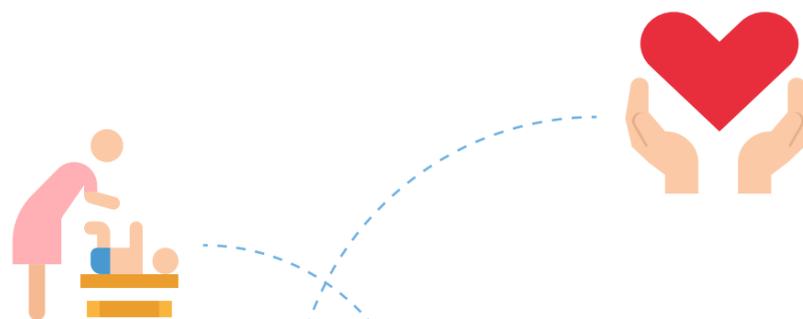
IVIRMA pone a disposición de los **pacientes diagnosticados con cáncer la posibilidad de vitrificar**, de manera gratuita, corteza ovárica o espermatozoides para que, una vez superada su enfermedad, puedan ser padres y madres si así lo desean.

Como empresa socialmente responsable, el acceso gratuito a la preservación de la fertilidad para pacientes con cáncer es una prioridad para IVIRMA, aplicando por ello protocolos médicos de eficiencia basados en la **rapidez de actuación** con el fin de no demorar el tratamiento médico de su enfermedad, siempre en coordinación con el equipo oncológico.

Alrededor de **1.300 mujeres han preservado su fertilidad** antes de someterse a su tratamiento de quimio o radioterapia, la mayoría de ellas diagnosticadas de cáncer de mama, el tumor más frecuente entre la población femenina que consulta para vitrificar sus ovocitos.

Durante 2019, **136 mujeres diagnosticadas de cáncer han vitrificado sus óvulos**.

El acceso gratuito a la preservación de la fertilidad para pacientes con cáncer es una prioridad para IVIRMA



Proyectos sociales en 2019

En IVIRMA trabajamos en tres ámbitos: **salud, mujer e infancia**, los cuales están presentes en nuestro ADN y dan coherencia a nuestra Acción Social. Además, aunque estamos abiertos a cualquier necesidad social que pueda surgir, priorizamos proyectos en los lugares donde tenemos clínica para potenciar el desarrollo local de la zona.

El Comité de Sostenibilidad, formado por integrantes de cada una de las áreas de la organización, es el órgano transversal que canaliza todas las ayudas sociales y se encarga de verificar que la Sostenibilidad impregne todos los procesos de IVIRMA.

5 años con Fundación Adecco

Fomentamos las relaciones a largo plazo con las ONGs, como es el caso de la Fundación Adecco, con la que llevamos trabajando más de 5 años, o con **Make a Wish**, a través de la cual llevamos colaborando 4 años. Esta perspectiva a largo plazo permite afianzar los proyectos y ayudar a conseguir un cambio real en la sociedad.

Convocatoria de ayudas sociales gIVing you

Durante 2019, hemos lanzado la convocatoria de ayudas sociales "gIVing you", una iniciativa dirigida a ONGs o iniciativas de emprendimiento social, que cuenta con unos fondos de 10.000€. Cualquier organización con sede en España que desarrollara proyectos sociales dirigidos a colectivos vulnerables se pudo presentar a la convocatoria. Para alinear las colaboraciones sociales con los ámbitos prioritarios de IVIRMA, priorizamos aquellos proyectos en los que se trabajase las áreas de salud, mujer e infancia.

El Comité evaluador, formado por los componentes del Comité de Sostenibilidad, analizó las 13 propuestas presentadas y seleccionó el proyecto social "CienciaTerapia", de acuerdo a los criterios establecidos en las bases (innovación, sostenibilidad a largo plazo, impacto en beneficiarios) y adecuación con las prioridades sectoriales: salud, mujer e infancia.

El proyecto CienciaTerapia, presentado por la Asociación Nacional para la Divulgación Científica a Menores Hospitalizados, consiste en la realización de talleres científicos y tecnológicos para niños y niñas hospitalizados en unidades de oncología infantil, pediatría y salud mental de varios hospitales de España.

En los talleres científicos realizados por CienciaTerapia se muestran divertidos experimentos a los pacientes, familiares y acompañantes. Estos talleres son impartidos por personas especializadas en divulgación científica para el público infantil (74%, científicas y 26%, científicos) y están relacionados con conceptos de química, física, biología, matemáticas, geología, impresión 3D o Arduino. Cada taller está acompañado de explicaciones didácticas para diferentes niveles, teniendo en cuenta el amplio rango de edades de los menores ingresados en los hospitales.



Nuestro compromiso social surge de nuestros valores

Juntos Sumamos

Juntos Sumamos (Stronger Together) es una iniciativa social a través de la cual los empleados y empleadas de IVIRMA a nivel global han recorrido kilómetros durante todo el mes de octubre a beneficio del proyecto social **March of Dimes**, una organización sin ánimo de lucro de origen norteamericano que ayuda a las madres a tener embarazos que permitan el total desarrollo y crecimiento del bebé.

Más de 350 empleados de 27 centros IVIRMA han sumado más de 4.182 actividades deportivas que han sido transformadas en 10.000 dólares por la Fundación IVI a favor de la lucha por la salud de todas las madres y bebés.

Adicionalmente, el empleado que más KM ha sumado a la causa, ha podido elegir otra asociación a la que donar 1.000 dólares adicionales. La ONG seleccionada ha sido Alianza por la Solidaridad, contraparte española de ActionAid, que trabaja en pro de los derechos de las mujeres.



Teaming

Cada año llevamos a cabo el proyecto llamado "Teaming", donde los profesionales de IVIRMA en España tienen la posibilidad de colaborar con un euro de su nómina mensual en un fin social, donación que la empresa duplica para llegar a más beneficiarios.

En esta ocasión, las propias personas trabajadoras han presentado un total de 23 proyectos, eligiendo ellos mismos a los dos ganadores que se han repartido los 8.500€ recaudados.

Los ganadores del Teaming del año 2019 han sido dos asociaciones: ASACO y Malawi Salud. La primera tiene como objetivo difundir cuáles son los síntomas de los principales cánceres ginecológicos, dando apoyo y visibilidad a la enfermedad y acompañando a las mujeres que tienen cáncer ginecológico cuando por su enfermedad no son capaces de realizar sus tareas cotidianas. MALAWI SALUD tiene como principales beneficiarios a los niños que ingresan en la zona de emergencia del Servicio de Urgencias pediátricas del Kamuzu Central Hospital de Lilongwe en Malawi (África Subsahariana). La ONG envía grupos de profesionales a trabajar sobre el terreno para ofrecer un trabajo formativo-asistencial, transmitiendo buenas prácticas y trabajando con los trabajadores de Malawi.



Plan Familia de la Fundación Adecco

El Plan Familia es un programa dirigido a los familiares con discapacidad de empleados de IVIRMA en España. A través de este plan se ofrece un acompañamiento personalizado e integral con el objetivo de promover la integración socio-laboral de los beneficiarios.

En la edición del año 2019 se aportó un total de 16.000€, apoyando a siete beneficiarios.



Campaña Estrellas de la Ilusión

Las navidades de 2019 han sido iluminadas de nuevo por las Estrellas de la Ilusión, una campaña en colaboración con Make-A-Wish a través de la cual ayudamos a cumplir el sueño de Jamie, una joven de 16 años que lleva desde los 6 haciendo frente a su enfermedad.

Jamie es una apasionada del dibujo y la pintura, y en sus largas temporadas en el hospital siempre va acompañada de sus materiales para hacer lo que más le gusta: ¡sentirse artista!



Tú donaste, nosotras donamos

En IVIRMA creemos en la mujer, en su energía, su determinación y su solidaridad. Por esta razón, en 2019 hemos lanzado un nuevo proyecto: **por cada donante de óvulos que ha pasado en 2019 por nuestras clínicas, desde nuestra área de donantes de IVI Dona, realizamos una donación** a la ONG internacional **Save a Girl Save a Generation**.

Save a Girl Save a Generation es una organización no gubernamental que lucha contra la ablación femenina, la explotación a menores, el matrimonio forzado y contra cualquier forma de maltrato a la mujer. Está formada y dirigida por mujeres a las que se les negó el derecho a hablar y defender sus derechos desde niñas. Nuestro **posicionamiento a favor de la mujer** se traduce en el apoyo a iniciativas como esta.



Nos posicionamos a favor de la mujer apoyando iniciativas que defienden sus derechos



Acciones locales impulsadas por las clínicas

Además de los proyectos impulsados por la Fundación, las clínicas desarrollan diferentes acciones para ayudar a solucionar los problemas sociales en su entorno más cercano. Algunos proyectos impulsados por las clínicas en 2019 han sido:

Estropatada Bilbao

Patrocinamos otro año más la séptima edición de la Estropatada, uno de los eventos más originales y participativos de Bilbao que organiza la Fundación WOP.

Como novedad en esta edición de la Estropatada, se sustituyeron los clásicos patos de goma en la carrera en la ría de Bilbao por otros "WOPatos" sostenibles y biodegradables: patopiñas.

Todos los fondos recaudados en este evento son destinados a financiar **proyectos de investigación** en busca de terapias para **enfermedades neurodegenerativas**.



X Aniversario IVI Las Palmas

Aprovechando el **X Aniversario de IVI Las Palmas**, hemos celebrado un nuevo evento con el objetivo de reunir a pacientes y profesionales en un encuentro con fin solidario en el que los niños y niñas fueron los grandes protagonistas.

El evento recaudó 3.000 €, que han sido donados a la **Fundación Foresta** para la **reforestación de los bosques** afectados por los incendios del pasado verano en Gran Canaria

New Jersey (USA)

Los empleados de nuestro centro en New Jersey se han ofrecido como voluntarios para un día completo de trabajo físico con **Hábitat para la Humanidad**, ayudando a construir casas para familias con escasos recursos.



SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

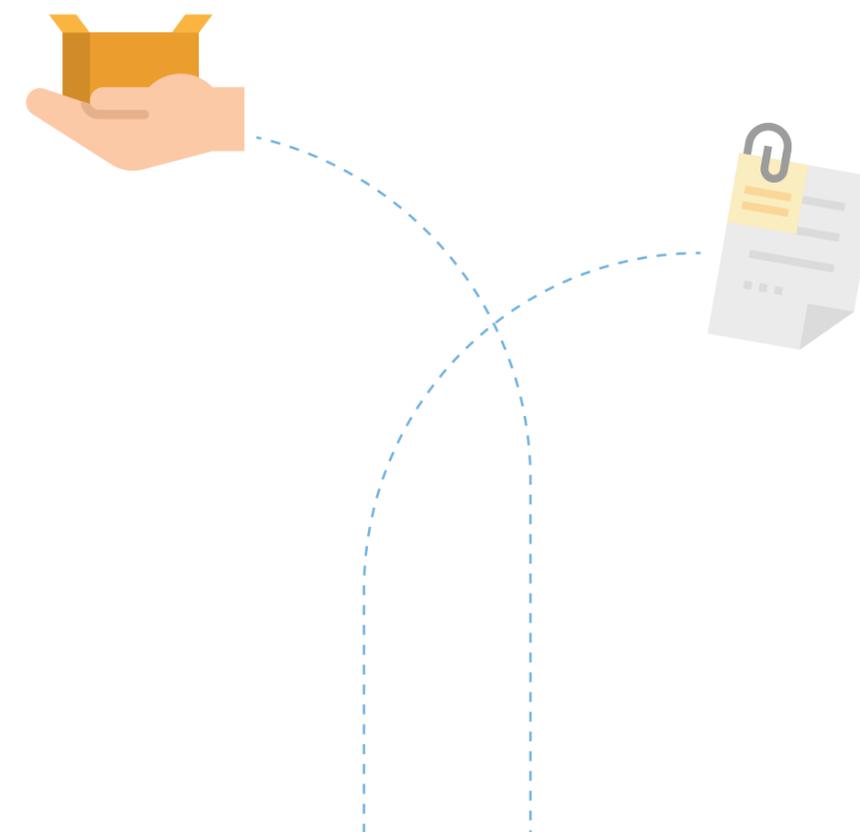
Los criterios de **calidad del servicio**, cumplimiento de **condiciones de entrega**, **actitud ética** del proveedor y **gestión administrativa** son los ejes del proceso de decisión a la hora de elegir un proveedor. El proceso se desarrolla desde la transparencia y el respeto mutuo, siempre poniendo todo nuestro esfuerzo para que los proveedores seleccionados sean los más adecuados.

En este sentido, trabajamos con proveedores que cumplan los más **altos estándares de calidad** de servicio para seguir ofreciendo las mejores técnicas y tratamientos a nuestros pacientes, ya que la calidad es un elemento fundamental en IVIRMA. Asimismo, analizamos los posibles impactos del producto o servicio en la **seguridad de nuestros pacientes**, para evitar cualquier posible riesgo en este ámbito.

La mayoría de nuestras empresas proveedoras son del sector sanitario y la criobiología. Por otro lado, disponemos de proveedores de servicios para las diferentes funciones de la compañía (proveedores de Marketing, Finanzas, Legal, IT y RSC). La mayor parte de los proveedores con los que se trabaja en IVIRMA son locales en todas las clínicas (entendiendo por "local" las empresas con razón social en el país de origen de las clínicas).

Número de proveedores	
	2019
ESPAÑA	2.089
EE.UU.	726
REST OF EUROPE	631
LATAM	1.753
Total	5.199

Los proveedores influyen directamente en los servicios que desde IVIRMA ofrecemos a nuestros pacientes, por esta razón, su correcta selección es nuestra prioridad



Facturación proveedores		
	2019	2018
ESPAÑA	63.609,522,77 €	60.217.911,64 €
EE.UU.	39.871.580,09 €	28.214.616,38 €
REST OF EUROPE	13.958.491,11 €	18.277.664,47 €
LATAM	11.402.488,18 €	14.893.343,17 €
Total	103.472.165,87 €	119.046.272,25 €

En los centros de IVIRMA en España y Portugal tenemos un programa de gestión de compras desde el que se gestiona el aprovisionamiento de proveedores. Además, contamos con procedimientos específicos para el aprovisionamiento y las compras en clínica en el marco del Sistema de Calidad de IVIRMA.

Nuestro objetivo es establecer el sistema de gestión de compras a nivel global, contemplando a todos los centros de IVIRMA alrededor del mundo. Además, para 2020 está prevista la implantación de la política de compras global, que empezará por Oficinas Centrales para, posteriormente, trasladarse a las clínicas.



Evaluación de proveedores

En base al Sistema de Calidad implementado, contamos con un **procedimiento** específico de **evaluación de proveedores**, al que son sometidos aquellos proveedores que nos facilitan productos o servicios que afectan a la calidad de la prestación de nuestros servicios.

La **evaluación inicial** se realiza en función del tipo de producto o servicio, en base a los resultados y criterios definidos en la **tabla de evaluación de riesgos de producto/servicio** en la que se incluyen 14 tipos de proveedores diferentes. La Dirección de Compras (o Responsable de compras de la clínica), la Dirección General Médica o el personal competente del centro que solicita el alta como proveedor son quienes realizan esta evaluación inicial.

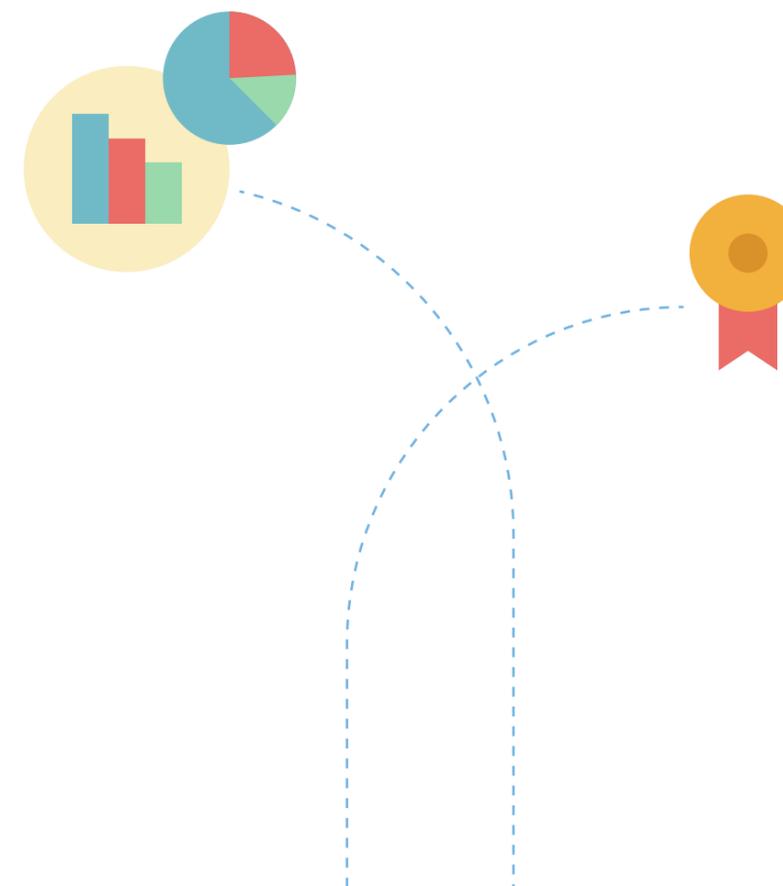
Aquellos proveedores que sean clasificados como riesgo alto o medio deben ser evaluados en profundidad, pues su desempeño afecta directamente a la calidad del servicio y seguridad del paciente. Los proveedores que son finalmente aceptados pasan a formar parte del sistema de **proveedores de IVIRMA**.

Esta evaluación se repite anualmente en las clínicas certificadas, valorando aquellos proveedores con los que se ha trabajado en el último año.

Dentro de este procedimiento de evaluación de proveedores se tiene en cuenta el impacto de la empresa proveedora sobre el cumplimiento de las relaciones laborales, aunque de manera general no se incluyen criterios sociales, ambientales ni cuestiones de igualdad de género en las decisiones de compra y la selección de proveedores.

IVIRMA dispone de una **Mesa de Compras** formada por la dirección de las áreas financiera, corporativa y compras, que se ha reactivado en 2020. El objetivo de la Mesa de Compras es poder estudiar las ofertas presentadas por los proveedores para que el procedimiento de compras sea lo más justo posible y dé oportunidades a todas las empresas de formar parte de IVIRMA. Durante 2020 está previsto que se impulse la actividad de la Mesa de Compras, con la celebración de reuniones semanales.

En IVIRMA prima la gestión de los proveedores a través del Sistema de Gestión de la Calidad para garantizar la salud y seguridad del paciente y ofrecer un servicio óptimo

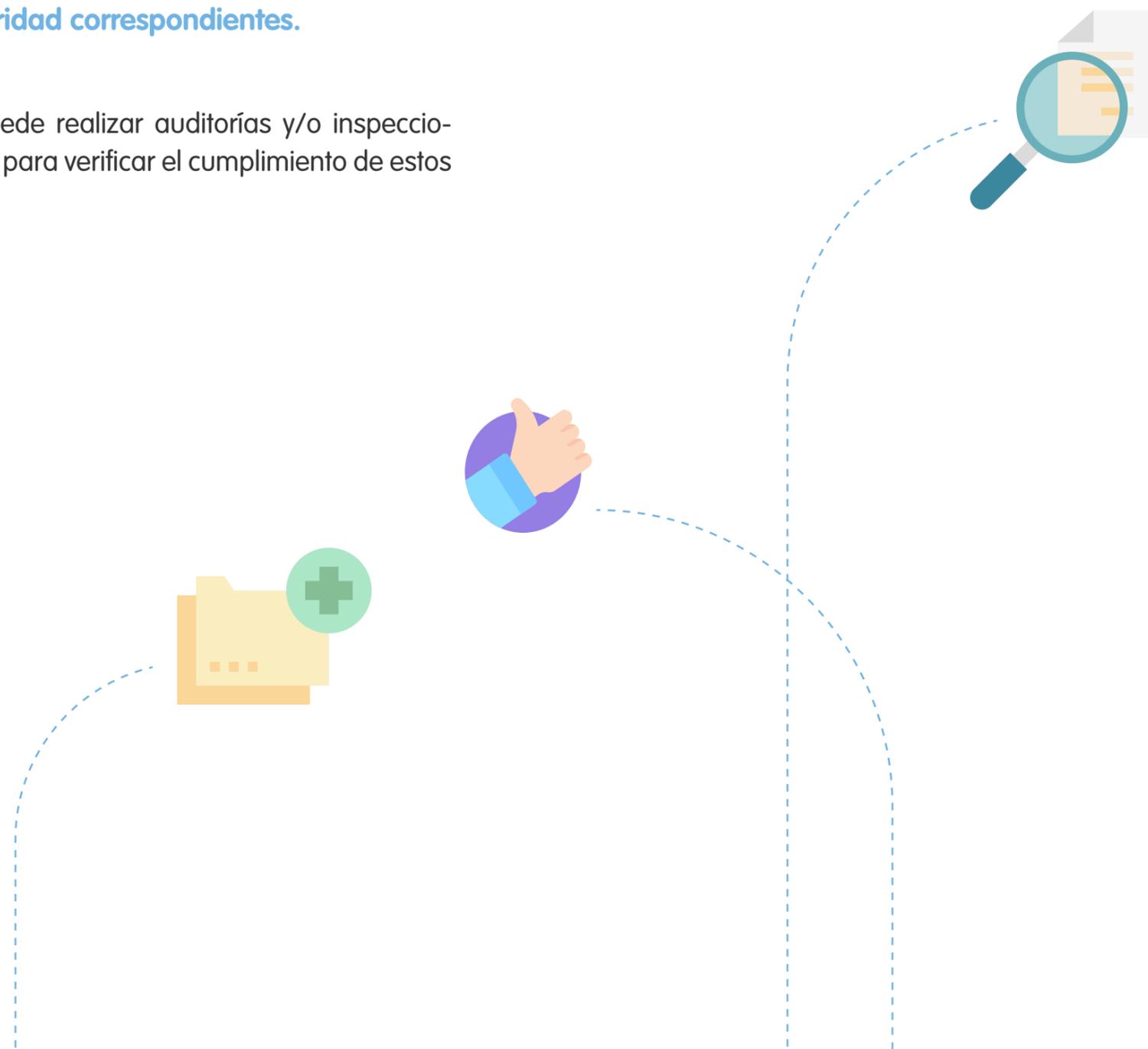


Por otra parte, la clínica de Mallorca sigue las directrices del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, gestionando los proveedores según criterios ambientales. Con el objetivo de comprometerse a adoptar buenas prácticas y actuaciones respetuosas con el medio ambiente y respetar la política ambiental, todos los proveedores de la clínica de Mallorca tienen que actuar conforme a los siguientes criterios:

- » **Estar en posesión de la autorización u homologación administrativa aplicable a la actividad realizada y conforme a las disposiciones reglamentarias.**
- » **Disponer del personal cualificado para la realización de las tareas que lo requieran y que, en su caso, vengan establecidos por disposiciones legales de aplicación obligatoria.**
- » **Hacerse cargo y gestionar adecuadamente, conforme a la legislación establecida, todos los aspectos ambientales que generen durante la realización de sus actividades, así como los impactos asociados, aportando la documentación justificativa correspondiente.**
- » **Para reducir los riesgos ambientales, se deben tomar las medidas preventivas necesarias. En el caso de que se produzca algún incidente o accidente ambiental en las instalaciones, se deberá comunicar a IVIRMA.**

- » **Aportar copia de cuantos certificados y/o homologaciones oficiales en materia ambiental y de calidad posean.**
- » **Si su actividad genera sustancias peligrosas, aportar las fichas de seguridad correspondientes.**

La clínica también puede realizar auditorías y/o inspecciones a los proveedores para verificar el cumplimiento de estos acuerdos.



INFORMACIÓN FISCAL

En el ámbito fiscal, el Impuesto de Sociedades y el IVA son los dos impuestos que tienen más impacto en la organización. En VIRMA estamos estructurados con Sociedades en las diferentes ciudades donde prestamos servicio. En este sentido, abonamos los impuestos correspondientes en cada jurisdicción. Priorizamos la consolidación fiscal, siempre que sea posible, de las sociedades existentes en cada país.

Exceptuando Argentina, en todos los países en los que desarrollamos nuestra actividad, los servicios sanitarios están exentos de IVA. En el caso de Argentina no podemos deducir el IVA de las compras, lo que supone un mayor gasto para la compañía.

En la plantilla de VIRMA tenemos un alto número de investigadores debido a la tendencia de la I+D en nuestro sector y con el objetivo de estar siempre a la vanguardia de los tratamientos. De esta forma, el grupo se beneficia en España de ciertas DDFF (deducciones fiscales) en materia de I+D.

La parte donde se obtiene un mayor beneficio es gracias a las DDFF por I+D y por IT en España y EE.UU., ya que, aunque existan en algún otro país, no aplican a la organización o no son sustanciales.

En relación con la medición, usamos el benchmarking entre todas nuestras sociedades y los resultados obtenidos en años anteriores. Desde la Unidad de apoyo a la investigación, gestionamos y aglutinamos todos los proyectos del grupo, conllevan DDFF o ayudas o no. El objetivo de esta gestión es estandarizar o, al menos, reglar la investigación dentro del grupo para que todos cumplamos con los mismos requisitos.

La empresa no asume riesgos con las DDFF y obtiene informes emitidos por el Ministerio de Economía y Competitividad y vinculantes para la Hacienda Española. Esta es la razón por la que las deducciones se estiman y toman con un año de decaje, por lo que en 2019 tomamos las DDFF generadas en 2018.



En las siguientes tablas se puede observar los beneficios obtenidos país por país y los impuestos sobre los beneficios pagados país por país.

Beneficios obtenidos país por país (€)		
	2019	2018
ESPAÑA	25.629.028	19.754.602
EE.UU.	-10.204.865	-14.139.249
LATAM		
Argentina	268.004	-113.834
Panamá	-577.888	-411.534
Brasil	389.923	714.161
Chile	1.163.405	1.533.396
REST OF EUROPE		
Italia	-1.954.819	-1.635.975
Portugal	1.503.597	2.134.035
Reino Unido	-9.690.968	-13.238.514

Impuestos sobre los beneficios pagados país por país (€)		
	2019	2018
ESPAÑA	4.932.770	3.006.111
EE.UU.	2.785.436	4.107.397
LATAM		
Argentina	41.887	-
Brasil	239.365	624.736
Panamá	775	-
Chile	229.807	496.784
REST OF EUROPE		
Portugal	465.788	424.724
Italia	104	-

Por otro lado, las subvenciones recibidas en IVIRMA son, en su mayoría, para proyectos de I+D realizados en las clínicas.

Ayuda financiera recibida del gobierno		
	2019	2018
Desgravaciones fiscales y créditos fiscales	1.985.225€	1.678.028€
Subvenciones para inversores, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes	669.562€	376.097€

12

Hechos
posteriores

relevantes al covid-19



En el contexto de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, en IVIRMA hemos aplicado diferentes medidas laborales y económicas con el objetivo de asegurar la supervivencia de la organización. Estas medidas han consistido en la aplicación de ERTes por causa mayor y la activación de determinados protocolos de salud y seguridad en nuestros centros.



13

Índice de
contenidos



Se recogen en el siguiente índice los contenidos requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de información no financiera y diversidad, siguiendo el Estándar GRI. Se han incorporado además aquellos indicadores o aspectos que GRI no incluye para dar respuesta a la Ley.

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Aspectos generales		
a) Una breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-1 Nombre de la organización (2016)	11
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios (2016)	11
	GRI 102-3 Ubicación de la sede (2016)	11
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones (2016)	11
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica (2016)	11
	GRI 102-6 Mercados servidos (2016)	11
	GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro (2016)	14
	GRI 102-12 Iniciativas externas (2016)	39-40
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones (2016)	39-40
	GRI 102-14 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones (2016)	4
	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta (2016)	11
	GRI 102-18 Estructura de gobernanza (2016)	11-14
	Objetivos y estrategias de la organización	11-14
	GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (2016)	7
	GRI 102-50 Periodo objeto del informe (2016)	7
	GRI 102-51 Fecha del último informe (2016)	7
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes (2016)	7	
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe (2016)	9	

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Aspectos generales		
b) Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución (2016)	28-38
	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales (2016)	28-38
	GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo (2016)	
	GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales (2016)	
	GRI 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas (2016)	
c) Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	Indicadores contemplados en la Memoria de Responsabilidad Social en los ámbitos económico, social y ambiental	A lo largo de toda la Memoria
d) Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución (2016)	28-38
	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales (2016)	28-38
	GRI 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas (2016)	28-38
	GRI 102-40 Lista de grupos de interés (2016)	19
	GRI 102-42 Identificación y selección de los grupos de interés (2016)	19-21
	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (2016)	19-21
	GRI 102-47 Listado de temas materiales (2016)	42
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura (2016)	40-45
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa	40-41

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Aspectos generales		
<p>e) Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad. Se utilizarán estándares que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la CE en esta materia y los estándares GRI, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia. Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera. Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos. En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.</p>	GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema (2016)	40-44
	GRI 102-47 Listado de temas materiales (2016)	42
	Indicadores contemplados en la Memoria de Responsabilidad Social en los ámbitos económico, social y ambiental	A lo largo de toda la Memoria
Información sobre cuestiones medioambientales		
<p>Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.</p>	<p>GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016) GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión (2016)</p>	110

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre cuestiones medioambientales		
– Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 305 Emisiones (2016)	111
	L00 Ruido y contaminación lumínica	
– Economía circular y prevención y gestión de residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación (2016)	112-113
	L01 Economía circular	114
	L02 Despilfarro alimentario	114
– Uso sostenible de los recursos: el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales; consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen (2016)	114
	GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados (2016)	114
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (2016)	115-116
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización (2016)	115-116
	GRI 303-5 Consumo de agua (2018)	117
– Cambio climático: los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) (2016)	118
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) (2016)	118
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) (2016)	119
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI (2016)	118-119
	Medidas adoptadas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático.	118-119
– Protección de la biodiversidad: medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad (2016)	93

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
<p>– Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la</p> <p>– Empleo: número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad.</p>	GRI 102-7 Tamaño de la organización (2016)	60
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores (2016)	60-62
	Distribución de la plantilla por género, edad, y categoría profesional	62-66
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	67
	Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional	68-72
	Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad	73-78
	Número de nuevas contrataciones por tipo de contrato, género y edad	79-80
	Número de despidos por género, edad y categoría profesional	78
	GRI 102-35 Políticas de remuneración (2016)	85
	L03 Brecha salarial y remuneraciones medias	86-92

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
– Organización del trabajo: organización del tiempo de trabajo; número de horas de absentismo; medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3 Permiso parental (2016)	95
	L04 Políticas de desconexión laboral	94
	L05 Medidas de conciliación	93
	L06 Horas de absentismo	95
– Salud y seguridad: condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad (2018)	96
	GRI 403-2 Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales por accidente laboral o enfermedad profesional (2018)	97-98
	GRI 403-3 Servicios de salud ocupacional (2018)	96-97
	GRI 403-4 Participación, consulta y comunicación sobre salud y seguridad ocupacional de las personas trabajadoras (2018)	96
	GRI 403-5 Formación de personas trabajadoras en seguridad y salud laboral (2018)	96
	GRI 403-6 Promoción de la salud de las personas trabajadoras (2018)	98
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos de salud y seguridad laboral directamente vinculados por las relaciones de negocio (2018)	97
	GRI 403-8 Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud laboral (2018)	101
	GRI 403-9 Accidentes laborales (2018)	97
	GRI 403-10 Enfermedades profesionales (2018)	97-98

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
– Relaciones sociales: organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos; porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; el balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales (2016)	100-101
	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo (2016)	100-101
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	100-101
– Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404 Formación y enseñanza (2016)	102-104
	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado (2016)	104
– Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	L07 Accesibilidad universal	105
– Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)	107
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas (2016)	108
	L08 Protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo	108
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	106-108

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	GGRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas (2016) GRI 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil (2016) GRI 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio (2016) GRI 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de derechos humanos (2016) GRI 412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos (2016) GRI 412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos (2016) GRI 412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos (2016)	121
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción (2016)	124
	GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción (2016)	126
	GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas (2016)	124
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	126

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre la sociedad		
<p>– Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible: el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos; las acciones de asociación o patrocinio.</p>	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	131-133
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (2016)	137-140
	GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales (2016)	131
<p>– Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.</p>	GRI 102-9 Cadena de suministro (2016)	141-144
	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales (2016)	141-142
	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales (2016)	141-142
	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas (2016)	141-142
	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales (2016)	141-142
	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas (2016)	141-142

Ley 11/2018	Criterio de reporting	Página
Información sobre la sociedad		
– Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	48
	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios (2016)	53-54
	L09 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	55-56
– Información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	145
	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno (2016)	146
	Beneficios obtenidos país por país e impuestos sobre los beneficios pagados país por país	145-146

IVIRMA)
Global