

COMPROMETIDOS CON LA SALUD, EL BIENESTAR Y LA SEGURIDAD

Memoria de Sostenibilidad 2020

Estado de información no financiera Consolidado

IVIRMA)
Global



ÍNDICE)

01

SOBRE ESTA
MEMORIA

02

QUIÉNES SOMOS

03

COMPROMETIDOS
CON LA GESTIÓN
DE RIESGOS Y LA
SEGURIDAD

04

ANÁLISIS DE
MATERIALIDAD
E INTEGRACIÓN
DE LOS ODS

05

COMPROMETIDOS
CON LOS PACIENTES

06

COMPROMETIDOS
CON LAS PERSONAS

07

COMPROMETIDOS
CON EL PLANETA

08

COMPROMETIDOS
CON LOS DERECHOS
HUMANOS

09

COMPROMETIDOS
CON LA GESTIÓN
ÉTICA

10

COMPROMETIDOS
CON LA SOCIEDAD

11

CONTEXTO COVID-19
EN IVIRMA

12

ANEXO

13

ÍNDICE DE
CONTENIDOS



2020, UN AÑO PARA SEGUIR COMPROMETIDOS CON LA SALUD, EL BIENESTAR Y LA SEGURIDAD

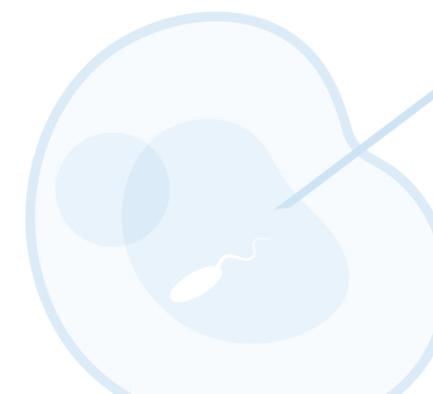
Echar la vista atrás y mirar cara a cara a 2020, con todo lo que la pandemia de la COVID-19 nos ha cambiado, es retador y, a la vez, nos ofrece una oportunidad para reinventarnos como compañía y centrarnos en lo que es realmente importante. Por ello, nos gustaría empezar esta Memoria agradeciendo a nuestros profesionales, quienes, con su coraje, compromiso y trabajo incesante, han sido claves para que la salud esté por encima de todo.

En este momento de incertidumbre, afrontar los desafíos sociales, ambientales y económicos precisa de respuestas multilaterales de todos los sectores. Esto se cristaliza en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible – aprobados en 2015 por 193 Estados miembros de Naciones Unidas –, los cuales abordan los mayores retos de la humanidad desde una óptica global y transversal. Son una guía obligada para todos/as, y desde IVIRMA nos unimos a su contribución, poniendo especial énfasis en la consecución del ODS 3, Salud y Bienestar. La Salud, bienestar y seguridad de nuestros grupos de interés seguirá siendo una prioridad estratégica, así como el establecimiento de una verdadera cultura preventiva basada en la colaboración, trabajo en equipo, fuerte compromiso y participación de todos los trabajadores y partes interesadas.



En este entorno complejo, la tecnología e innovación digital son vitales en la gestión de la Medicina Reproductiva. El camino de la digitalización en IVIRMA no tiene marcha atrás, y en nuestra empresa afrontamos este cambio de paradigma con los deberes hechos y con el convencimiento de que la transformación digital es el presente y el futuro de nuestra compañía.

Una de nuestras grandes apuestas seguirá siendo la Genética, a través de la investigación continua para el nacimiento de un bebé sano y que nos permitirá seguir proporcionando información clínicamente útil de la más alta calidad para nuestras pacientes.



Este 2020, más que nunca, hablar de IVIRMA es hablar de:

Experiencia. Somos pioneros en reproducción asistida, gracias a la cual 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.

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.

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.

Tasas de éxito auditadas. Nuestras tasas de éxito se auditan anualmente por una tercera empresa independiente y solo son posibles gracias a nuestro compromiso con la investigación científica, a la calidad de todos nuestros procesos, a las más de 1.900 publicaciones científicas dedicadas a resolver los problemas de la infertilidad en las que trabajamos y, sobre todo, a la alta formación de todos nuestros especialistas. La suma de todo esto hace que podamos ofrecer a nuestros pacientes los mejores resultados año tras año.



Hablar de IVIRMA no solo es hablar de compromiso con la sociedad, lo que ha contribuido a que seamos líderes mundiales en medicina reproductiva, sino también de una filosofía de trabajo en equipo que nos ha llevado a permanecer en constante crecimiento y búsqueda de valores.

Los tiempos son difíciles, pero si hemos mantenido esta dirección durante treinta años no nos vamos a desviar ahora.

Dar lo mejor para el futuro de la Medicina Reproductiva sigue y seguirá siendo siempre el propósito que nos guía.

Consejo de Administración de IVIRMA

01 SOBRE ESTA MEMORIA



SOBRE ESTA MEMORIA

En IVIRMA estamos comprometidos con nuestros grupos de interés, por esta razón, un año más, publicamos la presente memoria en la que mantenemos nuestro esfuerzo de transparencia informativa de la anterior memoria, publicada en junio de 2020.

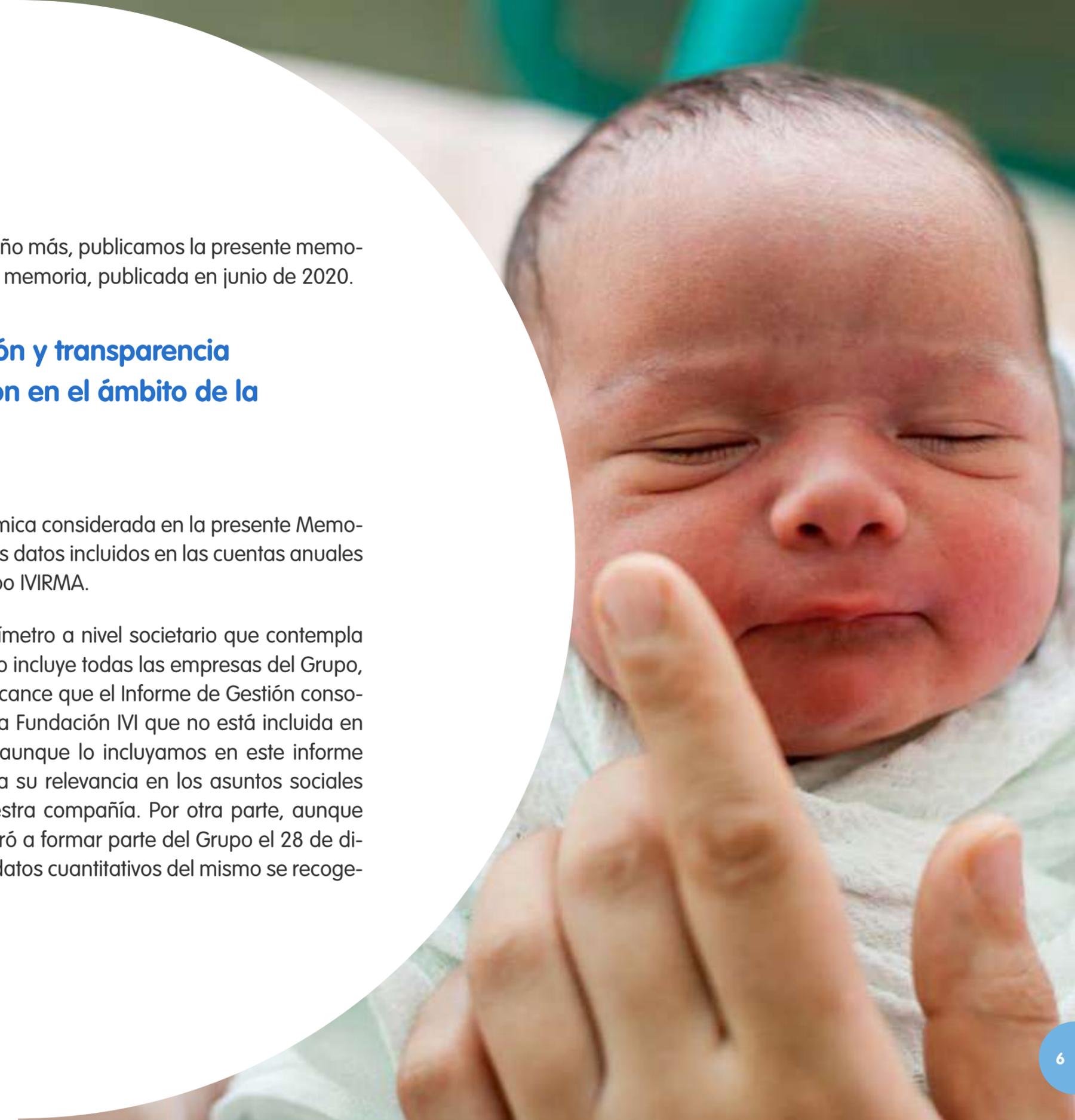
Este es el tercer año que en IVIRMA impulsamos la comunicación y transparencia de nuestro trabajo, mostrando el desempeño de la organización en el ámbito de la sostenibilidad.

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 2020** y se elabora siguiendo un ciclo de publicación anual. En este documento resumimos 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 2020.

La información económica considerada en la presente Memoria corresponde con los datos incluidos en las cuentas anuales consolidadas del Grupo IVIRMA.

En relación con el perímetro a nivel societario que contempla el presente documento incluye todas las empresas del Grupo, siguiendo el mismo alcance que el Informe de Gestión consolidado, exceptuando la Fundación IVI que no está incluida en las cuentas anuales, aunque lo incluyamos en este informe no financiero debido a su relevancia en los asuntos sociales y ambientales de nuestra compañía. Por otra parte, aunque Biomedical Supply entró a formar parte del Grupo el 28 de diciembre de 2020, los datos cuantitativos del mismo se recogerán en el EINF 2021.



PRINCIPIOS DE CONTENIDO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los requerimientos y directrices recogidos en los Estándares GRI (2016 y 2018) de **Global Reporting Initiative** se han tenido en cuenta en la redacción de presente informe. Asimismo, con el objetivo de facilitar la localización de los contenidos del GRI especificados, se ha incluido un índice que recoge 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 han podido determinar aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales que eran materiales para IVIRMA. De este modo, el estudio ha podido 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 2020, señalando en este caso el periodo objeto de la Memoria.



Precisión

La información presentada es precisa y detallada.



Claridad

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



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.



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

02 QUIÉNES SOMOS



UNA SÓLIDA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Somos una red de clínicas en las que ofrecemos un servicio integral de medicina reproductiva y cuya matriz IVIRMA Global actúa con forma jurídica de sociedad limitada española.

Contamos con una sólida presencia internacional, de hecho, estamos presentes en 9 países: España, Portugal, Italia, Reino Unido, EE.UU., Panamá, Argentina, Brasil y Chile. Además, disponemos de dos sedes que actúan como 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 y aprueba, entre otros, la estrategia general y políticas de la compañía y supervisa la evolución y resultados. Este órgano de gobierno está compuesto por cinco consejeros y se reúne varias veces cada ejercicio.

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

La delegación de funciones del Consejo en áreas específicas se realiza a través de comités especializados transversales que asisten al desarrollo de la gestión del Consejo de Administración.

Comités del Grupo IVIRMA:

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

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

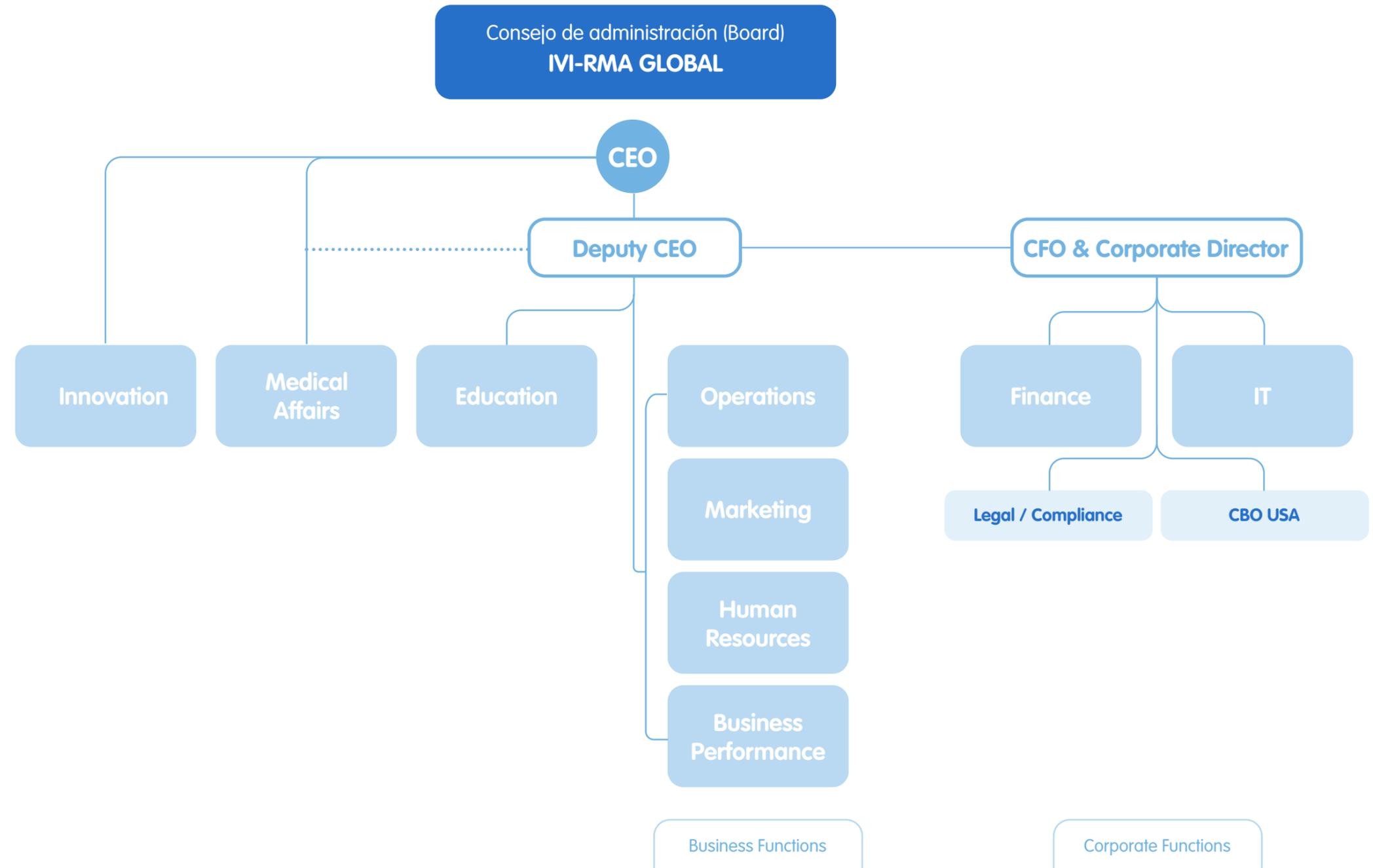
Comité de Dirección de Centro (CDC): en España, este comité está compuesto por el Director y Responsables o Coordinadores de cada área de la clínica cuyo objetivo es compartir y transmitir información relevante a nivel corporativo y de clínica.

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.

El principal objetivo de IVIRMA es ofrecer las mejores técnicas de reproducción asistida a nuestros/as pacientes, empleando el modelo de gestión más eficiente y apostando por la excelencia, logrando con ello que continúen eligiéndonos día a día.

Nuestro **organigrama** está estructurado para poder dar respuesta a las demandas del mercado y a las necesidades de los grupos de interés, especialmente a nuestros pacientes.

Nuestras áreas



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

Los centros que IVIRMA tiene repartidos por la geografía mundial, así como la labor diaria que todos los profesionales de esta compañía realizan en sus respectivas clínicas y centros de trabajo, hacen posible que sigamos cumpliendo el deseo de cientos de mujeres y parejas que confían en nosotros su mayor anhelo: ser padres.

El **paciente** es y será siempre el centro de nuestra actividad, por lo que nuestros esfuerzos van siempre encaminados a ofrecerle la mejor atención y experiencia en su camino hacia la paternidad/maternidad.

Para conseguirlo, la **mejora continua** se perfila como horizonte al que mirar constantemente, siempre con la finalidad de optimizar nuestros procesos y alcanzar los mejores resultados; todo ello se materializa en **los más de 200.000 bebés que dan sentido a IVIRMA.**

La mejora continua es el camino que seguimos en IVIRMA para seguir ofreciendo la mejor atención y experiencia a nuestros pacientes.



Cambios significativos en la organización

En IVIRMA se ha nombrado a Antonio Pellicer, uno de los fundadores, como nuevo CEO de la organización. Este ha sido el principal cambio que ha tenido lugar durante el año 2020 y que ha afectado especialmente a la estructura organizativa interna de IVIRMA.

En este sentido, hay que destacar también que Biomedical Supply, empresa especializada en la distribución de productos para Reproducción Asistida, ha entrado a formar parte del Grupo el 28 de diciembre de 2020.

En el año 2020, IVIRMA ha seguido desarrollando su estrategia corporativa siguiendo unos principios de crecimiento sostenido y sostenible, apoyándose en objetivos estratégicos que permiten, gracias a su progresiva consecución, alcanzar unos resultados excelentes. Para lograr este crecimiento sostenible de la empresa es fundamental dar respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés, así como la satisfacción continuada de sus necesidades.

DONDE NACE LA VIDA

En nuestra compañía llevamos desde 1990 ofreciendo las mejores técnicas de reproducción asistida gracias a las cuales han nacido más de 200.000 niños en el mundo. Desde principios de 2017, IVI es el mayor grupo de Reproducción Asistida del mundo, con 61 clínicas en 9 países, tras su fusión con la americana RMANJ.

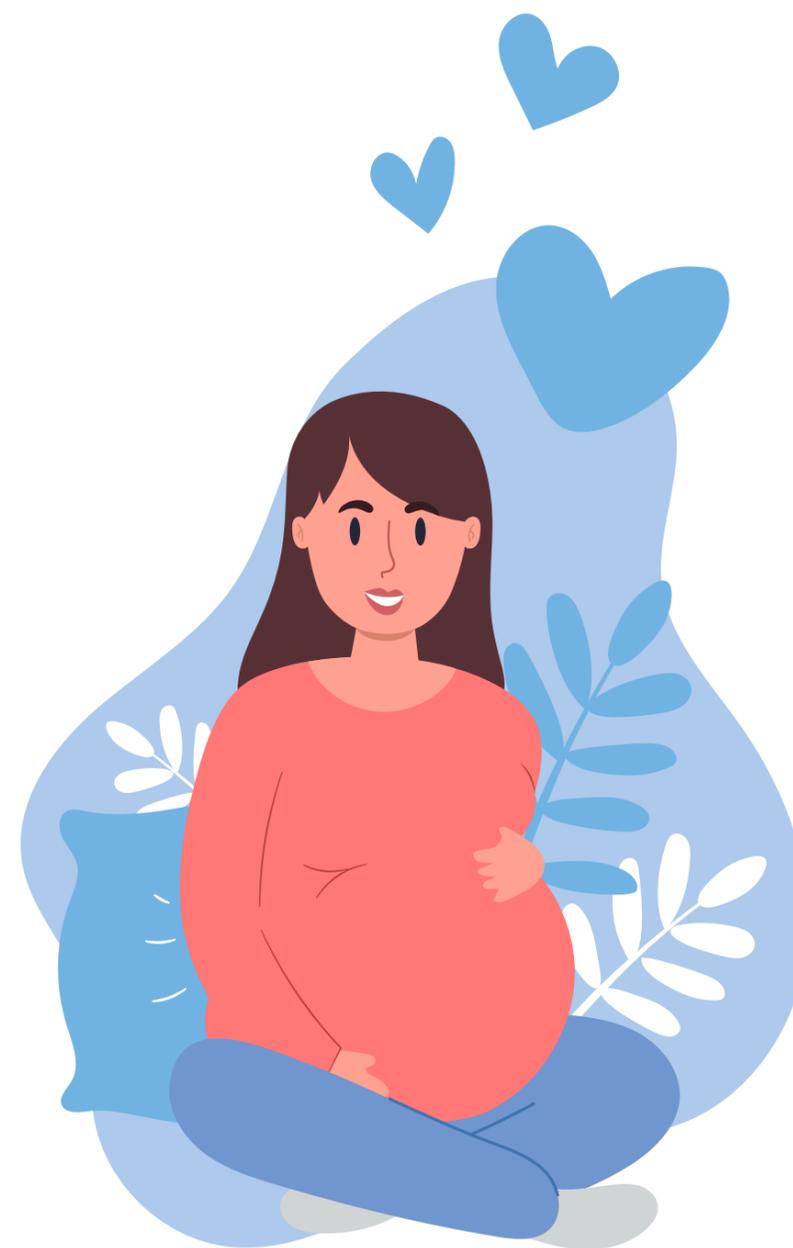
Durante todos estos años de trayectoria de IVIRMA, los pacientes siempre han sido el motor de nuestra labor.

Durante estas tres décadas de actividad, los pacientes han sido el motor de nuestra labor, y la personalización de todos nuestros tratamientos, así como la experiencia de nuestros pacientes, han adquirido para nosotros una gran relevancia, en nuestra apuesta por ofrecerles a todos ellos el mejor proceso para alcanzar su objetivo.

En el año 2020, **alrededor de 45.000 personas han visitado nuestros centros** para realizar un primer diagnóstico. Además, se han realizado 48.000 procedimientos de **reproducción asistida**, incluyendo todas las técnicas y tratamientos disponibles.

En IVIRMA trabajamos constantemente por mejorar nuestros resultados clínicos, los cuales están auditados por la empresa independiente SGS. Los datos certificados de 2019 lo avalan:

Tanto en Fecundación in Vitro como en Ovodonación nuestras tasas de éxito rondan en torno al 70% y 80% en un solo intento, mientras que la tasa acumulada a tres intentos en ambos casos es muy cercana al 100%.



Con óvulos propios, en un ciclo, hay un 70% de posibilidades de conseguir el embarazo (usando todos los embriones generados en una punción o recuperación ovocitaria por medio de una o más transferencias embrionarias), llegando a un 95% después de tres intentos.

En lo referente al tratamiento de Ovodonación, en un primer intento se llega al 80% de posibilidades de conseguir la gestación (usando todos los embriones obtenidos en ese ciclo de donación, pero en una o más transferencias), alcanzando un 99% en el tercer intento.

Los datos de 2020 se recogerán en la Memoria de 2021 por los propios procesos de auditoría, ya que no se verifica hasta mediados de 2021, garantizando el tiempo necesario en consonancia con los tiempos de los tratamientos y de embarazo.

Asimismo, con el objetivo de seguir mejorando y ofrecer el mejor servicio a nuestros pacientes, hemos implantado las políticas de grupo que nos han permitido conseguir las siguientes **mejoras clínicas**:



Hemos aumentado la tasa de implantación en 6 puntos porcentuales en los tratamientos con donación de óvulos y 8 puntos porcentuales en los de óvulos propios en los últimos 5 años.



Realizamos transferencia electiva de embrión único (SET) casi en el 100% de los casos.



Hemos reducido el número de embarazos múltiples y gemelares en 17 puntos porcentuales en los últimos 5 años.



El 100% de las transferencias embrionarias son de blastocistos.

En la **red de clínicas** que IVIRMA tiene repartidas por la geografía mundial realizamos todos los tratamientos y técnicas existentes en medicina reproductiva, siempre poniendo a disposición del paciente la tecnología más vanguardista y las pruebas más avanzadas del sector reproductivo, de acuerdo con la legislación vigente de cada país. En este sentido, en consonancia con la regulación de cada país, brindamos también **soluciones innovadoras a las necesidades de nuestros pacientes a través de:**

- Diagnóstico genético preimplantacional
- Test no invasivo prenatal
- Donación de gametos

IVIRMA cuenta con 61 clínicas en 9 países y atiende a pacientes de más de 180 países:

- **España:** Alicante, Almería, Barcelona, Bilbao, Burgos, Cartagena, Castellón, Gerona, Ibiza, La Coruña, Las Palmas, Lérida, Logroño, Madrid – Aravaca, Madrid-Centro, Madrid-Alcorcón, Málaga, Mallorca – Palma, Mallorca- Manacor, MiniFIV, Murcia, Pamplona, Salamanca, Santander, San Sebastián, Sevilla, Tenerife, Valencia, Valladolid, Vigo, Vitoria, Zaragoza.
- **EE.UU.:** 6 localizaciones y 19 clínicas:
 - RMA of New Jersey: Basking Ridge (NJ), Eatontown (NJ), Englewood (NJ), Freehold (NJ), Marlton (NJ), Morristown (NJ), Princeton (NJ), Somerset (NJ), Springfield (NJ), West Orange (NJ)
 - RMA of Lehigh Valley: Allentown (PA)
 - RMA Philadelphia: King of Prussia (PA), Langhorne (PA), Philadelphia (PA), Willow Grove (PA).
 - RMA of Florida: Lake Mary (FL)
 - RMA of Southern California: Los Angeles (CA)
 - RMA of Northern California: Palo Alto (CA), San Francisco (CA)
- **Portugal:** Lisboa, Faro
- **Reino Unido:** Londres
- **Italia:** Roma, Milán, Bari
- **Panamá:** Ciudad de Panamá
- **Chile:** Santiago de Chile
- **Argentina:** Buenos Aires
- **Brasil:** Salvador de Bahía

Además, se cuenta con dos sedes centrales en España y EE.UU. (formas jurídicas en España "IVI RMA GLOBAL" y "EQUIPO IVI" y en USA "IVI AMERICA") y con un centro de diagnóstico genético "Juno Genetics".

La amplia producción científica con la que contamos en IVIRMA nos ha permitido ser galardonados con algunos de los **premios** más destacados de nuestra especialidad, entre los que se encuentran 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 IVI. Esta finalidad investigadora y docente de la fundación repercute beneficiosamente en los pacientes, ya que la continua participación a nivel mundial en congresos y reuniones implica una formación permanente de nuestros profesionales.

LO QUE NOS MUEVE

Misión, Visión y Valores

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**:



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 a nuestros valores.



GRUPOS DE INTERÉS

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

Desde IVIRMA, enfocamos nuestra estrategia teniendo en cuenta la **identificación de nuestros grupos de interés y manteniendo nuestro sistema de escucha**, lo que nos permite conocer las percepciones, riesgos y oportunidades que nos permiten mejorar su satisfacción.

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 adecuó al Sistema de Gestión de Calidad.

A principios del año 2021 y en el marco de este informe, hemos procedido a la realización de un análisis de materialidad que nos ha permitido identificar los temas relevantes tanto para IVIRMA como para nuestros gru-

pos de interés. Los resultados de este análisis se pueden consultar en el capítulo *04. Análisis de materialidad e integración de los ODS* de la presente memoria.

De manera periódica se lleva a cabo un proceso de revisión 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	Canal de Comunicación	Frecuencia	Intereses/ expectativas
1. Pacientes	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Acciones MKT • Newsletter • Teléfono • En Consulta • Redes sociales • APP • Buzón de sugerencias • Encuestas satisfacción • WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre disponible • Múltiples cada ejercicio • Mensual • Siempre disponible • Al menos dos • Siempre disponible • Siempre disponible • Siempre disponible en clínica • A lo largo de todo el proceso de los pacientes • Siempre disponible para pedir cita de primera vez 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Búsqueda de información continua para elegir IVI. 2. Búsqueda de información de tipo médico y de tipo corporativo. 3. Envío de información personalizada por proyecto de familia elegido. 4. Ser escuchados y tenidos en cuenta en las decisiones para mejorar. 5. Cumplir su deseo de ser padres en el menor tiempo y con las mayores garantías.
2. Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones Internas • Encuestas de clima • Portal del empleado • Comunicados • CDC (Comité de Centro) • Portal "We are IVIRMA" 	<ul style="list-style-type: none"> • En la mayoría de unidades de negocio, quincenales • Bienales • Siempre accesible • Diario / Semanal • Mensual • Siempre accesible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo conjunto por el éxito de la organización. 2. Alineación de Intereses personales en línea con los corporativos. 3. Información fiable.
3. Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de los órganos de Gobierno • Sistemas de Información corporativos, reportes 	<ul style="list-style-type: none"> • Varias veces en el ejercicio • Siempre disponibles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad de información para la toma de decisiones estratégicas relativas al negocio.

Grupos de interés	Canal de Comunicación	Frecuencia	Intereses/ expectativas
4. Comunidad Médica	<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 	<ul style="list-style-type: none"> • En función de los Congresos • Siempre disponible • Semanalmente • Permanentes: En función del objetivo/meta de tipo científico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización en procedimientos médicos necesaria para la praxis. 2. Búsqueda de sinergias en negocios y producción científica.
5. Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Diaria • Múltiples cada ejercicio • Continuado • Periodicidad no establecida • Periodicidad no establecida 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contenido social (calidad asistencial, investigación, innovación...) de la actividad de IVIRMA. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina web • Acciones de Marketing • En Consulta Médica • Redes sociales • APP • WhatsApp 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre disponible • Múltiples cada ejercicio • Al menos dos en cada tratamiento • Siempre disponible • Siempre disponible • Siempre disponible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información de tipo medico sobre el proceso de donación. 2. Información de tipo económico sobre la compensación por donación. 3. Confidencialidad.

Grupos de interés	Canal de Comunicación	Frecuencia	Intereses/ expectativas
7. Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"> Mecanismos de control públicos Comisión Nacional de Reproducción Asistida 	<ul style="list-style-type: none"> Continuados en distintos ámbitos En función de los casos 	<ol style="list-style-type: none"> Necesaria supervisión de actividades de tipo médico, expedición de licencias y autorizaciones.
8. Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Decisiones del Comité de Compras a partir de la evaluación de proveedores Información corporativa pública Ferias, congresos 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación anual de la Dirección de Compras Siempre Disponible Periódicamente 	<ol style="list-style-type: none"> Búsqueda de información para el desarrollo de actividades comerciales.
9. Medios de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Notas de Prensa Entrevistas Declaraciones del experto Testimoniales 	<ul style="list-style-type: none"> Semanal 	<ol style="list-style-type: none"> Reproducción asistida como un tema de actualidad. Búsqueda de un interlocutor permanente con reputación, referente en el sector.

Comunicaciones destacadas a nuestros grupos de interés

En VIRMA fomentamos que las **comunicaciones creen valor a nuestros grupos de interés**. En este sentido, durante 2020 hemos seguido trabajando para llegar a todos ellos a partir de las múltiples comunicaciones en nuestros distintos canales corporativos y envíos, tanto a nivel online como offline.

- **Eventos a Pacientes**
 - Charlas y eventos para pacientes: 51 (8 presenciales y 43 online)
 - Asistentes: 1.602 asistentes (4.272 registros)
- **Medios de Comunicación:**
 - N° Notas de prensa enviadas: 20 (+ traducciones a los correspondientes idiomas)
 - N° Declaraciones de Experto enviadas a medios: 12
 - N° impactos: 678
- **Producción audiovisual: 50 vídeos**
- **RRSS:**
 - FB: 121.084 fans
 - Instagram: 51.990 seguidores
 - LinkedIn: 12.633 seguidores
 - Twitter: 18.910 seguidores



NUESTRO ESFUERZO Y COMPROMISO TIENE RECOMPENSA

Reconocimiento a nuestra labor

Toda la labor de las personas que llevan a cabo el proyecto IVIRMA se ha visto reconocida a lo largo del año 2020 por expertos del sector, 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.

[IVIRMA ha sido reconocida con tres galardones en el Congreso ASRM](#)

Durante el desarrollo de la **76ª edición del Congreso de la Sociedad Americana para la Reproducción Asistida (ASRM)**, **IVIRMA ha sido reconocida con tres galardones** que premian su constante y extensa labor investigadora. En esta ocasión, los Star Awards premiaron a tres investigadores valencianos por sus 10 años de trayectoria en la ASRM: El Prof. Antonio Pellicer y los doctores Marcos Mesequer y Nicolás Garrido.

Reproducción asistida más segura

Ahora más que nunca, la seguridad es un pilar fundamental para IVIRMA. Por este motivo, la gran mayoría de investigaciones que hemos realizado persiguen los avances en seguridad y precisión, con el objetivo de ofrecerles las mayores garantías a las mujeres y parejas que acuden a nuestras clínicas para lograr lo que más desean.

De hecho, una de las más importantes investigaciones que IVIRMA ha presentado en la ASRM está enfocada a mejorar la técnica de la vitrificación de ovocitos. “Uno de nuestros estudios presentados en la edición de la ASRM muestra cómo el uso de nitrógeno a -210°C para la vitrificación de embriones podría incrementar la tasa de supervivencia de estos”, explica el doctor Antonio Requena, director médico de IVIRMA.

Reconocimientos como empresa responsable

[Premio Institucional de Mutua Universal a la Gestión de Riesgos Laborales](#)

Durante el año 2020, un periodo en el que el entorno seguro y saludable ha sido fundamental, el jurado de Mutua Universal ha reconocido a IVIRMA Global su compromiso con la Sostenibilidad en la prevención y la creación de un entorno seguro y saludable para los profesionales.



Hitos destacados

La Inteligencia Artificial en la selección embrionaria: una realidad gracias a nuestra apuesta por la Innovación continua

Desde IVIRMA participamos en su momento en el desarrollo del EmbryoScope, un incubador con tecnología time-lapse que nació con el objetivo de ayudar en el **desarrollo de la selección embrionaria automática**. A partir del EmbryoScope, se presentó el KIDScoreD5, un software más novedoso que permite realizar una selección y clasificación de los embriones de manera automática.

La Inteligencia Artificial ha permitido crear el sistema KIDScoreD5, que analiza y clasifica los embriones automáticamente, aumentando la probabilidad de gestación y embarazo.

Para lograr el desarrollo de este avanzado software, IVIRMA ha realizado un estudio durante los últimos tres años, con la mayor casuística de la historia científica hasta el momento, con el análisis de 20.000 embriones y 3.000 pacientes.

Mediante este estudio, se ha revolucionado el sector de la embriología, permitiendo tener una selección embrionaria universal, estandarizada y automática.

SET como política universal en IVIRMA

Hablar de seguridad en IVIRMA es también hablar de la **obtención de un bebé sano, y la seguridad de la madre en su tratamiento**. Estos dos aspectos son las máximas de IVIRMA.

Reducción de 30 puntos porcentuales de los embarazos múltiples en IVIRMA y apuesta por la transferencia de un único embrión

En este sentido, IVIRMA ha reducido la tasa de embarazos gemelares en 30 puntos porcentuales en los últimos diez años, por los riesgos (prematuridad, bajo peso al nacer, hipertensión...) que estos conllevan. El empeño en la seguridad de nuestras pacientes y sus bebés ha hecho incrementar nuestras tasas de transferencia de un solo embrión hasta el 91,5% por ciclo en FIV y 99% en ovodonación.

A esta cifra se suma la tasa actual de gemelos, que apenas llega al 4%, al mismo nivel de la tasa nacional de gemelos concebidos de manera natural, que es del 2,4%, según los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades.

En IVIRMA, además de ser pioneros en auditar nuestros datos a través de terceros, los validamos anualmente por SGS, líder mundial en inspección, verificación, ensayos y certificación. En España, esto nos permite ser extremadamente precisos a la hora de comparar nuestros datos con los de la [SEF \(Sociedad Española de Fertilidad\)](#), y en esa comparativa extraemos datos tan concluyentes como que **nuestra tasa de implantación con ovocitos propios es casi el doble a la media nacional en la mayoría de CCAA y la tasa de gestación en torno a un 15% superior a la media**.

Los resultados obtenidos en IVIRMA nos permiten ayudar a nuestras pacientes a completar su sueño de ser madres, sin importar su historial de tratamientos previos, ni tampoco la complejidad de su caso.

El tiempo y la edad en la reproducción asistida

Muchos de los avances en reproducción asistida que hemos desarrollado, permiten actuar de forma positiva para mejorar las posibilidades de éxito en grupos de pacientes con baja reserva ovárica y/o edad avanzada.

- **Vitrificación de ovocitos.** Permite la preservación de los gametos propios para decidir emplearlos cuando el reloj biológico, socioeconómico y emocional confluyan.
- **Estudios de rejuvenecimiento ovárico.** El diagnóstico de una insuficiencia ovárica prematura o menopausia precoz supone la pérdida de la fertilidad, un problema inmediato para muchas mujeres afectadas y que puede afectar también en un futuro a muchas otras. Esto supone que la opción más viable para la mayoría de estas mujeres sea la donación de óvulos o, bien, apostar por otros métodos, como la adopción.

Sin embargo, se han formado numerosos grupos de trabajo orientados a investigar sobre cómo restaurar la función ovárica.

- Uso de células madre mesenquimales (ASCOT), especialmente útiles por su capacidad de autorrenovarse y diferenciarse en tejidos específicos de acuerdo con el ambiente circundante y con un conjunto de señales específicas.
- Inyección de plasma enriquecido con factores de crecimiento (IVI REGENERA OVARIO), lo que nos va a permitir restaurar y reparar los procesos fisiológicos implicados en el reclutamiento folicular y que van a ayudar a recuperar la función ovárica.
- Activación de folículos primordiales (OFFA), un proceso en el que aprovechamos la presencia de folículos residuales en el ovario para activarlos y recuperarlos, mejorando así la función ovárica.

Dado el potencial y los beneficios de estos procedimientos para las pacientes implicadas, es nuestro compromiso implementarlas dentro de nuestra actividad clínica en el marco de la Unidad de Excelencia de Rejuvenecimiento Ovárico.



03 COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA SEGURIDAD





LA SOSTENIBILIDAD NOS GUÍA

La sostenibilidad está integrada en todas las iniciativas de IVIRMA y constituye un pilar fundamental en nuestra estrategia corporativa, que toma fuerza a través de nuestro **Comité de Sostenibilidad**, compuesto por personas clave de cada una de las áreas de la compañía.

En este sentido, tenemos la convicción de que **la sostenibilidad ha de ser un elemento transversal en toda la organización**, que impacte de forma positiva en todas las áreas y sirva de motor de crecimiento sostenible a largo plazo.

En IVIRMA entendemos la sostenibilidad como una forma de hacer negocio con conciencia y que nace desde la escucha a nuestros grupos de interés.



ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE RIESGOS

Planificación estratégica

Con el objetivo de poder dar respuesta a los objetivos estratégicos de IVIRMA, nuestra estrategia se articula mediante **planes estratégicos que se concretan en planes de acción** en las distintas áreas de la empresa.

Junto con el nombramiento del nuevo CEO, durante el año 2020 en IVIRMA hemos llevado a cabo una ratificación de los objetivos estratégicos que se han comunicado a los diferentes órganos directivos de la compañía para trasladar la meta común a toda la organización.

La estrategia de IVIRMA es dinámica y se adapta a la realidad cambiante del sector dado su contexto de consolidación a nivel mundial y la entrada de fondos financieros.

A partir del plan estratégico, cada área específica de IVIRMA desarrolla su plan anual que incluye sus objetivos específicos los cuales son aprobados por dirección. Estos planes anuales incluyen un proceso de seguimiento periódico que permite verificar el cumplimiento de las metas marcadas.

En IVIRMA, al inaugurar una nueva clínica o iniciar un nuevo negocio, siempre nos aseguramos de destinar los recursos a proyectos sostenibles económicamente. 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.

En este sentido, mensualmente llevamos a cabo un **seguimiento** a todas las **clínicas de IVIRMA**. Este análisis, realizado a nivel global, nos permite conocer la evolución de las clínicas y establecer acciones de mejora. De hecho, durante 2020 se ha implementado un cuadro de mando integral de todas las clínicas IVIRMA, que recoge los principales indicadores operativos, con el objetivo de monitorizar de forma continua la actividad de la compañía y facilitar la toma de decisiones a nivel corporativo.

Además, desde nuestro Departamento de Medical Affairs, realizamos el benchmarking mensual entre clínicas con un seguimiento detallado de procedimientos y resultados, actualizando anualmente los objetivos y las políticas de grupo, garantizando que todos nuestros pacientes reciben la misma calidad asistencial.

Asimismo, dentro de nuestro planteamiento estratégico, consideramos los **principales factores y tendencias** que pueden afectar a la futura evolución de la compañía y a los condicionantes susceptibles de incidir en la evolución de nuestra actividad, como cambios legislativos, fluctuaciones en la pirámide poblacional, variaciones en las políticas que impacten en el sector de la sanidad pública y más concretamente al ámbito de la reproducción asistida, o bien el aumento de la competencia en el sector reproductivo.

A continuación, se detallan los objetivos estratégicos:

- Incrementar nuestras tasas de conversión.
- Crecer para llevar la medicina reproductiva a cualquier lugar.
- La excelencia clínica y la eficiencia de nuestras operaciones.
- Investigación, innovación y docencia como palanca de generación de valor.

Política del Sistema de Gestión

En diciembre de 2020 hemos revisado la **Política del Sistema de Gestión**, para asegurar que se mantiene alineada con nuestra misión, visión, valores y dirección estratégica. Esta política se aplica a todas las clínicas de España, Italia, Portugal, Reino Unido y LATAM.

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, y se ha considerado que sigue vigente:



- 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.

Sistema de Gestión de la Calidad

El **Sistema de Gestión de Calidad** de IVIRMA se ha desarrollado en base a 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.

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

A continuación, se recogen los centros de IVIRMA que, a fecha 31 de diciembre de 2020, 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 y Lisboa.*
- UNE 179003: Oficinas Centrales y clínicas de España y Lisboa.*

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 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.

El mapa de procesos de IVIRMA identifica 45 procesos divididos y clasificados según su tipología: procesos estratégicos, procesos clave

y procesos de soporte. En la revisión realizada en septiembre de 2020 se han incorporado procesos específicos del Sistema de Gestión Ambiental desplegado en IVI Mallorca.

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.

El acceso a estos documentos se garantiza a través de nuestro **sistema de gestión documental** a todo el personal que lo necesite.

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

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos del 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.

** Debido a los efectos de la pandemia SARS-COV2, se retrasó el traslado a las nuevas instalaciones de IVI Panamá, por lo que en diciembre de 2020 se adoptó la decisión de solicitar la suspensión voluntaria del certificado de esta clínica hasta haber completado el traslado.

*En 2020 las clínicas IVI Lisboa, IVI Vitoria, IVI Ibiza, IVI Madrid-Centro, IVI A Coruña y Minifiv, se incluyeron en el alcance de la certificación multi-emplazamiento del Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, la organización renovó la certificación UNE 179003 de los centros de España, a la que se incorporó IVI Lisboa. IVI Chile mantuvo el certificado ISO 9001 de su Sistema de Gestión de la Calidad.

AUDITORÍAS DE SEGURIDAD DE LABORATORIOS

El departamento de Medical Affairs llevó a cabo una auditoría completa de todos los laboratorios de IVIRMA en la región de Europa en la que se verificó que se cumplieran todos los procesos para garantizar la seguridad en los laboratorios.

En caso de que se presentara alguna no conformidad, se informó a las clínicas para que se tomaran medidas correctivas de forma inmediata. En este sentido, se confirmó la correcta aplicación de las medidas correctivas.

Mediante el control de los procesos asistenciales que se enumeran a continuación, podemos garantizar la adaptación del sistema y su mantenimiento ante cualquier cambio que se produce:

- 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, que 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, quede registrada. Este registro permite establecer un tratamiento adecuado mediante la propuesta e implantación de acciones correctivas que eliminen la causa de dichas no conformidades.

El sistema de Gestión de Calidad de IVIRMA garantiza el registro de cualquier no conformidad o incidencia que pueda afectar al servicio o seguridad del paciente.

Para asegurar la mejora continua del sistema de calidad, se establecen una serie de auditorías internas y externas de forma periódica. En el marco de este sistema, se ha realizado un **análisis de riesgos** en el que se han identificado aquellos riesgos a los 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.

GESTIÓN SGRP

Como parte del Sistema de Gestión de riesgos y de un manejo transparente de los mismos, seguimos fomentando la introducción de no conformidades en nuestro SIVIS, herramienta interna de gestión de pacientes, cuando estamos frente a un evento adverso o posible evento adverso o cuando existe una desviación del protocolo con la intención de mejorar el sistema. Este sistema es auditado anualmente por SGS.

Actuamos frente a la COVID-19

Durante el año 2020, se ha podido comprobar la eficacia del enfoque de gestión de riesgos a raíz de la declaración de la pandemia COVID-19.

Desde el mes de febrero de 2020, el área de Medical Affairs mantuvo informados a los profesionales de la organización y a los pacientes de los riesgos que presentaba este virus, de su avance, así como de los procedimientos que debían ser implantados para minimizar sus efectos. Además, se han establecido protocolos de seguridad de obligado cumplimiento para garantizar la seguridad de nuestros tratamientos, tanto para pacientes como para el personal. Estos protocolos se han desarrollado por área de trabajo, con instrucciones precisas para cada grupo, con especial énfasis en la medidas y equipo de protección personal y asegurándonos del adecuado abastecimiento de los mismos en las épocas más complicadas de la pandemia.

La creación de un grupo de trabajo multidisciplinar permitió reaccionar de forma rápida y adecuada a las situaciones que se iban produciendo. Algunos ejemplos de las rápidas decisiones adoptadas fueron:

- 10.3.2020: Establecimiento de un Centro de Atención Telefónica específico para recibir las llamadas en relación con la COVID-19.
- 12.3.2020: Habilitación de la organización y los medios para realizar el teletrabajo.
- 13.3.2020: Adaptación del protocolo de Limpieza y Desinfección en las clínicas, para minimizar el riesgo de contagio.
- 18.3.2020: Activación de controles para monitorizar el efecto de la pandemia en la actividad asistencial y en nuestros pacientes.
- 27.3.2020: Donación de los respiradores y material sanitario de varias clínicas a los hospitales públicos.



Siguiendo en esa línea de compromiso con la salud y seguridad, implantamos un protocolo de prevención y control adecuado para abrir las clínicas nuevamente el 26 de abril, asegurando a nuestros pacientes y personal el menor riesgo posible.

Los profesionales de nuestros centros han contado con los recursos necesarios para protegerse y seguir desempeñando su trabajo en las condiciones más seguras. Nuestras personas han estado a la altura –y superando las expectativas– de lo que se espera de IVIRMA: compromiso con la salud con uno mismo y el entorno, con el equipo y con todas las personas que visitan nuestras clínicas.

En este sentido, dentro de los **protocolos dirigidos a los pacientes**, se han establecido una serie de medidas de seguridad, como la medición de la temperatura en cada cita y la realización de una serología al empezar el tratamiento. Además, para las pacientes que lo han solicitado, se ha facilitado la realización de la primera visita de manera online.

Además, se facilita toda la información necesaria para poder desplazarse a una clínica

cuando la movilidad está limitada, así como aquella información para poder avanzar en el tratamiento médico con seguridad. La información se genera siempre siguiendo unos protocolos de seguridad y buenas prácticas para pacientes. Estas buenas prácticas engloban los procedimientos y recomendaciones que deben seguir en todo momento debido a la COVID 19, la información necesaria previa a la llegada a la clínica y el seguimiento de las citas, entre otras.

Desde IVIRMA garantizamos el cumplimiento de todas las normas de seguridad para el personal como para las pacientes según las recomendaciones nacionales e internacionales más actualizadas. Como resultado, no se ha desarrollado ningún brote de Coronavirus en nuestras clínicas.

En el capítulo “11. Contexto COVID-19 en IRVMA”. Del presente documento se detallan los protocolos de seguridad que se han aplicado en nuestras clínicas para garantizar la salud de los pacientes y del personal de IVIRMA.

Escuchamos continuamente

Para IVIRMA la satisfacción de los pacientes y donantes es fundamental, por este motivo evaluamos el servicio prestado a través de la **realización de encuestas**, tal y como está detallado en el capítulo 5 de la presente memoria. Estas encuestas se realizan tanto al final del tratamiento como vía web mediante un pequeño cuestionario que se envía tras la llamada del paciente solicitando cita al Contact Center y tras la primera visita.

Durante el año 2020, las encuestas a pacientes y donantes se han continuado realizando presencialmente al final del tratamiento, pero también hemos podido avanzar con las encuestas vía web (a través del Portal del Paciente), ampliando el número de cuestionarios que se envían a pacientes.

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 evaluamos continuamente el servicio prestado a nuestros pacientes y donantes, su satisfacción es fundamental.

Modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales

Tras 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:

1. Identificación de los riesgos penales que pueden afectar al grupo.
2. Identificación de los controles existentes.
3. Elaboración de un manual de compliance y un plan de acción en relación con los riesgos y controles penales identificados en las fases anteriores.

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.

Los valores de la compañía, así como las pautas de comportamiento que deben seguir las personas profesionales y empleadas de IVIRMA, se recogen en el Código Ético y de Conducta. Dicho código contiene las pautas de conducta que guían, orientan y rigen el comportamiento y actividad laboral diaria del personal. En el capítulo 9 de la presente memoria se recoge más información acerca de nuestro Código Ético y de Conducta.

Actualmente, el modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales se aplica en España, con vistas a extenderlo al resto de países donde la compañía desarrolla su actividad.

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

- Que las propias personas trabajadoras, con independencia de su jerarquía dentro de la organización, sean capaces de identificar los riesgos penales en que hipotéticamente pudieran incurrir, como consecuencia de su actuación profesional.
- Facilitar las directrices que permitan actuar ante casos de detección de indicios de la comisión de un delito o de infracción de los principios de comportamiento, esclareciendo cómo actuar y a quién dirigirse.

Para dar respuesta a estos objetivos del modelo, hemos desarrollado un canal de compliance, un mecanismo que permite a la plantilla, clientes, empresas proveedoras y subcontratistas, reportar las irregularidades que puedan poner en riesgo a la compañía. En 2021 está previsto que este canal se aloje en nuestra plataforma corporativa para que esté disponible para todas las personas trabajadoras a nivel global. En el caso de proveedores y otros agentes externos, existe un email específico para canalizar este tipo de asuntos.

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 con la supervisión del cumplimiento del Código Ético y de Conducta.

Durante el año 2020 el departamento de Internal Audit se fusionó con el departamento de Finance. Actualmente, el seguimiento de esta área de compliance se reparte entre varios departamentos como son RRHH, Finance y Legal. De esta manera se consigue una visión multidisciplinar y global.

Identificación de riesgos penales

En el marco del proceso de identificación de riesgos penales se encontraron los siguientes riesgos inherentes al tipo de actividad desarrollada por IVIRMA.

Estos riesgos se clasificaron según el área o departamento de la organización a los que pueden afectar:

-  Contra la intimidación 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

Actualmente se está trabajando para actualizar este listado de riesgos penales, así como el Manual de Compliance y el Código Ético.

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. Siguiendo los requerimientos que establece 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.

Anualmente se realiza la elaboración de esta evaluación, teniendo en cuenta la generación de residuos (peligrosos y no peligrosos), el consumo de recursos, 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 2020, 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.
- Consumo de gases medicinales.



Protección de datos

Durante el transcurso del año 2020, se ha podido consolidar la figura de Data Protection Officer (DPO) en el Grupo IVIRMA, lo cual ha permitido desarrollar diferentes líneas de actuación que facilitan el mejor cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos (RGPD) de IVIRMA. Estas líneas de actuación se concretan a continuación:

1. Guías de actuación para las compañías y las clínicas en protección de datos:

- Guía para el ejercicio de derechos RGPD
- Guía para cumplir con el derecho de información RGPD
- Guía para el reconocimiento de los Encargados del tratamiento conforme al art. 28 del RGPD
- Notificación de información a los empleados (app We are ivirma)
- Guía para la notificación de incidentes o brechas de seguridad
- Guía para la actualización del Registro de Actividades del Tratamiento.

2. En relación con las medidas de seguridad:

- Analizar los riesgos periódicamente.
- Mantener reuniones mensuales con los responsables de IT.
- Controles periódicos.
- Auditorías externas.

3. Implicar al DPO desde el inicio cuando se pretenda desarrollar nuevos servicios o productos que impliquen riesgos para la privacidad.

4. Atender las solicitudes de derechos de los interesados reforzando su conocimiento entre las compañías.



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 es realizada en función del tipo de producto o servicio de la empresa proveedora por el Departamento de Compras de IVIRMA, Medical Affairs, o el área solicitante.

Esta evaluación se lleva a cabo a partir de los siguientes aspectos:

1. Calidad de productos / servicios / trabajos.
2. Cumplimiento con los términos de entrega / contrato / trabajos.
3. Actitud del proveedor.
4. Problemas con la gestión administrativa

Las empresas proveedoras de IVIRMA se clasifican en 6 categorías, en función del producto o servicio que suministran:

- Proveedores de productos médicos.
- Proveedores de servicios y mantenimiento de instalaciones y suministro de equipos de laboratorio.
- Servicios médicos profesionales, otros servicios médicos externos.
- Proveedores de limpieza.
- Proveedores de información tecnológica y Comunicaciones.
- Otros (servicios de correo, taxis, o cualquier trabajo que afecte de algún modo al servicio...).



Las empresas proveedoras evaluadas son clasificadas en función de los riesgos de sus productos/servicios. Aquellas empresas proveedoras consideradas de alto y medio riesgo son reevaluadas, ya que sus actuaciones inciden directamente en la calidad del servicio y/o en la seguridad de nuestros pacientes. Por otro lado, aquellas empresas proveedoras clasificadas de bajo riesgo no son reevaluadas.

Esta clasificación se recoge en la siguiente tabla:

Riesgos de empresas proveedoras	
Riesgo alto	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios profesionales médicos • Mantenimiento: equipos e instalaciones RHA • Productos sanitarios • Análisis laboratorio • Suministros de mantenimiento sanitario
Riesgo medio	<ul style="list-style-type: none"> • Suministros de mantenimiento general • Servicios de transporte • Mantenimiento: equipos e instalaciones comunes
Riesgo bajo	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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 IVIRMA, quien los aprueba o modifica según estime conveniente.



INICIATIVAS EXTERNAS Y AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

IVIRMA tiene presencia cada año en los principales congresos, cursos, jornadas y encuentros de medicina reproductiva que tienen lugar en todo el mundo. Allí comparte con sus colegas de profesión los principales **avances y hallazgos en el sector reproductivo** que ayudan a perfilar el futuro de la reproducción asistida.

Compartimos los principales avances y hallazgos en el sector reproductivo para seguir avanzando en 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 2020 hemos participado en los siguientes congresos:

- [European Society of Human Reproduction and Embryology \(ESHRE\)](#)
- [American Society for Reproductive Medicine \(ASRM\) Reprofacts Frankfurt](#)

Además, en IVIRMA, 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 con 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.

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.



Por otro lado, en EE.UU. estamos afiliados a los siguientes programas:

- **Ovatures egg** donation program, programa que brinda la oportunidad a posibles donantes de óvulos de ayudar a una pareja a formar su familia de forma anónima.
- **NexCCS**, plataforma de detección de embriones más avanzada disponible para Fecundación in Vitro (FIV) en la actualidad.
- **Be Well** colaboración que permite ofrecer un enfoque completo y holístico de salud y bienestar a partir de asesoramientos nutricionales, clases educativos o incluso clases de yoga terapéutico.
- **Advanced Reproductive Care (ARC Fertility)**, programa que ofrece una serie de opciones asequibles para ayudar a los pacientes a maximizar su oportunidad de tener un bebé, mientras minimizan su riesgo financiero.
- **American Society for Reproductive Medicine (ASRM)**, organización multidisciplinaria dedicada al avance de las tecnologías de reproducción asistida, la ciencia y la práctica de la medicina reproductiva.
- **Society for Assisted Reproductive Technology (SART)**, institución principal de profesionales dedicados a la práctica de tecnologías de reproducción asistida.
- **Human Rights Campaign**, se trata de la organización de derechos civiles más grande que trabaja para lograr la igualdad para estadounidenses del colectivo LGTBI.
- **The Foundation for Embryonic Competence**, organización sin fines de lucro dedicada a mejorar los resultados y promover el conocimiento en el área de la investigación embrionaria, así como su diagnóstico y educación.
- **Family Equality**, programa que tiene la misión de promover la igualdad legal para las familias LGTBI y para aquellos que desean formarlas.
- **Babs Siperstein PROUD Center**, centro que ofrece servicios de atención primaria especializada para la comunidad LGTBI, comprometiéndose a proporcionar un entorno seguro y de apoyo.



**04 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD E
INTEGRACIÓN DE LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Desde IVIRMA hemos realizado, durante el año 2021, un estudio de materialidad en el que han participado los distintos grupos de interés de la organización (personas empleadas, pacientes, empresas proveedoras, ginecólogos/as, sociedad y donantes). Este estudio, que ha sido realizado con la participación de más de 200 personas, nos ha permitido elaborar la presente memoria y determinar su contenido tal y como establece el Global Reporting Initiative (GRI), con la finalidad de que la información recogida en la Memoria de Sostenibilidad sea fiable, completa y equilibrada.

Además, este análisis de materialidad nos ha permitido conocer los aspectos económicos, sociales y ambientales más significativos para IVIRMA y recoger los intereses y expectativas relativos a la sostenibilidad para nuestros grupos de interés.

La conclusión del proceso es que, en líneas generales, nuestra estrategia coincide con la demanda de información de sus grupos de

interés. La satisfacción de nuestros pacientes, la calidad de nuestros servicios, y la salud y seguridad son los aspectos más relevantes y que están presentes en nuestro día a día.

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



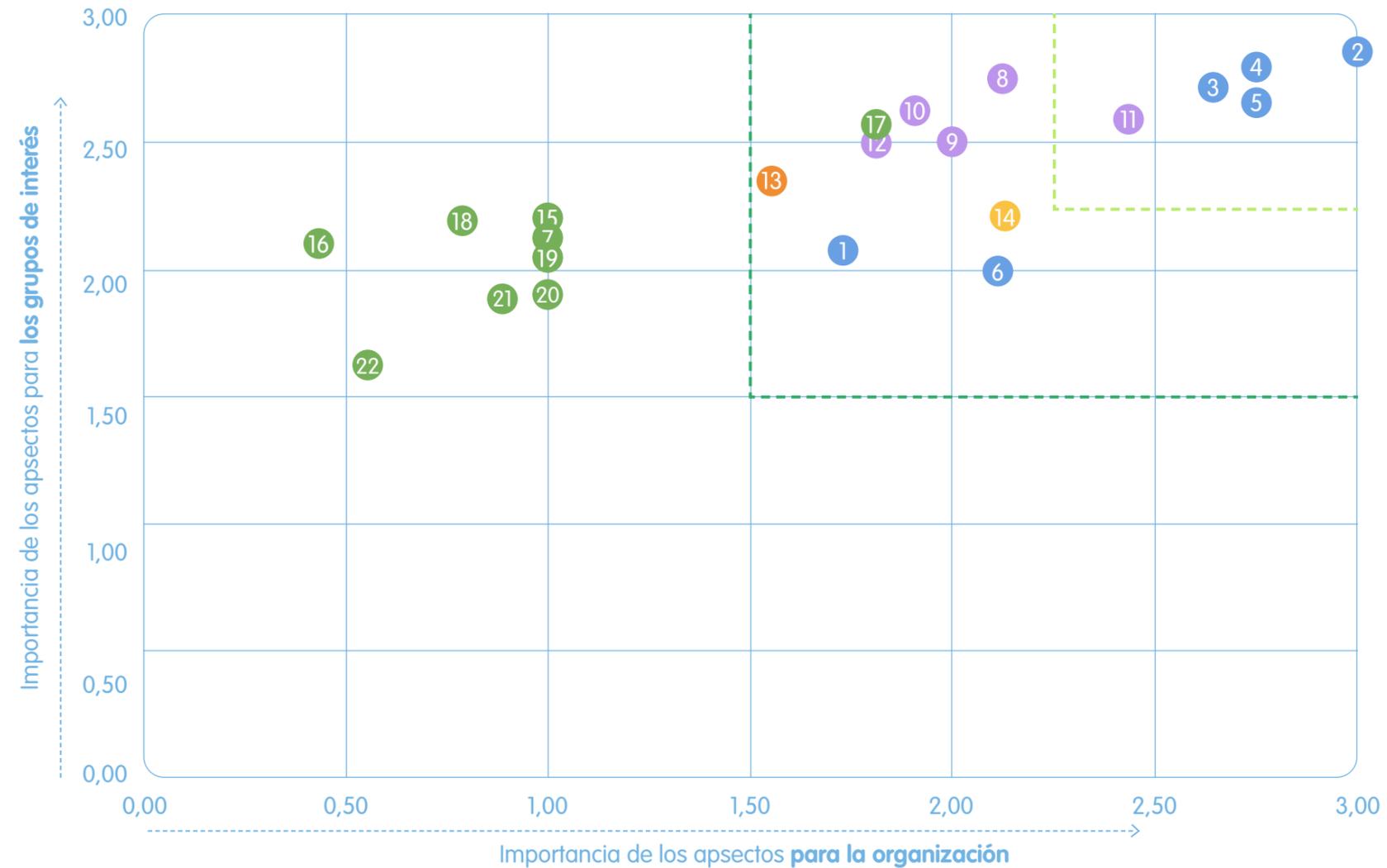
El resultado de este proceso participativo fue la elaboración de la **Matriz de materialidad** que se concreta a continuación, la cual refleja el grado de importancia de los temas considerados durante el estudio en función de:

- 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.

- Temas materiales - muy relevantes**
- 2. Salud y seguridad del paciente
 - 3. Satisfacción del cliente
 - 4. Calidad del servicio
 - 5. Privacidad del paciente y seguridad de los datos
 - 11. Salud y seguridad en el trabajo

- Temas materiales - relevantes**
- 1. Desempeño económico
 - 6. Investigación, innovación y docencia
 - 8. Ocupación de calidad
 - 9. Diversidad e igualdad de oportunidades
 - 10. Medidas de conciliación
 - 12. Formación y desarrollo profesional
 - 13. Respeto de los derechos humanos
 - 14. Gestión ética y lucha contra la corrupción
 - 17. Residuos sanitarios

- Temas materiales - poco relevantes**
- 7. Gestión responsable de empresas proveedoras
 - 15. Economía circular
 - 16. Residuos de oficina
 - 18. Materiales
 - 19. Energía
 - 20. Agua
 - 21. Cambio climático y emisiones GEI
 - 22. Ruido y contaminación lumínica



- Sociedad
- Cuestiones sociales y relativas al personal
- Respeto de los derechos humanos
- Lucha contra la corrupción y el soborno
- Cuestiones ambientales
- Propuesta umbral de materialidad
- Propuesta umbral de temas muy relevantes

Para la elaboración de la presente memoria se han tenido en cuenta los resultados obtenidos en la anterior matriz. En este sentido, a lo largo de la memoria se han tratado estos aspectos y se ha asegurado que 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**.

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



Aspectos materiales	Cobertura interna	Cobertura externa
Sociedad		
• Desempeño económico	X	
• Salud y seguridad del paciente	X	X
• Satisfacción del paciente	X	X
• Calidad del servicio	X	X
• Privacidad del paciente y seguridad de los datos	X	X
• Investigación, innovación y docencia	X	X
Cuestiones medioambientales		
• Residuos sanitarios	X	X

Aspectos materiales	Cobertura interna	Cobertura externa
Cuestiones sociales y relativas al personal		
• Ocupación de calidad	X	
• Diversidad e igualdad de oportunidades	X	X
• Medidas de conciliación	X	
• Salud y seguridad en el trabajo	X	
• Formación y desarrollo profesional	X	
Lucha contra la corrupción y el soborno		
• Gestión ética y lucha contra la corrupción	X	
Respeto a los derechos humanos		
• Respeto a los derechos humanos	X	X

NOS COMPROMETEMOS CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Agenda 2030, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el año 2015, es 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 el año 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 los ámbitos económico, 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 alinearlos con la Agenda 2030, hemos identificado los ODS prioritarios a partir de su priorización por la organización y los grupos de interés de IVIRMA. Este proceso se ha realizado a través de un cuestionario, en el mismo proceso de materialidad, completado por las más de 200 personas, entre grupos de interés y personas referentes de IVIRMA.

ODS prioritarios para IVIRMA



- 1 Fin de la pobreza
- 2 Hambre cero
- 3 Salud y Bienestar
- 4 Educación de calidad
- 5 Igualdad de género
- 6 Agua limpia y Saneamiento
- 7 Energía asequible y no contaminante
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 9 Industria, Innovación e Infraestructura
- 10 Reducción de las desigualdades
- 11 Ciudades y Comunidades sostenibles
- 12 Producción y Consumo responsable
- 13 Acción por el clima
- 14 Vida submarina
- 15 Vida de ecosistemas terrestres
- 16 Paz, Justicia e Instituciones sólidas
- 17 Alianzas para lograr objetivos

--- Límite ODS relevantes / muy relevantes
 - - - Límite ODS no relevantes / relevantes

Prioridad alta



3 SALUD Y BIENESTAR



5 IGUALDAD DE GÉNERO

Prioridad media



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Seguidamente, se detallan los temas materiales relacionados con la sostenibilidad para VIRMA, su relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios y de qué forma se les da respuesta a lo largo del contenido de la presente memoria.

Aspecto material	ODS	Apartado de la memoria
<ul style="list-style-type: none"> Salud y seguridad del paciente Salud y seguridad en el trabajo 		<ul style="list-style-type: none"> Comprometidos con nuestros pacientes Comprometidos con las personas Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
<ul style="list-style-type: none"> Diversidad e igualdad de oportunidades Medidas de conciliación 		<ul style="list-style-type: none"> Comprometidos con las personas
<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo profesional 		<ul style="list-style-type: none"> Comprometidos con las personas Comprometidos con la sociedad
<ul style="list-style-type: none"> Ocupación de calidad Gestión ética y lucha contra la corrupción Respeto de los derechos humanos 		<ul style="list-style-type: none"> Comprometidos con los derechos humanos Comprometidos con las personas
<ul style="list-style-type: none"> Investigación, innovación y docencia 		<ul style="list-style-type: none"> Comprometidos con las personas Comprometidos con la sociedad



**05 COMPROMETIDOS
CON LOS PACIENTES**

El paciente es para nosotros el motor de nuestra actividad. Todo lo que hacemos en IVIRMA va enfocado a ofrecer el mayor cuidado al paciente, con el objetivo de construir un mundo más sano.

PACIENTE SIEMPRE EN EL CENTRO

El paciente está en el centro de la actividad de IVIRMA, esto rige el trabajo de nuestros profesionales y nuestros valores.

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.



SEGUIMOS AVANZANDO EN LA DIGITALIZACIÓN

La digitalización que ofrecemos a nuestros pacientes nos ha permitido conservar el vínculo con ellos durante la pandemia.

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia de la COVID-19, la dificultad sanitaria, económica y social más complicada de nuestra era a nivel global. En este contexto, la principal inquietud de IVIRMA ha sido mantenernos cerca de nuestros pacientes y gracias a herramientas como el portal del paciente y el sistema de educación presencial y a distancia que llevamos años estudiando, desarrollando y mejorando, nos ha permitido no improvisar y proporcionar con seguridad alternativas para seguir dando nuestro apoyo en todo momento.

En este sentido, hemos estado preparados para ofrecer la mejor calidad asistencial y apoyo personalizado a través de nuestras herramientas.

Portal del Paciente 2020

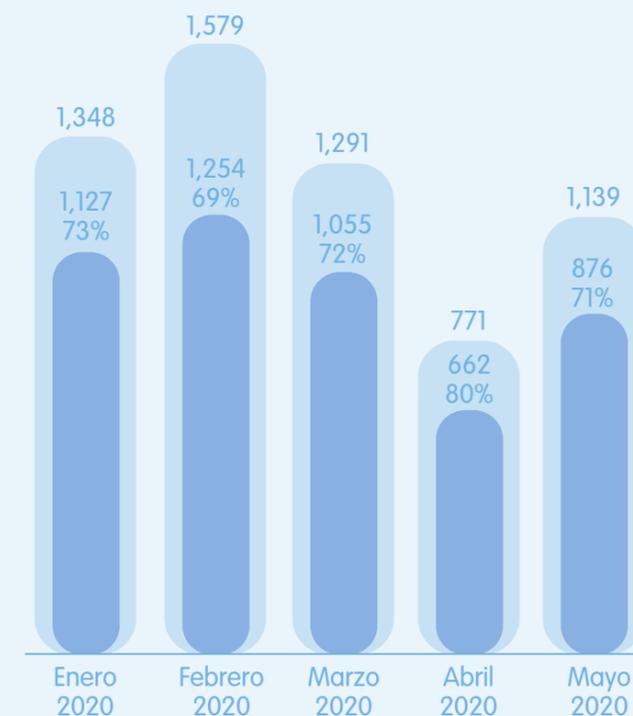
Enfocados a mejorar la comunicación con nuestros pacientes, ponemos a su disposición las actualizaciones del novedoso portal del paciente diseñado exclusivamente para IVIRMA y conectado con nuestro sistema de registros médicos digital. De este modo, el paciente puede disponer en todo momento, mediante la ayuda de una aplicación en el móvil o la Tablet, de la mayor cantidad de información posible sobre la explicación que han recibido en consulta, los hallazgos de su evaluación, sus analíticas o una explicación sencilla sobre los tratamientos propuestos.

Un 70% de los pacientes de IVIRMA utilizan el portal del paciente durante su tratamiento

DATOS DE DESCARGAS DEL PORTAL DEL PACIENTE

Desde el portal del paciente se permiten realizar acciones como ver la medicación, compartir documentación, firmar consentimientos o realizar pagos, entre otras.

El uso del portal del paciente sigue en crecimiento, alrededor del 70% de los pacientes de IVIRMA usan el mismo durante su tratamiento en IVI.



Esta herramienta nos ha permitido, gracias a la propia potencialidad, mejorar la comunicación directa con el paciente. Además, el portal del paciente también incluye la opción de comunicación directa entre pacientes y la clínica, de manera que se puede mantener una conversación, compartir archivos o, simplemente, resolver las dudas más frecuentes.

Además, la herramienta está basada en las premisas de doble factor de autenticación y el uso de certificados, permitiendo a los pacientes la opción de realizar firma electrónica y firmar consentimientos desde casa.

Digitalización en el día a día

El año 2020 ha supuesto la digitalización del puesto de trabajo remoto, con un mayor énfasis en la seguridad, tanto del paciente como de la información. En este sentido, se han aumentado las capacidades omnicanal -teléfono, apps, correo y también videoconferencia-, junto con el refuerzo de la formación para eliminar viejas prácticas y poder compartir y reutilizar la información, tanto a nivel interno como con los pacientes.

Primera visita online

Entre las medidas propuestas durante el primer pico de la pandemia y el confinamiento absoluto, se puso en marcha el sistema de primeras visitas online.

De esta forma, hemos seguido brindando, a través de sistemas establecidos de telemedicina, una estrecha comunicación con los pacientes.

De febrero hasta agosto se realizaron más de 3.500 primeras visitas online, tanto en pacientes nacionales como internacionales.



Digitalización de contenidos

La digitalización de contenidos permite el acceso del paciente a diferentes contenidos en cualquier momento. Entre estos datos, se incluyen los contenidos resultantes de la primera visita realizada, o la descripción de patologías y planes de tratamiento propuesto.

El paso a la digitalización de los datos permite el acceso a diferentes tipos de imágenes como de úteros en 3D, visualización de patologías como miomas o síndromes a través de objetos móviles, permitiendo, por ejemplo, la visualización y comprensión de la enfermedad o la compartición de videos educativos sobre los planes de tratamiento propuesto.

El objetivo de la digitalización es mejorar la comprensión de la enfermedad por parte del paciente para conseguir un tratamiento óptimo y, sobre todo, eliminar el papel y la presencia física innecesaria.

Videoconferencias

En IVIRMA utilizamos el sistema de videoconferencias a través de videollamada o videoconferencia con plataformas de uso sencillo y alta efectividad para compartir en tiempo real imágenes y explicaciones como si estuviéramos en una consulta presencial. Además, permite compartir imágenes interactivas en 3D, estadísticas fácilmente comprensibles, explicaciones de tratamientos de fertilidad y procedimientos que utiliza el médico en consulta.

Dentro de nuestro sistema de comunicación, se ha producido un incremento significativo en el número de videoconferencias. A este aumento han contribuido diversos factores:

1. Coronavirus: durante la pandemia, el único modo "visual" de contactar con los pacientes fue a través de videoconferencias. Por lo tanto, durante casi 3 meses fue la única forma en la que se mantuvo seguimiento con ellos; actualmente, se mantiene la premisa de contactar por videoconferencia si permite evitar el desplazamiento.

- 2. Teletrabajo:** con un índice de teletrabajo de 100% durante alrededor de 3 meses y una media del 50% en oficinas centrales durante 6 meses más, el teletrabajo ha sustituido y sistematizado las reuniones por videoconferencia y ha evitado los desplazamientos de los empleados a sus puestos de trabajo.
- 3. Socialización de la tecnología:** el año 2020 ha unido la necesidad de mantenerse en casa y la de comunicarse con la optimización y normalización de la tecnología, que se ha adaptado mejor a las necesidades de las personas y esto se ha traducido en mayor facilidad de uso y predisposición a las mismas, por su ahorro de tiempo, desplazamiento, etc., frente a otros años donde primaba el encuentro en persona.

REDUCCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN IMPRESA DEBIDO A LA DIGITALIZACIÓN

El incremento del uso de documentación digitalizada ha permitido minimizar el número de impresiones realizadas. Durante el año 2020 se ha logrado reducir un 15% de las impresiones con respecto al anterior periodo, donde los mismos criterios que han favorecido la videoconferencia (coronavirus, teletrabajo y socialización de la tecnología) han reducido la necesidad de impresiones.

Estos hechos se han visto principalmente favorecidos por dos acciones:

- 1. Firma electrónica:** con alrededor de un 50% de firmas electrónicas en los consentimientos informados, se ha reducido drásticamente el uso del papel en las clínicas del grupo.
- 2. Digitalización de contenidos:** ya no se comparten trípticos, manuales o guías, se adjuntan al correo y se envían al paciente, con todos los beneficios que eso aporta desde todos los puntos de vista.

Otros proyectos 2020 en digitalización

Portal de remitores médicos

Se ha producido un aumento de la comunicación alrededor del paciente y los médicos remitores –aquellos que trataban a la paciente antes de que viniese a IVIRMA y a los que volverá la paciente tras quedarse embarazada – pudiendo disponer de toda la información clínica de su paciente en un portal, siempre que este dé su consentimiento. De esta forma, los remitores acceden a información de primera mano para garantizar el mejor seguimiento del embarazo.

Salas de espera anónimas, pero con control de presencia

Se realiza un estricto cumplimiento de las llamadas anónimas a pacientes en las salas de espera, junto con la garantía de la trazabilidad que exigen los tiempos de la COVID-19, logrando un aumento del respeto y control de los pacientes.

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

En 2021 seguiremos avanzando en la digitalización

A continuación, se recogen algunos de los proyectos previstos a desarrollar en IVIRMA durante el año 2021 para seguir dando respuesta a la digitalización.

Receta médica electrónica. Se impulsará el uso de la receta médica electrónica, integrada con el portal del paciente de IVIRMA y las farmacias. De esta manera se garantizará su correcta expedición, así como la seguridad y facilidad de uso necesario para los pacientes, favoreciendo además la minimización del uso de papel.

Checklist de seguridad con el objetivo de compartir con pacientes los protocolos médicos, los pasos a dar en su tratamiento (documentación, firma de consentimientos, pruebas...) y obtener los resultados de estos directamente sobre el portal del paciente. Se aumentará la integración a través de canales digitales para mayor seguridad y confianza del paciente.

Llegada a la clínica y registro sin contacto.

Llegada a la clínica y aviso desde una APP que registrará la llegada y se añadirá a la lista de pacientes en sala de espera donde permanecerá hasta que le llamen desde consulta para informar acerca de dónde debe dirigirse. Esto permitirá agilizar los procesos asistenciales y favorecerá la eliminación de registros de papel o interacciones personales, aumentando la seguridad del paciente.

NUESTRO COMPROMISO CON LOS PACIENTES

Los tratamientos de reproducción asistida son, ya por sí mismos, procesos delicados, sensibles, emocionalmente duros y, a veces, más largos de lo esperado. Las mujeres y parejas que acuden a nuestras clínicas depositan en nuestros profesionales, probablemente, su deseo más importante: la creación de vida; el nacimiento de ese esperado bebé.

Para hacerlo realidad, les ofrecemos una cartera de servicios personalizados, adaptados a sus necesidades, y tratamos de darles siempre las mejores garantías y seguridad en sus procesos reproductivos, para que los puedan afrontar con la mayor tranquilidad.

IVIRMA: Una organización pro mujer

IVIRMA nació como una empresa pro mujer hace ya tres décadas y desde entonces, en su compromiso con sus pacientes, la mujer ocupa un lugar central.

Las mujeres son nuestra razón de ser y el motor de nuestra actividad. Y desde IVIRMA solo podemos corresponderles trabajando con ahínco para acompañarlos con la mayor profesionalidad y cercanía en su camino hacia la maternidad. Su confianza nos da fuerzas para mejorar cada día.

Durante el año 2020, hemos reforzado esa apuesta a través de los siguientes hitos que lo demuestran:



- **Lanzamiento de Guías.** Todos los lanzamientos de las guías que se detallan a continuación fueron online debido a la situación sanitaria, acompañados con directos en RRSS, testimonios de pacientes en algunos casos, contenido para el blog y branded content en algunos países.

Guía de Endometriosis. Una guía completa para ayudar al diagnóstico temprano y concienciar sobre una patología con gran incidencia entre la población femenina, que puede afectar incluso a su fertilidad.

Guía Madres Solteras. Para informar a aquellas mujeres que están valorando la posibilidad de ser madres sin pareja, así como apoyar a aquellas que ya lo son.

Guía Mamas². En pro de ser una empresa inclusiva y acompañar todos los

proyectos de familia, hemos lanzado una guía con información médica y legal para parejas de mujeres.

- **Fertility Day Online.** Adaptándonos a la nueva realidad, hemos trasladado los eventos presenciales al formato digital, para seguir dando respuesta a las principales inquietudes y necesidades de nuestros pacientes.
- **Envío de notas de prensa a medios.** Para acercar la reproducción asistida a la sociedad en general y compartir con ellos los últimos avances en medicina reproductiva.
- **Contenidos elaborados por profesionales médicos, publicados en nuestras RRSS,** para acercar la figura de este colectivo a nuestras pacientes y potenciales pacientes, desde la empatía y la humanidad. Además, hemos publicado otros

contenidos en RRSS para mantener nuestra presencia e interacción con el público, buscando mayor impacto emocional.

- **Generación constante de contenido en apoyo a las pacientes (FAQs)**, donde responder a sus principales inquietudes respecto a sus procesos reproductivos.
- **Asistencia a los principales congresos de medicina reproductiva** para perfilar el futuro de esta disciplina y ofrecer los mejores tratamientos y las mayores garantías a nuestros pacientes. Además, hemos informado en tiempo real, tanto a nivel online como offline, a la sociedad general de los principales hallazgos y estudios presentados por IVIRMA en estos encuentros.
- **Difusión de cursos y jornadas locales**, acercando la reproducción asistida a nuestros pacientes.
- **Generación de contenido para informar y atender las dudas de donantes**. No olvidamos que los donantes son una parte muy importante de nuestra actividad, por

lo que intentamos ofrecerles toda la información y el mejor trato en su paso por nuestras clínicas.

- **Actualización de la web de pacientes y donantes**, con contenido de interés, pues este es un canal fundamental de entrada y resolución de dudas para estos usuarios. Dada la situación sanitaria, hemos actualizado constantemente los apartados relativos a la COVID-19, convirtiéndonos en fuente de generación de contenidos para informar de la evolución de la pandemia, sus posibles efectos sobre nuestro campo, y tranquilizar a las pacientes y donantes.
- **Publicación y actualización de los contenidos audiovisuales de las salas de espera de las clínicas IVIRMA**. Queremos que nuestros pacientes, en su paso por nuestras clínicas, puedan tener acceso a un contenido cercano, humano y que responda a sus intereses y necesidades.
- **Formación de buenas prácticas en Social Media para directores y portavoces** con el objetivo de ofrecer a los seguidores te-

mas de interés, alineados con la marca y con las necesidades del público.

- **Testimoniales de pacientes en nuestros diferentes canales**, pues no hay nada que ayude más a otros pacientes que alguien que comparta su historia con ellos. Esto ayuda a naturalizar la reproducción asistida y hacerla más real.
- **Apoyo Diario a los Pacientes**. Programa diario de apoyo a pacientes en línea con el objetivo de dar soporte emocional y psicosocial a pacientes de Fecundación In Vitro de la clínica de Filadelfia. Este programa piloto está siendo evaluado y es potencialmente expandible en 2021 en EE.UU.
- También se realizaron **campañas a través de testimonios para acercar a la realidad de los pacientes**. Además, se realizaron webinars, entre los que destacan aquellos dirigidos al colectivo LGTBI, seminarios sobre el apoyo a la salud mental y apoyo en tiempos de COVID. impacto emocional.

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS PACIENTES

La **responsabilidad y transparencia** al actuar de forma rápida ante situaciones desfavorables, como la reciente pandemia, nos permite seguir adelante con las mejores garantías para pacientes, trabajadores y sociedad en general.

Seguiremos comprometidos con la seguridad de cada una de nuestras pacientes hasta lograr que cumplan su sueño.

El objetivo primordial en IVIRMA es que cada una de nuestras pacientes pueda confiar plenamente en nosotros, en cada etapa del tratamiento, hasta conseguir su sueño. Por ello, consideramos que **la seguridad y tranquilidad del paciente es fundamental** para proporcionar servicios sanitarios de calidad, y para poder asegurar que son eficaces y seguros deben estar centrados sobre todo en las personas.

Nuestro equipo humano está firmemente comprometido con este objetivo y estamos convencidos de que el esfuerzo que hacemos cada día se traduce en beneficio a nuestros pacientes. Para lograrlo, en las clínicas IVIRMA la seguridad del paciente se centra en 3 pilares:

- resultados clínicos excepcionales
- profesionales de una enorme calidad
- una experiencia de la paciente totalmente satisfactoria

Ese ha sido, es y seguirá siendo, nuestro objetivo primordial: que cada una de nuestras pacientes pueda confiar plenamente en nosotros, en cada etapa del tratamiento.

Con estas bases logramos desarrollar proyectos que nos han permitido certificarnos **en la Norma Española de Gestión de Riesgos de Pacientes**. En estos proyectos hay tres aspectos clave que nos han permitido situarnos donde estamos ahora:

- el uso de nuevas herramientas tecnológicas
- el diseño de nuevos procesos
- el perfeccionamiento de los que ya existen

Cuando hablamos de **tecnología**, nos referimos, por ejemplo, al uso de sistemas de testigo automático de trazabilidad, que nos permiten verificar tanto la identidad de la paciente, como de sus gametos y embriones, durante todo el tratamiento.

En cuanto a los **procesos**, la manera más eficaz de reducir el riesgo de una situación indeseada consiste en no dejar nada al azar y supervisar cada etapa del camino. Todos los tratamientos y las técnicas que realizamos están protocolizadas, de manera que cualquiera de nuestros profesionales tiene unas pautas claras y definidas para actuar en cada momento.

Además de ello, trabajamos en frentes más amplios, como el hecho de ofrecer formación continuada a nuestros profesionales, lo cual permite **anticiparse a cualquiera de las situaciones de riesgo** a las que se pueden enfrentar nuestras pacientes.

También, como grupo, **desarrollamos y aplicamos de forma global en nuestras clínicas políticas que buscan proteger a los pacientes.** Un claro ejemplo, como ya se ha mencionado en el apartado anterior, sería la transferencia de un único embrión, para evitar los embarazos múltiples y disminuir así los riesgos sobre la madre o el bebé. Otro buen ejemplo lo encontramos en la gestión de nuestros donantes, a los que hacemos estudios genéticos de portadores de enfermedades, para evitar la posibilidad de transmisión.

Con todas estas acciones, perseguimos el objetivo de **evitar cualquier tipo de eventualidad no deseada que pueda tener una repercusión negativa**, tanto física como psíquica, sobre los pacientes al realizar un tratamiento.

Más seguridad y tranquilidad

Durante el año 2020 hemos continuado trabajando con nuestro servicio **Perfect Match**, aplicándolo al 100% de nuestros tratamientos con donación de ovocitos. Este sistema ofrece más seguridad y tranquilidad a nuestras pacientes a partir del análisis fenotípico, genético y scan biométrico a nuestras donantes.

Por otra parte, el Sistema de trazabilidad **MATCHER** establece cómo **identificar correctamente** a los pacientes para que la identificación con sus muestras reproductivas (ya sea en el quirófano, sala de transferencia o laboratorios de andrología) sea completa y segura.

Asesoría genética

Todos los tratamientos y pruebas de genética que ofrecemos desde IVIRMA tienen una asesoría genética gratuita que permite al paciente tomar una decisión informada dentro del marco legal que corresponde.

Este servicio de Asesoría Genética dentro del grupo da **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 2.244 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 en 2020 hemos atendido 457 consultas directamente de pacientes sobre su caso, su ciclo o sus resultados.

Unidad de apoyo emocional

En IVIRMA trabajamos la salud de una manera integral. Somos conscientes de que durante un tratamiento de reproducción asistida pueden surgir algunas situaciones que no estamos acostumbrados a abordar.

Por este motivo, contamos con una Unidad de Apoyo Emocional en todos nuestros centros, cuya primera consulta está incluida en el tratamiento, y donde se orienta sobre la mejor forma de afrontar la situación. Además, ponemos a disposición de nuestros pacientes una serie de recursos en forma de Talleres Online para ofrecer un espacio de confianza en el que se puedan expresar y acompañar para conseguir el bienestar emocional.

Protección de datos de carácter personal

En IVIRMA mantenemos el cumplimiento en todo momento del marco regulatorio europeo de protección de datos y el marco de la gestión de residuos. En este sentido, tratamos los datos de los pacientes con especial **rigurosidad**.

Con el objetivo de asegurar la confidencialidad de los datos, empleamos una destructora de papel para la **destrucción** de informes. Asimismo, para otro tipo de información, se asegura la retirada del identificador del paciente previamente a su descarte. 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.

Desde IVIRMA aplicamos el **Decálogo sobre cómo deben tratarse los datos personales de salud** de la Agencia Española de Protección de Datos, y lo difundimos entre nuestros profesionales con la finalidad de compartir las buenas prácticas en relación con el tratamiento de los datos de nuestros pacientes.

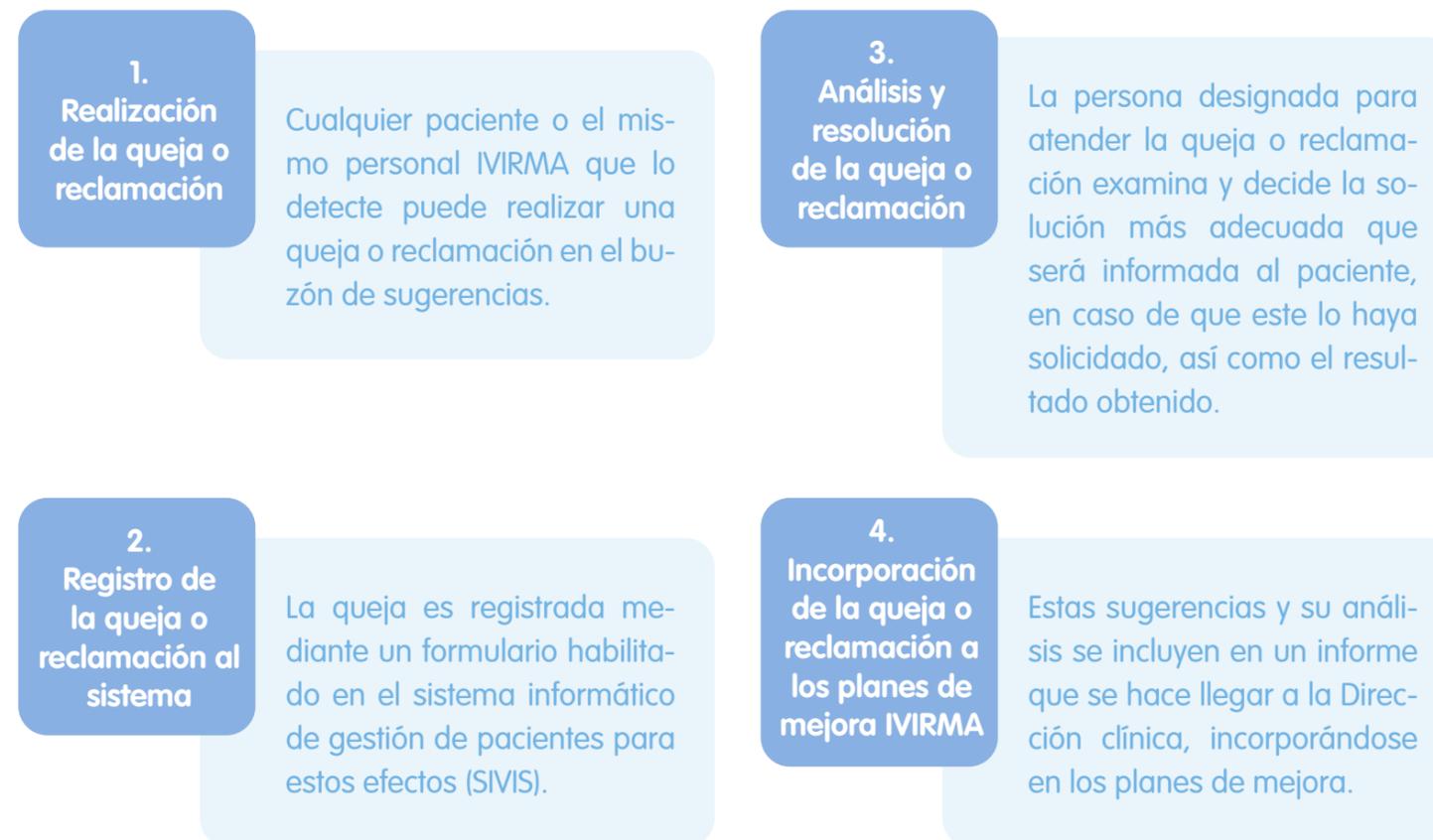
Servicio nutricional y de salud

En algunos de nuestros centros de EE.UU. disponemos de un servicio nutricional, liderado por especialistas en dietética, para que nuestros pacientes cuiden su salud física a través de una alimentación sana y una dieta equilibrada. Este servicio personalizado de asesoramiento en nutrición se realiza de manera digital y el enfoque médico está siempre dentro del ámbito científico, en línea con nuestra actividad.

Sistemas de quejas y reclamaciones

En IVIRMA tenemos diferentes procedimientos establecidos con el objetivo de escuchar la opinión de nuestros pacientes y 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:



Durante el año 2020 se han recibido un total de 512 quejas o reclamaciones en España, 37 en Portugal, 30 en Reino Unido, 2 en Italia y 39 en LATAM (Argentina, Chile y Panamá). A fecha de redacción del presente informe, en IVIRMA se han resuelto un total de 546 quejas o reclamaciones (448 en España, 33 en Portugal, 28 en Reino Unido y 37 en LATAM).

Las quejas totales recibidas en IVIRMA durante el año 2020 han disminuido respecto al periodo de 2019. Concretamente, se han recibido 42 quejas o reclamaciones menos que las recibidas el año 2019. En este sentido, durante el 2019 se recibieron un total de 544 reclamaciones o quejas en España, 21 en Portugal y 58 en LATAM (Argentina, Chile y Panamá).

En el caso de EE.UU., no existe un sistema formal de recogida de quejas como tal. Las reclamaciones se reciben a través de diferentes fuentes mediante una escucha activa y el Manager del área implicada es el encargo de gestionarla y de escalarla a Dirección, en caso necesario. En cualquier caso, en 2021 se ha

incluido un Coordinador de Atención al Paciente cuya función es canalizar este proceso.

En IVIRMA continuamos midiendo la satisfacción de nuestros pacientes a partir de las **encuestas de satisfacción** que realizamos al final del tratamiento. En estas encuestas, realizadas digitalmente, participan tanto los pacientes como los donantes.

En este sentido, en 2020 hemos progresado en la **implantación de pequeñas encuestas** relacionadas con momentos concretos del tratamiento, incluyendo el envío de las encuestas de cada tratamiento y la encuesta post-tratamiento, con la finalidad de tener información sobre la satisfacción del paciente en cada una de las fases de proceso.

Durante el año 2020, también se ha establecido un canal para gestionar las quejas de pacientes que actualmente se 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. Mediante estos análisis se detectan las áreas de mejora, la dirección identifica sus causas y plantea iniciar las acciones necesarias.

En EE.UU. se han realizado, además, sesiones de escucha a pacientes entre agosto y diciembre del año 2020 con el objetivo de analizar los temas claves para ellos. Los resultados servirán para mejorar la experiencia del paciente y la comunicación con ellos durante el año 2021.

Además, este año 2020 se ha lanzado una encuesta online dirigida a más de 1.000 pacientes de New Jersey para obtener feedback y mejorar la experiencia de los pacientes en todas nuestras prácticas en EE.UU. Los resultados incluyeron una valoración muy positiva del portal del paciente y de la comunicación con ellos, con una ratio de valoración del ser-

vicio muy positivo. En cuanto a las áreas de mejora, destacan el seguimiento de los tiempos de espera y el contacto con el médico, entre otras.

Además, para contribuir a la mejora continua de la satisfacción del paciente, se comunican los resultados al personal de cada una de las clínicas sobre los aspectos recogidos en las encuestas que afectan al paciente.

El sistema de quejas y reclamaciones nos permite escuchar a nuestros pacientes y mejorar continuamente

Los **canales corporativos** son otro medio para poder registrar quejas y comentarios de nuestros pacientes. Estos canales nos permiten difundir nuestro contenido y la información relacionada con nuestro ámbito, así como gestionar necesidades, demandas y preocupaciones de las personas usuarias, y ser un vehículo de comunicación e interacción acerca de sus percepciones ante las acciones e iniciativas que realiza IVIRMA.

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.



06 COMPROMETIDOS
CON LAS PERSONAS

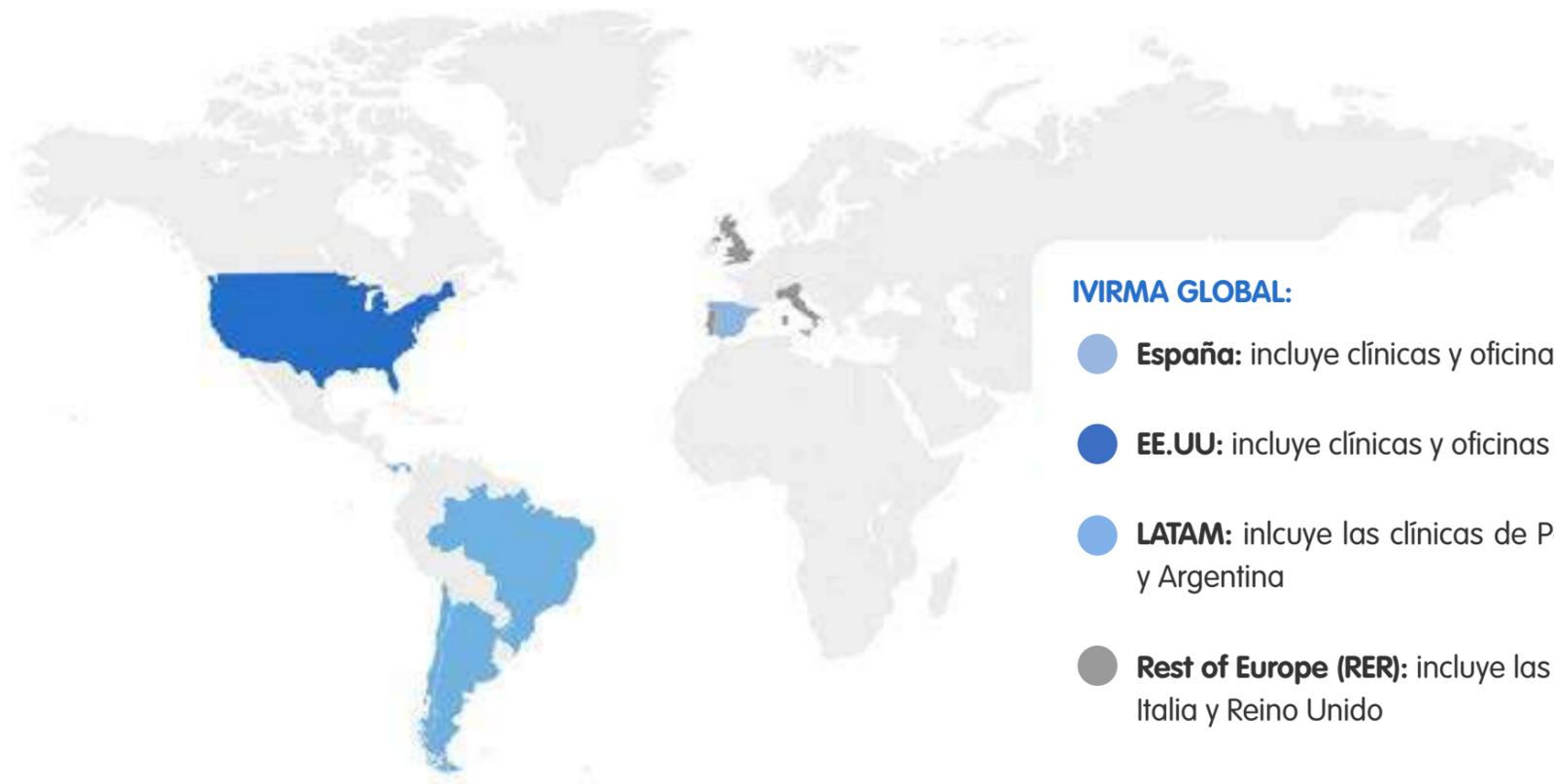




NUESTRO EQUIPO ES EL CENTRO DE LA ACTIVIDAD DE IVIRMA

Nuestro equipo humano es, sin duda, una de las señas de identidad indiscutibles de IVIRMA que, con su capacidad de impulsar la excelencia y la innovación en cualquier rincón de nuestra compañía, nos ha convertido en una empresa líder en el sector de la Medicina Reproductiva. Nuestro modelo de liderazgo, cultura y valores sitúan a las personas en el centro de nuestra actividad, en un entorno donde se fomenta el bienestar y desarrollo de nuestro equipo y se garantiza la igualdad de oportunidades.

Para el análisis de los aspectos y, con el objetivo de facilitar la presentación de los datos relativos a la plantilla y establecer la comparativa respecto al año anterior, se ha continuado realizando 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

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.
- **Personal médico:** Incluye el equipo médico.
- **Laboratorio:** Incluye todo el personal de laboratorio, técnicos de laboratorio FIV (Fecundación in vitro), andrología y general.
- **Personal directivo:** 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 **2.230 personas trabajadoras**¹. de las cuales 1.880 son mujeres (84,30%) y 350 hombres (15,70%).

El porcentaje de mujeres y hombres en la organización se ha mantenido bastante estable respecto a los datos de 2019, que ascendía a un 84,78% de mujeres y a un 15,22% de hombres.

Las mujeres son mayoría en nuestra plantilla

La distribución de estas 2.230 personas en las áreas geográficas donde está presente IVIRMA es la siguiente:

España

1.250 personas trabajadoras, de las cuales 1.035 son mujeres (82,80%) y 215 son hombres (17,20%).

EE.UU.

654 personas trabajadoras, de las cuales 583 son mujeres (89,14%) y 71 hombres (10,86%)

LATAM

163 personas trabajadoras, de las cuales 131 son mujeres (80,37%) y 32 hombres (19,63%)

RER

163 personas trabajadoras, de las cuales 131 son mujeres (80,37%) y 32 son hombres (19,63%).

¹ Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020 (no se tiene en cuenta a las personas trabajadoras que han causado baja durante el año).

La distribución de la plantilla de IVIRMA en relación con la edad, mayoritariamente se concentra en el rango de entre 30 y 39 años, representando un 37% sobre el total, mientras que las personas menores de 21 años suponen un porcentaje muy bajo (0,4%).

La franja de los 40 a los 49 años representa el 29% de la plantilla, la de 21 a 29 años, un 19%, la de 50 a 60 años, un 12,3% y, finalmente, un 3,3% de personas trabajadoras tienen más de 60 años.

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. Estos porcentajes son prácticamente los mismos que en 2019.

Plantilla por edad

Edad	2020 (%)	2019 (%)
Menor de 21 años	0,4%	0,2%
21 - 29 años	17,1%	18,6%
30 - 39 años	37,5%	37,7%
40 - 49 años	29,4%	28,5%
50 - 60 años	12,3%	12,1%
Mayor de 60 años	3,3%	2,9%

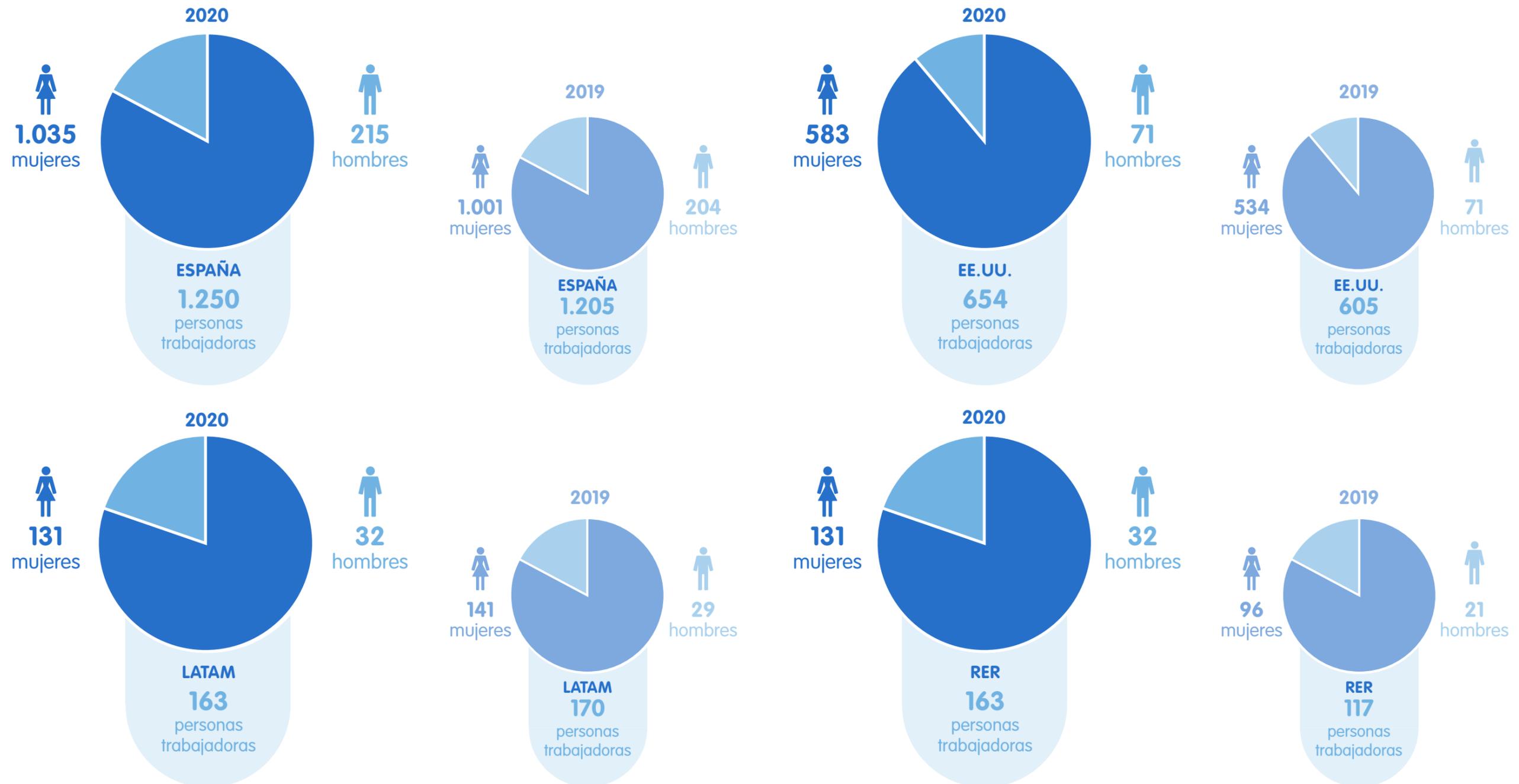
Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020 y a 31/12/2019.

En relación con las **categorías profesionales**, los porcentajes son muy similares a los de 2019. La mayoría de nuestra plantilla se concentra en las categorías de enfermería (24%), laboratorio (23%) y atención al paciente (17%). El personal de soporte en clínica representa el 16% del total de profesionales de IVIRMA, mientras que las personas con funciones de soporte (oficinas centrales) son el 10% de la plantilla, seguido del personal médico (7%) y personal directivo (3%).

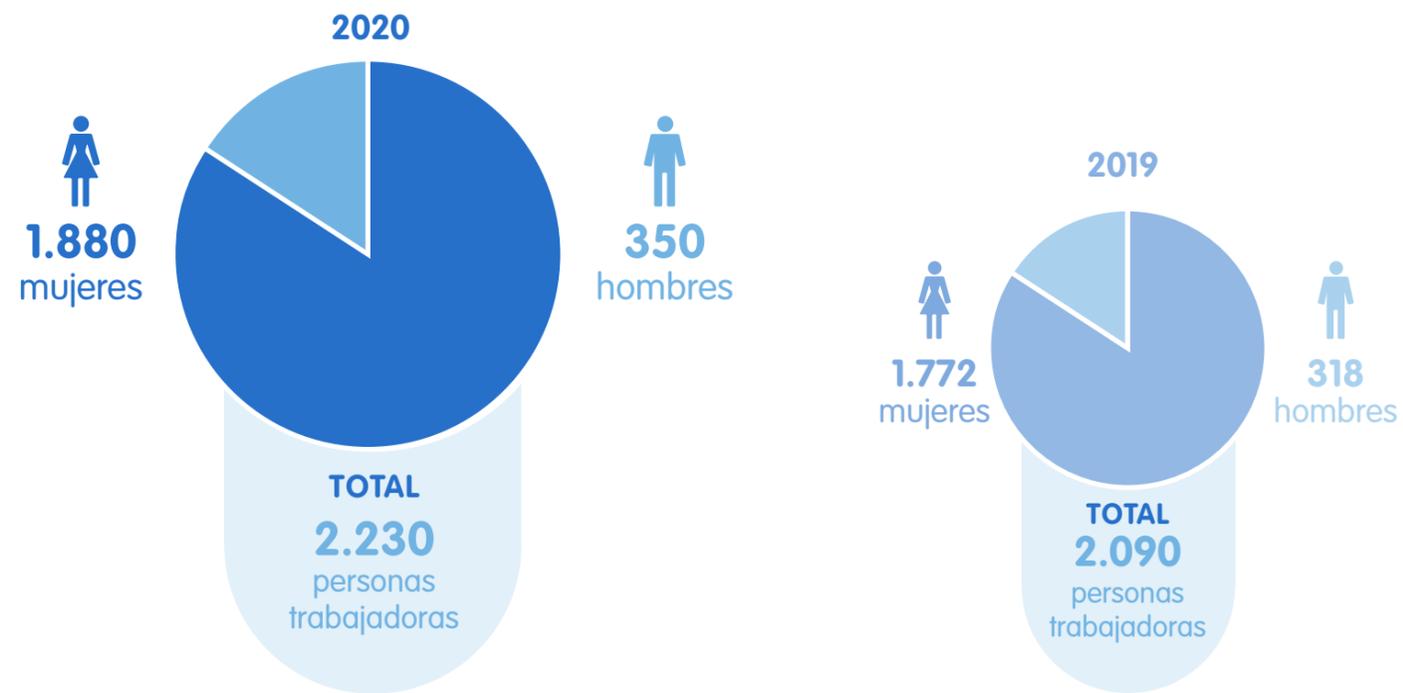
Categoría profesional	2020 (%)	2019 (%)
Enfermería	24%	24%
Laboratorio	23%	23%
Soporte en clínica	16%	17%
Atención al paciente	17%	16%
Funciones soporte HQ (oficinas centrales)	10%	9%
Personal médico	7%	8%
Personal directivo	3%	3%

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020 y a 31/12/2019.

Plantilla según género



Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020 y a 31/12/2019.



A continuación, se detalla la distribución de la plantilla de IVIRMA por género, edad y categoría profesional. Adicionalmente, en el anexo del presente documento, se incluye la tabla con los datos de 2019 con el fin de facilitar la comparativa respecto al periodo analizado en el presente informe correspondiente a 2020.



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

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	2	7	27	31	67	19	43	6	24	3	3	66	166
Soporte en clínica	1	0	10	27	26	83	23	93	10	56	5	24	75	283
Personal médico	0	0	1	1	5	35	11	56	12	17	6	1	45	110
Laboratorio	1	2	21	107	30	178	26	117	4	29	0	8	82	441
Enfermería	0	0	3	118	0	231	4	129	3	33	0	10	10	521
Atención al paciente	0	2	4	56	13	120	6	109	1	53	0	5	24	345
Personal directivo	0	0	0	0	6	2	13	6	23	4	6	2	48	14
Total	2	6	46	336	121	716	102	553	59	216	20	53	350	1880

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020.

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

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	5	11	21	48	18	35	5	20	1	1	50	115
Soporte en clínica	0	0	5	0	13	18	19	55	4	35	5	14	46	122
Personal médico	0	0	1	1	5	19	5	43	10	13	1	0	22	76
Laboratorio	0	0	8	32	15	97	19	86	3	18	0	2	45	235
Enfermería	0	0	2	48	0	115	4	84	2	11	0	1	8	259
Atención al paciente	0	0	1	21	10	75	4	86	1	42	0	1	16	225
Personal directivo	0	0	0	0	2	0	8	3	16	0	2	0	28	3
Total	0	0	22	113	66	372	77	392	41	139	9	19	215	1035

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020.

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

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	2	2	16	10	18	1	8	1	4	2	2	16	50
Soporte en clínica	0	0	0	19	2	43	1	23	2	12	0	8	5	105
Personal médico	0	0	0	0	5	8	3	4	2	4	5	1	15	17
Laboratorio	1	2	10	61	7	52	2	18	2	11	0	6	21	150
Enfermería	0	0	1	44	0	75	0	34	1	22	0	9	2	184
Atención al paciente	0	2	0	28	0	19	0	11	0	4	0	4	0	68
Personal directivo	0	0	0	0	4	2	2	2	2	3	4	2	12	9
Total	1	6	3	168	28	217	9	100	9	60	11	32	71	583

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020.

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

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soporte en clínica	0	0	2	7	3	12	2	11	1	5	0	1	8	36
Personal médico	0	0	0	0	2	4	1	4	0	0	0	0	3	8
Laboratorio	0	0	3	7	5	13	4	8	0	0	0	0	12	28
Enfermería	0	0	0	14	0	20	0	5	0	0	0	0	0	39
Atención al paciente	0	0	2	5	2	7	0	3	0	4	0	0	4	19
Personal directivo	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	5	1
Total	0	0	7	33	12	56	9	32	4	9	0	1	32	131

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020.

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

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Soporte en clínica	1	0	3	1	8	10	1	4	3	4	0	1	16	20
Personal médico	0	0	0	0	3	4	2	5	0	0	0	0	5	9
Laboratorio	0	0	0	7	3	16	1	5	0	0	0	0	4	28
Enfermería	0	0	0	12	0	21	0	6	0	0	0	0	0	39
Atención al paciente	0	0	1	2	1	19	2	9	0	3	0	0	4	33
Personal directivo	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	3	1
Total	1	0	4	22	15	71	7	29	5	8	0	1	32	131

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020.

Apostamos por una relación a largo plazo con nuestra plantilla

En IVIRMA mantenemos una relación a largo plazo con nuestro equipo. Impulsar este tipo de relación beneficia tanto a las personas que forman parte de nuestra organización, ofreciéndoles continuidad y estabilidad, como a 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 92%. 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 2020 se ha producido un total de 75 despidos, que han afectado a todas las categorías. De estos, 17 han tenido lugar en España, 46 en EE. UU., 9 en LATAM y 3 en RER.

Apostamos por el empleo de calidad, el 92% de la plantilla de IVIRMA tiene contrato indefinido.

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

	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Indefinido parcial	49	634	49	564
Indefinido completo	267	1104	248	1100
Temporal parcial	3	44	3	29
Temporal completo	28	93	15	75
Prácticas parcial	0	0	0	0
Prácticas completo	3	5	3	4

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020 y a 31/12/2019.

	2020	2019
% personas trabajadoras con contrato indefinido*	92%	94%
% personas trabajadoras con contrato temporal*	8%	6%

*Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020 y a 31/12/2019. Estos datos se han redondeado teniendo en cuenta que un 0,4% de la plantilla de IVIRMA son personas con prácticas en 2020 y un 0,3% en 2019.

A continuación, se detalla la distribución de la plantilla de IVIRMA por contrato, género y categoría profesional y por edad, así como el número de despidos por género, edad y categoría profesional. En el anexo del presente documento, se incluyen los datos de 2019 con el objetivo de facilitar la comparativa respecto a 2020.

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

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

Categorías	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	3	30	61	137	1	2	12	24	0	0	0	0	77	139
Soporte en clínica	12	85	59	227	0	3	8	6	0	0	3	0	82	321
Personal médico	3	26	44	84	0	0	1	4	0	0	0	2	48	116
Laboratorio	19	163	62	314	2	11	8	16	0	0	0	0	91	504
Enfermería	2	47	7	308	1	34	2	41	0	0	0	3	12	633
Atención al paciente	9	169	9	184	2	23	5	19	0	0	1	1	26	396
Personal directivo	5	5	49	10	0	0	0	0	0	0	0	0	54	15
Total	53	725	291	1264	6	73	36	110	0	0	4	6	390	2178

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 31/12/2020.

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

Categorías	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	1	10	41	89	1	2	12	24	0	0	0	0	55	125
Soporte en clínica	8	39	35	80	0	3	5	3	0	0	0	0	48	125
Personal médico	0	18	24	58	0	0	1	3	0	0	0	0	25	79
Laboratorio	14	93	29	130	2	11	4	13	0	0	0	0	49	247
Enfermería	0	155	7	98	1	30	2	25	0	0	0	0	10	308
Atención al paciente	7	128	5	84	2	17	4	18	0	0	0	0	18	247
Personal directivo	2	0	30	3	0	0	0	0	0	0	0	0	32	3
Total	32	443	171	542	6	63	28	86	0	0	0	0	237	1134

Se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía a fecha 31/12/2020.

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

Categorías	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	2	20	20	47	0	0	0	0	0	0	0	0	22	67
Soporte en clínica	4	43	3	93	0	0	0	0	0	0	0	0	7	136
Personal médico	3	7	12	13	0	0	0	0	0	0	0	0	15	20
Laboratorio	5	67	20	131	0	0	0	0	0	0	0	0	25	198
Enfermería	2	84	0	149	0	0	0	0	0	0	0	0	2	233
Atención al paciente	0	32	0	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88
Personal directivo	3	5	11	5	0	0	0	0	0	0	0	0	14	10
Total	19	258	66	494	0	0	0	0	0	0	0	0	85	752

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 31/12/2020.

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

Categorías	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Soporte en clínica	0	3	7	33	0	0	3	3	0	0	0	0	10	39
Personal médico	0	1	3	6	0	0	0	1	0	0	0	0	3	8
Laboratorio	0	3	9	22	0	0	4	3	0	0	0	0	13	28
Enfermería	0	7	0	18	0	4	0	12	0	0	0	0	0	41
Atención al paciente	2	9	1	5	0	6	0	0	0	0	1	1	4	21
Personal directivo	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1
Total	2	23	25	85	0	10	7	19	0	0	1	1	35	138

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 31/12/2020.

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

Categorías	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Soporte en clínica	0	0	14	21	0	0	0	0	0	0	3	0	17	21
Personal médico	0	0	5	7	0	0	0	0	0	0	0	2	5	9
Laboratorio	0	0	4	31	0	0	0	0	0	0	0	0	4	31
Enfermería	0	1	0	43	0	0	0	4	0	0	0	3	0	51
Atención al paciente	0	0	3	39	0	0	1	1	0	0	0	0	4	40
Personal directivo	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Total	0	1	29	143	0	0	1	5	0	0	3	5	33	154

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 31/12/2020.

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

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

Tipología de contrato	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	6	9	109	18	263	12	219	8	101	6	27	53	725
Indefinido completo	1	1	28	250	99	497	91	358	55	130	17	28	291	1264
Temporal parcial	0	0	3	34	2	31	1	6	0	2	0	0	6	73
Temporal completo	0	0	16	38	16	44	4	23	0	5	0	0	36	110
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	1	0	2	4	0	2	0	0	1	0	0	0	4	6
Total	2	7	58	435	135	837	108	606	64	238	23	55	390	2178

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 31/12/2020.

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

Tipología de contrato	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	0	4	30	14	170	8	171	3	63	3	9	32	443
Indefinido completo	0	0	9	48	47	196	68	217	39	71	8	10	171	542
Temporal parcial	0	0	3	29	2	27	1	5	0	2	0	0	6	63
Temporal completo	0	0	12	29	12	33	4	19	0	5	0	0	28	86
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	28	136	75	426	81	412	42	141	11	19	237	1134

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 31/12/2020.

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

Tipología de contrato	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	6	4	75	3	82	4	42	5	35	3	18	19	258
Indefinido completo	1	1	12	154	30	193	7	87	7	43	9	16	66	494
Temporal parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Temporal completo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0
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	1	7	16	229	33	275	11	129	12	78	12	34	85	752

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 31/12/2020.

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

Tipología de contrato	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	0	1	4	1	10	0	6	0	3	0	0	2	23
Indefinido completo	0	0	4	18	7	36	9	23	5	7	0	1	25	85
Temporal parcial	0	0	0	5	0	4	0	1	0	0	0	0	0	10
Temporal completo	0	0	3	8	4	8	0	3	0	0	0	0	7	19
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	9	36	12	58	9	33	5	10	0	1	35	138

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 31/12/2020.

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

Tipología de contrato	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Indefinido completo	0	0	3	30	15	72	7	31	4	9	0	1	29	143
Temporal parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temporal completo	0	0	1	1	0	3	0	1	0	0	0	0	1	5
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	1	0	1	3	0	2	0	0	1	0	0	0	3	5
Total	1	0	5	34	15	78	7	31	5	9	0	1	33	154

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 31/12/2020.

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

Categoría profesional	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	2	1	3	0	1	0	1	1	0	2	7
Soporte en clínica	0	0	1	6	3	2	0	2	0	4	0	0	4	14
Personal médico	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1
Laboratorio	0	0	1	4	1	5	0	0	0	0	0	0	2	9
Enfermería	0	0	0	9	0	6	0	6	0	0	0	0	0	21
Atención al paciente	0	0	0	3	1	3	0	1	0	1	0	0	1	8
Personal directivo	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4	0
Total	0	0	2	24	7	20	2	10	2	6	2	0	15	60

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 31/12/2020.

Retenemos y atraemos el mejor talento

Buscamos y retenemos aquellos profesionales que, además de reunir las mejores capacidades técnicas, estén alineados con nuestros valores y cultura corporativa, trabajando así en la incorporación de los mejores profesionales para la organización.

Durante el año 2020, un total de 469 nuevas personas han entrado a formar parte de IVIRMA. De estas nuevas contrataciones, aproximadamente el 63% han sido indefinidas (contrato indefinido parcial e indefinido completo).

	2020	2019
Total contratación	469	497
Contratación indefinida	63%	69%

El proceso de **reclutamiento y selección** que desarrollamos en IVIRMA nos permite elegir a la persona competente para el puesto de trabajo. Este proceso empieza con la identificación de las necesidades de los departamentos de la organización y, seguidamente, se desarrollan las etapas de diseño de profesiograma del puesto a cubrir, publicación de las ofertas, selección de personas candidatas y realización de entrevistas.

Los canales utilizados para publicar estas ofertas son nuestra web corporativa, redes sociales y portales de empleo especializado. Asimismo, también potenciamos la promoción interna, convencidos de que nuestro crecimiento está estrechamente ligado al de nuestras personas. La difusión de las vacantes para la promoción interna se realiza en las plataformas de comunicación interna, como la intranet corporativa y, en el caso de España, a través del Comité de Centro (CDC). El CDC es un documento que incluye toda la información relevante que deben conocer los profesionales a nivel corporativo. En EE.UU., además, existe un apartado específico en la web corporativa con las ofertas laborales y se promueve que los profesionales opten a estas ofertas, en el caso que cumplan con los requerimientos necesarios para el puesto.

Los programas de formación son uno de los principales recursos que nos permiten hacer

crecer el talento interno. Un claro ejemplo de estos programas dirigido a los colectivos embriólogos y profesionales ginecólogos es el Máster de reproducción humana asistida que promovemos desde IVIRMA y nos permite la incorporación de talento específico.

A continuación, se detalla el número de nuevas contrataciones por tipo de contrato, género y edad. En el anexo del presente documento, se incluye también la tabla con los datos de 2019 para facilitar la comparativa respecto a 2020.

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

Tipología de contrato	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	4	1	36	1	31	0	13	1	7	0	0	3	91
Indefinido completo	0	1	7	79	11	59	0	27	7	10	1	0	26	176
Temporal parcial	0	0	2	27	2	27	1	4	0	1	0	0	5	59
Temporal completo	0	0	12	25	11	35	4	15	0	4	0	0	27	79
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Total	1	5	22	169	25	152	5	59	8	22	1	0	62	407

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 31/12/2020.

Ser el mejor lugar donde trabajar es una prioridad diaria para IVIRMA, ya que trabajamos por y para las personas



Nuestro propósito, ofrecer un entorno de bienestar a nuestro equipo humano

Generar un entorno motivador es uno de los pilares que impulsamos desde IVIRMA para gestionar el talento en nuestra plantilla.

Por este motivo, todo nuestro esfuerzo está focalizado 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, continuamente añadimos y potenciamos nuestras iniciativas enfocadas en esta área, desarrollamos procesos, herramientas y canales de comunicación interna dirigidos a que nuestro equipo humano conozca e interiorice los valores y la cultura, los objetivos estratégicos de la compañía y las acciones que se están desarrollando para alcanzarlos.

We are IVIRMA

We are IVIRMA es nuestra principal herramienta de comunicación interna que está concebida como una auténtica red social corporativa donde se facilita la interacción y se genera un diálogo horizontal para dar espacio a nuestros profesionales. Además, 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. Este año 2020 se ha incorporado EE.UU. en la misma, teniendo ya un alcance global.

Esta herramienta ha sido especialmente importante durante la COVID-19, ya que se convirtió en un espacio de acompañamiento, de escucha y apoyo entre centros y personas. En este sentido, nos unimos a los aplausos de los balcones con nuestros aplausos en forma de likes y comentarios a través del siguiente mensaje corporativo: *“Hace unos minutos todos los balcones se llenaban*

de aplausos por el personal sanitario. Ha sido increíble, emocionante. En estos momentos tan difíciles, solo podemos sentirnos orgullosos de todo/as vosotros/as”.

Esta publicación corporativa tuvo un impacto muy positivo y sirvió de desencadenante para que cada profesional realizase publicaciones propias con mensajes, fotos y canciones de ánimo y aliento, entre otros. Debido al éxito de esta acción, se creó un grupo específico llamado “COVID19” que se ha convertido en la gran fuente de comunicación interna relacionada con la pandemia.

En IVIRMA acompañamos, escuchamos y apoyamos a nuestro equipo, especialmente en los momentos difíciles que se han dado durante la pandemia.

Envíos de comunicados periódicos

Un medio de comunicación esencial a nivel global es el envío de newsletters periódicas a las diferentes áreas de la compañía y clínicas con contenido relevante de servicios, procesos e información corporativa.

Durante el año 2020 se han enviado 463 comunicados, ratio que tuvo su mayor impacto en los meses de marzo, abril y mayo, donde hubo un esfuerzo extra por mantener a la plantilla con la máxima información sobre el avance de la pandemia durante la situación de ERTE y para ofrecer ese espacio de apoyo emocional entre compañeros y centros.

Año de la enfermería

El año 2020 fue el año Internacional de la Enfermera y la Matrona por lo que en IVIRMA quisimos realizar acciones de employer branding para poner en valor a este colectivo, incluyendo, además, al personal auxiliar. Adicionalmente, realizamos un estudio salarial de esta área, para mejorar las condiciones del colectivo.

Paciente es lo primero

En 2020 se ha iniciado, a nivel estratégico, un proyecto que verá la luz en 2021 cuyo objetivo es potenciar nuestro valor "Patient First". Para ello, hemos declarado internamente 2021 como año de la Atención al Paciente para poner en reconocimiento a este colectivo que son esencial para la experiencia de cualquier persona que viene a nuestras clínicas.

Ventajas IVI

Desde IVIRMA trabajamos para ofrecer a nuestra plantilla todas las comodidades y ventajas que están en nuestra mano. En este sentido, mediante el programa Ventajas IVI nuestros profesionales pueden acceder a beneficios sociales: desde descuentos internos de la organización hasta condiciones favorables con otras compañías por ser empleados de IVIRMA.

Este 2020 seguimos potenciado la herramienta Ventajas IVI gracias a su incorporación al portal corporativo We are IVIRMA, para que las personas trabajadoras tengan mayor facilidad en el acceso a las ventajas que ofrecemos. Durante el año 2020, un total de 409 profesionales se

han beneficiado de esta plataforma, realizando 4.812 compras y generando un ahorro medio total de 7.106€.

Paciente es lo primero

Ponemos en valor el esfuerzo y dedicación de toda nuestra plantilla.

En 2020 hemos lanzado de nuevo el Plan de reconocimiento para seguir poniendo en valor el esfuerzo y dedicación de nuestra plantilla en los centros IVIRMA. Este plan se ha lanzado en España, Portugal, Italia y UK y se irá implementando progresivamente en LATAM y EE.UU. Siguiendo la mecánica habitual, cada persona trabajadora ha nominado a dos compañeros poniendo en valor comportamientos y competencias de estos, asociadas a nuestros valores corporativos.

Dado el contexto de la COVID-19, este año 2020 no se ha podido realizar el evento navideño donde se desvelaban los resultados del Plan de reconocimiento. Por ello, se ha utilizado la plataforma digital para que cada

director de centro dejase un mensaje en formato texto, vídeo o foto desvelando quiénes habían ganado y lanzando un mensaje de refuerzo general. Esto sirvió para potenciar el sentimiento de equipo y poner en valor a cada persona de la organización impulsando su motivación. Las personas ganadoras en el plan de reconocimiento recibieron, como cada año, su diploma y su día de vacaciones adicional.

Adicionalmente, como algo puntual y como sustitución a la tradicional cena de empresa navideña, se enviaron regalos corporativos individuales junto al mensaje "este año todos merecemos un premio".

Sistema de evaluación del desempeño

Nuestro Sistema de evaluación de desempeño permite evaluar las fortalezas y detectar las áreas de mejora mediante un diálogo entre la persona responsable de equipos y la persona trabajadora en 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.

Durante el año 2020 se han incluido dos mejoras en este sistema, con el objetivo de flexibilizar el mismo, abriendo vías que permitan que el proceso sea horizontal con posibilidad de añadir comentarios, tanto por parte del evaluador como del evaluado.

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 se aplican en función del resultado económico de cada centro de trabajo.

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

Aunque la evaluación de desempeño es un proceso que se realiza en todos los centros a nivel global, este sistema estandarizado a través de nuestra plataforma We are IVIRMA fue implementado para todos los centros, a excepción de EE. UU. que, al unirse en 2020 a la plataforma, será en 2021 cuando se una a este sistema corporativo. Actualmente, en esta área geográfica realizan la evaluación anual a través del PMP (Performance Management Process), lo cual va asociado con su correspondiente subida salarial y promociones internas, según desempeño, en línea con el compromiso corporativo a nivel global.

Te escuchamos

Promovemos el desarrollo profesional y la mejora continua de nuestra plantilla

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.

El último estudio de clima bienal se realizó en el año 2018 y estaba previsto volverlo a llevar a cabo durante el 2020. Debido a las circunstancias excepcionales generadas por el estado de alarma, este estudio se ha aplazado a 2021, cuyo lanzamiento se ha realizado para España, LATAM y RER. En el caso de EE.UU. tienen su propia encuesta de satisfacción me-

dante una plataforma personalizada.

En cualquier caso, durante el año 2020 se ha lanzado otro tipo de encuesta a modo formulario bajo el nombre de **“Te escuchamos”** para conocer el sentir de las personas en un espacio seguro, cómodo y con preguntas abiertas preguntando cómo les había afectado la situación excepcional dada por la COVID-19 en su día a día. La encuesta fue respondida desde la empatía y permitió ofrecer apoyo a nivel humano desde el área de RRHH.

Política retributiva

El modelo retributivo en IVIRMA se realiza teniendo en cuenta los resultados y niveles de un sistema de clasificación de puestos que sistematiza de manera objetiva la contribución de todas las personas empleadas a la compañía. Los criterios basados en la objetividad y la equidad interna son fundamentales para diseñar e implementar la Política Retributiva en IVIRMA que afecta a todas las personas empleadas del grupo.

La estructura de nuestro sistema retributivo está formada por bandas salariales asociadas a cada posición, las cuales se dividen por tramos. Esta estructura permite que los profesionales puedan evolucionar de nivel salarial en función de la evaluación de desempeño, proceso descrito en el anterior apartado. 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.

Asimismo, de acuerdo con la política igualitaria

y de respeto a la diversidad de la compañía, las políticas retributivas y los procesos de actualización salarial se fundamentan únicamente en el mérito, el nivel de responsabilidad y el talento de cada profesional, evitando cualquier discriminación por motivos de sexo, cultura, religión, orientación sexual, edad, etc.

La retribución variable es uno de los elementos fundamentales de nuestra política de compensación y se aplica a las personas empleadas 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 Conse-

jo 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.

El mérito, el nivel de responsabilidad y el talento de cada profesional son los únicos criterios utilizados para la actualización salarial.



Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional

Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional – España

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	0,00 €	0,00 €	31.000,05 €	27.974,14 €	36.093,42 €	33.023,32 €	40.978,23 €	34.952,90 €	40.312,47 €	32.936,15 €	32.303,15 €	64.999,98 €
Soporte en clínica	0,00 €	0,00 €	25.121,78 €	0,00 €	23.759,22 €	21.445,74 €	27.787,36 €	33.538,51 €	24.098,36 €	34.196,78 €	24.377,80 €	31.471,72 €
Personal médico	0,00 €	0,00 €	60.000,00 €	0,00 €	60.902,86 €	60.594,38 €	66.303,31 €	68.904,75 €	77.866,04 €	77.377,94 €	78.403,10 €	0,00 €
Laboratorio	0,00 €	0,00 €	21.363,83 €	24.588,50 €	30.228,96 €	30.654,27 €	44.937,22 €	39.116,41 €	51.063,77 €	57.955,96 €	0,00 €	49.044,84 €
Enfermería	0,00 €	0,00 €	17.993,00 €	21.391,76 €	0,00 €	24.384,66 €	26.650,50 €	27.938,71 €	26.818,26 €	28.370,83 €	0,00 €	0,00 €
Atención al paciente	0,00 €	0,00 €	0,00 €	20.439,91 €	16.924,03 €	19.332,96 €	23.128,47 €	21.745,54 €	0,00 €	25.110,49 €	0,00 €	0,00 €
Personal directivo*	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	138.356,48 €	0,00 €	188.803,98 €	156.966,67 €	210.378,42 €	0,00 €	223.471,00 €	0,00 €

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 31/12/2020, 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.

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	0,00€	0,00€	47.897,07 €	40.676,30 €	81.081,13 €	50.650,37 €	176.369,98 €	62.896,27 €	77.418,30 €	72.450,59 €	77.418,30 €	51.084,07 €
Soporte en clínica	0,00€	0,00€	0,00€	32.715,65 €	48.118,33 €	40.455,47 €	0,00 €	38.793,55 €	0,00 €	40.817,19 €	0,00 €	40.817,19 €
Personal médico	0,00€	0,00€	0,00 €	0,00 €	160.321,90 €	211.372,35 €	203.732,38 €	224.105,61 €	203.732,38 €	203.732,38 €	245.432,23 €	0,00 €
Laboratorio	0,00€	36.549,59 €	36.876,86 €	35.657,18 €	63.354,96 €	50.824,08 €	33.673,29 €	53.062,30 €	99.747,37 €	95.479,65 €	0,00 €	40.204,55 €
Enfermería	0,00€	0,00€	0,00€	49.622,44 €	0,00 €	64.687,56 €	0,00 €	65.937,57 €	0,00 €	68.645,06 €	0,00 €	82.928,85 €
Atención al paciente	0,00€	0,00€	0,00 €	33.616,45 €	0,00 €	33.470,63 €	0,00 €	36.031,41 €	0,00 €	37.474,33 €	0,00 €	29.684,62 €
Personal directivo*	0,00€	0,00€	0,00 €	0,00 €	148.045,53 €	122.239,43 €	130.388,72 €	210.740,77 €	209.211,94	142.612,66 €	193.994,58 €	148.805,95€

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 31/12/2020, 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

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Soporte en clínica	0,00 €	0,00 €	31.144,68 €	31.792,45 €	21.744,64 €	50.035,64 €	48.554,47 €	34.867,38 €	36.775,75 €	28.545,13 €	0,00 €	0,00 €
Personal médico	0,00€	0,00€	0,00 €	0,00 €	62.013,89 €	85.000,02 €	84.999,98 €	74.564,88 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Laboratorio	0,00€	0,00 €	26.192,26 €	28.415,68	48.400,20 €	40.432,25 €	44.226,85 €	52.846,47 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Enfermería	0,00€	0,00€	0,00€	30.641,50 €	0,00 €	35.347,50 €	0,00 €	25.221,71 €	0,00 €	77.528,00 €	0,00 €	0,00 €
Atención al paciente	0,00€	0,00€	0,00 €	21.119,02 €	21.119,02 €	24.463,38 €	0,00 €	25.715,04 €	0,00 €	21.119,02 €	0,00 €	0,00 €
Personal directivo*	0,00€	0,00€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	339.366,60 €	**	225.008,59 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

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 31/12/2020, 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.

** No se incluye el salario por temas de privacidad al solo contar con una persona en esa categoría.

Remuneraciones medias desagregadas por género, edad y categoría profesional – LATAM

Categorías	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	27.160,82 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Soporte en clínica	0,00 €	0,00 €	11.473,19 €	9.451,21 €	16.415,47 €	14.858,60 €	32.890,80 €	46.887,49 €	26.018,38 €	10.919,57 €	0,00 €	0,00 €
Personal médico	0,00€	0,00€	0,00 €	0,00 €	45.265,40 €	38.337,10 €	50.574,81 €	35.113,81 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Laboratorio	0,00€	0,00 €	0,00 €	14.169,50 €	26.119,48 €	20.868,56 €	43.841,66 €	24.364,85 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Enfermería	0,00€	0,00€	0,00€	10.352,65 €	0,00 €	10.721,57 €	0,00 €	12.911,27 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Atención al paciente	0,00€	0,00€	0,00 €	8.361,20 €	11.647,80 €	9.507,40 €	12.455,89 €	11.715,20 €	0,00 €	10.526,92 €	0,00 €	0,00 €
Personal directivo*	0,00€	0,00€	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	177.645,67 €	0,00 €	275.016,75 €	**	0,00 €	0,00 €

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 31/12/2020, 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.

** No se incluye el salario por temas de privacidad al solo contar con una persona en esa categoría.

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 VIRMA 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. De hecho, un aspecto a

tener en cuenta a la hora de hacer el cálculo por categoría profesional y analizarlo es que existe una distribución diferente e irregular de hombres y mujeres en las diferentes categorías por la propia estructura de la organización, lo cual incide de forma directa en los resultados.

Además, para dar información por áreas geográficas en línea con el contenido del presente apartado, tanto LATAM como RER incluyen datos de países con niveles socioeconómicos muy variados, por lo que el promedio está afectado por esta variabilidad. Por ejemplo, en el caso de LATAM, se integra información de Brasil, Argentina, Portugal y Panamá, y tanto Argentina como Brasil han tenido una devaluación importante de sus respectivas monedas a causa tanto de la COVID-19 como de la situación económica de ambos países.

Asimismo, cabe destacar que los datos relativos a la brecha salarial por país obtenidos el año 2020 son muy similares a los que se obtuvieron en el ejercicio anterior. En el anexo del presente documento se incluyen las tablas por país correspondientes al año 2019.

Brecha salarial por categoría profesional:

España

Categoría	Promedio Hombre	Promedio Mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	38.297,53 €	33.790,43 €	11,77%
Soporte en clínica	25.846,45 €	31.690,71 €	-22,61%
Personal médico	70.516,68 €	67.207,82 €	4,69%
Laboratorio	37.543,60 €	35.725,75 €	4,84%
Enfermería	24.224,86 €	25.088,25 €	-3,56%
Atención al paciente	20.646,69 €	21.207,34 €	-2,72%
Personal directivo *	199.258,31 €	156.966,67 €	21,22%

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

EE.UU

Categoría	Promedio Hombre	Promedio Mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	78.531,87 €	52.622,51 €	32,99%
Soporte en clínica	48.118,33 €	38.919,43 €	19,12%
Personal médico	196.212,19 €	214.702,59 €	-9,42%
Laboratorio	50.997,29 €	45.461,87 €	10,85%
Enfermería	0,00 €	62.366,25 €	N/A
Atención al paciente	0,00 €	34.141,77 €	N/A
Personal directivo *	178.414,49 €	167.027,92 €	6,38%

RER

Categoría	Promedio Hombre	Promedio Mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	0,00 €	0,00 €	N/A
Soporte en clínica	35.042,06 €	38.919,43 €	-10,87%
Personal médico	69.675,92 €	79.782,45 €	-14,51%
Laboratorio	39.142,73 €	40.540,70 €	-3,57%
Enfermería	0,00 €	34.093,81 €	N/A
Atención al paciente	21.119,02 €	23.375,97 €	-10,69%
Personal directivo *	270.751,79 €	**	-9,71%

**Únicamente hay una persona en esta categoría por lo que, por cuestiones de privacidad, no se indica el salario.

LATAM***

Categoría	Promedio Hombre	Promedio Mujer	Brecha salarial (%)
Funciones soporte (oficinas centrales)	0,00 €	27.160,82 €	N/A
Soporte en clínica	17.905,07 €	19.177,54 €	-7,11%
Personal médico	47.389,17 €	36.034,75 €	23,96%
Laboratorio	30.550,03 €	19.487,59 €	36,21%
Enfermería	0,00 €	10.940,76 €	N/A
Atención al paciente	12.186,53 €	10.089,90 €	17,20%
Personal directivo *	242.559,72 €	****	42,13%

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

*** A tener en cuenta: LATAM incluye información de países muy diferentes con niveles socioeconómicos muy variados por lo que los promedios y la brecha se ven afectados por la distribución de la plantilla y sus distintas remuneraciones según país. Esto justifica la brecha del 42%, puesto que a nivel directivo solo hay una mujer en esta área geográfica, siendo su país Brasil.

**** Únicamente hay una persona en esta categoría por lo que, por cuestiones de privacidad, no se indica el salario.

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 2020 y considerando el salario bruto medio anual para observar la evolución en todo el año y facilitar la comparabilidad.

La fórmula del cálculo es: (salario bruto medio hombres-salario bruto medio mujeres) / (salario bruto medio hombres)



CONCILIACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Somos una empresa familiarmente responsable, favorecemos la conciliación de la vida personal y profesional a todas las personas trabajadoras de IVIRMA.

El fomento de **la responsabilidad compartida, la igualdad de oportunidades y la diversidad** en IVIRMA está presente en nuestro día a día. En este sentido, defendemos que el ámbito profesional y el personal deben estar equilibrados para garantizar un rendimiento óptimo y la realización de nuestras personas.

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.

Un claro ejemplo de la concesión de los permisos retribuidos por parte de IVIRMA ha tenido lugar en la clínica de Valencia, donde se ha negociado con el Comité de Empresa un documento donde se recogen los permisos retribuidos establecidos por convenio, con una explicación detallada, así como una mejora con respecto a los mínimos establecidos en el precepto legal.

La **flexibilidad horaria** está presente en IVIRMA, como reflejo del fomento de la responsabilidad compartida, la igualdad de oportunidades y la diversidad y con el objetivo de que nuestra plantilla pueda adaptar la vida profesional con las necesidades familiares tanto en las oficinas como en las clínicas de la organización.

En nuestras **oficinas** contamos con flexibilidad en la entrada y salida, posibilidad de horarios flexibles, viernes jornada reducida, adaptabilidad de los turnos y generación de días adicionales por días de fin de semana trabajados, entre otros. Además, durante el año 2020 se ha creado una política de **teletrabajo** impulsada por el contexto COVID, que seguirá aplicándose pasado este período.

En el caso de las **clínicas** se trabaja en régimen de turnos, pero en determinadas áreas y con la finalidad de reducir los aforos en los centros, se realizan turnos entre personal no sanitario para teletrabajar. Asimismo, con el objetivo de facilitar la conciliación en períodos no lectivos escolares y seguir dando la mejor atención a nuestras pacientes, durante el período de Semana Santa, agosto y navidad, se trabaja en un solo turno de mañana con un turno ampliado para poder dar servicio a los pacientes y favorecer el disfrute de días de vacaciones.

Cabe destacar también que nuestros empleados cuentan con un sistema de beneficios sociales entre los cuales se encuentran tratamientos con descuento, cheques gourmets, ticket transporte, y el cheque guardería, entre otros.

A nivel global, se han tomado 246 medidas de conciliación en 2020 (un 12,84% más respecto a 2019).

Favorecemos la conciliación y damos facilidades a todas aquellas personas que necesitan atender sus necesidades personales y familiares.

Medidas de conciliación

	2020		2019*	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Maternidad	115	N/A	100	N/A
Paternidad	N/A	15	N/A	13
Permiso por lactancia	4	0	6	-
Riesgo durante el embarazo	7	0	3	-
Reducción de jornada por cuidado de hijo/a	0	0	0	0
Reducción de jornada por motivos familiares	2	0	0	0
Reducción por guarda legal	62	20	82	0
Reducción de jornada menor enfermedad grave	2	0	2	0
Otro	18	1	10	2
Total	210	36	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 31/12/2020 y a 31/12/2019 y todos los tipos de contrato.

* Del Reino Unido ha considerado los datos de maternidad y paternidad.

En relación con la desconexión digital, se está trabajando en un proyecto que permita atender a las pacientes internacionales mediante la creación de un Call Center que permite eliminar el teléfono de guardia de fines de semana y festivos, facilitando así la desconexión y la calidad en la atención al paciente.

Permiso por maternidad y paternidad

Permiso de maternidad y paternidad y tasa de retorno por género

	2020	
	Hombres	Mujeres
Personas empleadas con derecho a permiso de maternidad / paternidad*	2124	382
Personas empleadas acogidas a permiso de maternidad / paternidad	112	15
Personas empleadas que han regresado al trabajo después un permiso de maternidad / paternidad	101	14
Tasa de retorno al trabajo	90%	93%

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 31/12/2020 y a 31/12/2019 y todos los tipos de contrato.

*Todos los empleados tienen derecho a permiso paternal/maternal exceptuando Chile, donde sólo está permitido la baja maternal, en caso de enfermedad del hijo hasta los 2 años.

Absentismo

En IVIRMA nos preocupamos por los índices de absentismo de la organización, por este motivo desarrollamos procesos con el fin de minorarlos.

Durante el año 2019, en Barcelona se acordó con el Comité de Empresa llevar a cabo una Modificación Sustancial de las Condiciones de Trabajo que nos permitía, como empresa, dejar de aplicar el complemento a brutos por enfermedad común. En 2020, con motivo de la pandemia, se ha decidido dejar sin efecto la misma con el fin de no penalizar períodos de absentismo provocados por la COVID-19. Asimismo, también se ha pospuesto el proyecto de llevar a cabo el mismo proceso en todos los centros.

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 84% sobre el total).

IVIRMA Global

	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	329.725,49	18.574,60	348.300,09
% absentismo	95%	5%	100%
Plantilla por género %	84%	16%	100%

España

	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	208.922,00	14.563,49	223.485,49
% absentismo	93%	7%	100%
Plantilla por género %	83%	17%	100%

EE.UU.

	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	92.072	80	92.152,00
% absentismo	99,9%	0,1%	100%
Plantilla por género %	89%	11%	100%

RER

	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	11.888,49	2.451,11	14.340,60
% absentismo	83%	17%	100%
Plantilla por género %	80%	20%	100%

LATAM

	Mujeres	Hombres	Total
Horas de absentismo	16.843,00	1.480,00	18.323,00
% absentismo	92%	8%	100%
Plantilla por género %	80%	20%	100%

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



SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En IVIRMA siempre trabajamos para proporcionar un ambiente de trabajo respetuoso y saludable en todos los niveles de la compañía

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

Este año 2020, en el marco de la COVID-19, han tenido especial importancia todas las adaptaciones que hemos desarrollado en nuestras instalaciones para garantizar un trabajo seguro. En este sentido, hemos creado una serie de **protocolos de actuación y buenas prácticas** para adaptarnos a esta nueva situación, cogiendo de guía las directrices facilitadas por del Ministerio de Sanidad y Salud, así como el Servicio de Prevención Ajeno (Quirón prevención) y Mutua Universal.

Los protocolos desarrollados desde IVIRMA van dirigidos a pacientes y al personal sanitario interno y externo de IVIRMA e indican las medidas de seguridad para el desarrollo de la actividad cotidiana en nuestras clínicas y oficinas. Asimismo, también hemos desarrollado un **procedimiento con el objetivo de controlar la propagación de la COVID-19** en el caso de que alguna de las personas empleadas tuviese síntomas o bien fueran diagnosticadas.

La **formación** también ha tenido un papel destacado en este contexto de adaptación. Durante el año 2020, se han realizado distintos cursos de formación e información sobre la COVID-19, un ejemplo es el curso "Actuación de los servicios de prevención frente a SARS-CoV-2.", que se llevó a cabo en España, Portugal y LATAM.

El contexto de la COVID-19 ha implicado una adaptación y un control específico de la seguri-

dad en el trabajo, pero la salud siempre ha sido un tema prioritario para nosotros, por lo que siempre 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.

Contamos con un servicio de prevención externo, con el que llevamos a cabo programas de prevención personalizados en cada uno de sus centros de trabajo, y contamos con 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, así como aquella información específica relacionada con su nuevo puesto de trabajo, está disponible en el **Portal de Acogida** e incluida en el **Plan de Acogida Digital**. Además, en el caso de EE.UU., está disponible en el Manual del Empleado como uno de los aspectos fundamentales a nivel de personas.

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 este sentido, el servicio de prevención organiza **formaciones especializadas**, así como estudios ergonómicos de áreas específicas en las que las personas trabajadoras realizan movimientos repetitivos. En EE.UU. existe una formación específica de Salud y Seguridad de los empleados llamada OSHA Safety.

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 anteriormente mencionados cursos de formación e informes ergonómicos 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 de 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.

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 todos los centros donde disponemos de Comité de Empresa. 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. La gestión de prevención de seguridad, salud y riesgos laborales en el resto de los 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.

En EE.UU., además, hay un compromiso corporativo muy fuerte con el respeto a la salud y privacidad de los profesionales, de acuerdo a la ley HIPAA (Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico).

Como organización vamos más allá de los aspectos seguridad y salud en el trabajo, fomentando la salud de nuestra plantilla. Un ejemplo de ello es el impulso de hábitos saludables,

como el reparto de fruta semanal en nuestras oficinas centrales. En relación con este aspecto, durante el año 2020 estaban previstos una serie de proyectos tales como el Declaración de Luxemburgo, hábitos saludables y beneficios para las personas empleadas de IVIRMA. Estos proyectos se han paralizado para dar respuesta al contexto producido por la COVID-19.



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.

Asimismo, 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.

Para minimizar los riesgos en IVIRMA utilizamos los siguientes recursos:

- Información y formación de los trabajadores
- Investigación de accidentes
- Controles periódicos
- Control y uso de los EPI (Equipos de Protección Individual)
- Medidas de actuación frente a emergencias
- Coordinación de actividades empresariales

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 2020 no se han producido accidentes graves en ninguno de los centros de trabajo de IVIRMA a nivel global.

La prevención está presente en todos los procesos de IVIRMA

España

	2020	
	Hombres	Mujeres
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	1	21
Tasa de lesiones laborales registradas	561,80	565,32
Número de casos de dolencia registrada relacionados con el trabajo	1	21
Principales tipos de dolencia relacionada con el trabajo	Dislocaciones, esguinces y distensiones	Heridas y lesiones superficiales
Principales tipos de lesiones laborales	Heridas y lesiones superficiales	

RER*	2020	
	Hombres	Mujeres
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	0	6
Tasa de lesiones laborales registradas	0	684,30
Número de casos de dolencia registrada relacionados con el trabajo	0	6
Principales tipos de dolencia relacionada con el trabajo	Heridas y lesiones superficiales	
Principales tipos de lesiones laborales	Heridas y lesiones superficiales	

EE.UU.	2020	
	Hombres	Mujeres
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	1	2
Tasa de lesiones laborales registradas	694,44	961,54
Número de casos de dolencia registrada relacionados con el trabajo	1	2
Principales tipos de dolencia relacionada con el trabajo	Heridas y lesiones superficiales	
Principales tipos de lesiones laborales	Heridas y lesiones superficiales	

*Datos de accidentes de Italia y Portugal. En UK no se produjo ningún accidente.

LATAM

	2020	
	Hombres	Mujeres
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	1	2
Tasa de lesiones laborales registradas	635,32	509,16
Número de casos de dolencia registrada relacionados con el trabajo	1	2
Principales tipos de dolencia relacionada con el trabajo	Heridas y lesiones superficiales	
Principales tipos de lesiones laborales	Heridas y lesiones superficiales	

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.

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

	2020	
	Hombres	Mujeres
España	561,80	565,32
RER	0	684,30
EE.UU.	694,44	961,54
LATAM	635,32	509,16

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

Índice de gravedad

	2020	
	Hombres	Mujeres
Total	58,38	5,28

Para el cálculo del indicador de frecuencia de accidentes se ha seguido la siguiente fórmula: (nº de días laborales perdidos *1000)/ nº total de horas trabajadas)

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. Este servicio es específico en cada país.

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 gestionan 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”).

En este sentido, es importante explicar que, en el caso de Argentina, tenemos un servicio de urgencias médicas por cualquier inconveniente ocasionado dentro de la clínica y, además, disponemos de servicio de médicos a domicilio por aquellos empleados que se ausenten por dicha causa.

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. Asimismo, no hay una única legislación y cada país se rige por su legislación particular.



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 de la empresa, que les permitan llegar al mayor número posible de personas trabajadoras, garantizando así la comunicación entre profesionales, incluso de diferentes centros de trabajo, y fomentando así el diálogo social y el respeto al derecho de la plantilla a 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

Existe representación Legal de los trabajadores en 6 de nuestros centros: IVI Valencia, IVI Barcelona, IVI Bilbao, IVI Madrid, IVI Sevilla, IVI Málaga. Durante el año 2020 se han constituido tres nuevos Comités de empresa en Madrid (9 miembros), Sevilla (5 miembros) y Málaga (1 miembro). Los sindicatos que han respaldado las candidaturas y han obtenido representantes en todos los centros son UGT y CCOO. Estos últimos procesos electorales se han desarrollado con total normalidad, sin incidencias en el proceso electoral ni en la constitución de los comités.

En aquellos centros donde no hay representación sindical, desde IVIRMA fomentamos el diálogo social mediante acuerdos directos con los colectivos implicados, haciendo extensivos los acuerdos alcanzados con los comités de empresa con el fin de estandarizar políticas corporativas, siempre que la casuística del

centro lo permita. Nuestro principal compromiso y responsabilidad es garantizar una información adecuada en tiempo y forma sobre la implementación de nuevas políticas en la organización.

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 están acogidos al marco legislativo a nivel de derechos laborales. En el caso de España, las personas trabajadoras están cubiertas por el convenio de sanidad privada que aplica a cada pro-

vincia, 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 el año 2020 se han actualizado las tablas salariales de convenios colectivos, tales como los de Sevilla, Madrid, Barcelona, Málaga, Zaragoza, A Coruña, Alicante, Ibiza, Mallorca, Las Palmas, Valladolid y Burgos, 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 y 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

Contamos con una política de formación diseñada para atraer, retener y, sobre todo, desarrollar el mejor talento

Para IVIRMA la formación es un pilar muy importante, tanto para la organización que significa el fomento de la mejora continua, como para la satisfacción personal y profesional de nuestras personas empleadas. Con el objetivo de **atraer, retener y, sobre todo, desarrollar el mejor talento**, en IVIRMA contamos con una **política de formación**.

A partir del plan estratégico y de los aspectos detectados por las personas responsables de nuestros colectivos, llevamos a cabo y adaptamos formaciones para cubrir estas necesidades. Las formaciones que llevamos a cabo desde IVIRMA son innovadoras, en base a itinerarios formativos y planes de desarrollo a medida.

El **Procedimiento de formación** de IVIRMA forma parte de la Política de Recursos Humanos y aplica a todos los países de Europa y LATAM (España, Italia, Portugal, UK, Chile, Panamá, Argentina y Brasil). En el caso de EE.UU., se dispone de un plan de formación específico con cursos adaptados a las necesidades locales.

En IVIRMA disponemos de dos planes de formación diferenciados:

- El primero, **dirigido al Equipo IVIRMA**, es decir, en oficinas centrales y la Fundación IVI. Estos planes de formación se enmarcan, respectivamente, en 7 y 2 áreas de desarrollo: Audit, Compliance & Legal, Operations, Finance, Human Resources, Marketing, Business Controlling, 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 que incluyen 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 7 ámbitos: habilidades, medicina y reproducción, laboratorio, idiomas, informática, UAGI (Unidad de Apoyo y Gestión de la Investigación) y otros cursos.

Mediante nuestra plataforma IVIRMA Campus, ofrecemos formación a todos los empleados a nivel mundial, ya que su acceso se puede realizar desde cualquier dispositivo móvil. Esta plataforma permite ofrecer formación a todas las geografías donde estamos presentes y llegar a todos los centros globalmente. Adicionalmente, EE.UU. cuenta con su propia plataforma de formación "Medsafe", que incluye una serie de formaciones obligatorias para toda la plantilla en aspectos esenciales para la compañía, entre las que destacan, privacidad del paciente, diversidad y Salud y Seguridad.

A continuación, se destacan algunas de las formaciones realizadas durante el año 2020:

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. Este proyecto se lanzó 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.

A causa de la pandemia, los ERTes y los distintos escenarios de dificultad en el resto de las clínicas del mundo, durante el año 2020 suspendimos este programa, retomando en otoño los Monthly Seminars exclusivamente, unos seminarios de carácter periódico centrados en descubrimientos en el campo científico por parte de profesionales IVIRMA a nivel global, y algunos protocolos específicos.

Está previsto retomar estos programas al 100% durante el 2021 y lanzarlos, además, a los colectivos de Enfermería y Psicología.

Formaciones en Covid

Durante el año 2020 hemos realizado un importante esfuerzo dando formación sobre la COVID-19 a todo el personal de España y Portugal a través de nuestros Servicios de Prevención. Desde Medical Affairs se ha preparado un curso específico para el personal de LA-TAM. Además, se ha creado una Comunidad en IVIRMA Campus con el objetivo de ir compartiendo todos los nuevos conocimientos generados sobre la COVID-19 a lo largo del año. A nivel de USA, se ha realizado un curso online sobre salud y seguridad para la mayor parte de la plantilla (OSHA Safety).

Formación en Reproducción Asistida para personal no sanitario

Este curso online, dirigido a personal no sanitario, se lanzó en otoño de 2020 como proyecto piloto para Oficinas Centrales. En 2021, en función de los resultados obtenidos, se valorará extender esta formación al resto de personal de las clínicas que no pertenece a los colectivos sanitarios y a aquellos empleados que cumplan con estas características.

Formaciones Aula Virtual

Durante el año 2020, debido a las medidas restrictivas impuestas por la COVID-19, hemos transformado algunas formaciones que anteriormente se realizaban presencialmente a formato streaming. Este cambio de formato nos ha permitido seguir impartiendo cursos y, además, nos ha impulsado a ampliar el número de participantes, ya que en el formato presencial contábamos con espacios muy limitados en los cursos específicos. Las formaciones que se han impartido en esta modalidad han sido las siguientes:

- El Proceso de Investigación Clínica y su Aplicación en IVIRMA
- Estadística Básica dirigida a Profesionales de Reproducción Asistida
- Embryoscope: Mejora de la Selección Embrionaria mediante Sistemas de Time-lapse
- Metrología aplicada a los Laboratorios de Reproducción Asistida

Además, durante el año 2020 hemos usado

esta modalidad también para otras formaciones, como es el caso de la impartición de clases de idiomas o los cursos para mejorar la capacidad de comunicación.

Está previsto que durante el año 2021 se sigan impartiendo estas formaciones en esta modalidad.

Programa de Excelencia en Telemedicina en Fertilidad y Reproducción Asistida

El equipo de ginecólogos ha participado en unas conferencias dirigidas a mejorar la capacidad de atención al paciente a través de la consulta online y acerca de la concienciación de otros aspectos relacionados con esta nueva forma de estar en contacto con el paciente.

Charla sobre Ciberseguridad

El equipo de Oficinas Centrales ha recibido una charla por parte de un experto con el objetivo de concienciar a los profesionales sobre los riesgos que existen en la red, sobre cómo detectar un posible fraude informático y como proteger tus propios datos personales en Internet. En EE.UU., además, hay un curso es-

pecífico sobre Protección de datos dirigido a salvaguardar la privacidad del paciente.

Cursos sobre Diversidad y Acoso Sexual

En EE.UU. disponen de dos cursos específicos destinados a temas de igualdad, uno enfocado a la Diversidad en todas sus formas y otro de sensibilización a la plantilla sobre Acoso Sexual. Ambas formaciones son obligatorias para los profesionales IVIRMA. Está pendiente realizarse otra formación sobre transgénero a lo largo de 2021.

Los formadores internos son claves para transmitir el conocimiento

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 durante el año 2020 fueron un total de 20, tienen una retribución asociada a las horas de formación impartidas.

Durante el año 2020, se han realizado un total de **17.743 horas de formación a la plantilla**. La disminución de las horas de formación durante el año 2020 respecto el año anterior está relacionada con la situación dada por la COVID-19.

Total de horas de formación a la plantilla

	Número total de horas			
	2019*		2020**	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	8.349,5	29.941,5	3.856	13.887,5

* En 2019 no se disponían de datos de formación de EE.UU.

** En 2020 se disponen de datos de formación de todos los países (incluyendo EE.UU.).

España

	Número total de horas 2020	
	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	564	1.331
Soporte en clínica	624,5	765,5
Personal médico	758,5	1.308
Laboratorio	1.057,5	3.772,5
Enfermería	63	2701
Atención al paciente	12	479,5
Total	3.079,5	10.357,5

LATAM

	Número total de horas 2020	
	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	-	2
Soporte en clínica	-	-
Personal médico	1,5	66
Laboratorio	70,5	127
Enfermería	2	135
Atención al paciente	-	8
Total	74	338

RER

	Número total de horas 2020	
	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	-	4
Soporte en clínica	4	28
Personal médico	29	88,5
Laboratorio	85,5	260,5
Enfermería	-	489
Atención al paciente	4	22
Total	122,5	892

EE.UU.

	Número total de horas 2020	
	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	72	188
Soporte en clínica	16	392
Personal médico	72	64
Laboratorio	84	508
Enfermería	8	648
Atención al paciente	0	248
Total	252	2.048

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En IVIRMA trabajamos para que nuestros centros sean accesibles y promuevan la autonomía 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.

A fecha de diciembre de 2020, contamos con un total de 22 personas trabajadoras con discapacidad en la plantilla, 20 de las cuales trabajan en España, y las restantes, en RER (Rest of Europe). Estas 22 personas con discapacidad representan un 1% sobre el total de la plantilla de IVIRMA.

Personas de la plantilla con discapacidad

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Personal con discapacidad	18	4	22	18	5	23

Se han tenido en cuenta el número de personas trabajadoras con discapacidad que continúan en la empresa a 31/12/2020, sin considerar a las personas trabajadoras que han causado baja durante el año 2020.

Ante la imposibilidad de encontrar perfiles cualificados que nos permitan cubrir el 2% de la plantilla con personal con discapacidad, durante 2020 se gestionó en Barcelona y Valencia el Certificado de Excepcionalidad, el cual fue validado en ambos casos por la Autoridad Laboral. Esto se concretiza en el 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 sociolaboral.

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.



IGUALDAD Y DIVERSIDAD

Respetamos y promovemos las distintas sensibilidades como valor único para el intercambio de ideas y progreso de IVIRMA

La filosofía de trabajo y los valores corporativos de IVIRMA precisan de un ambiente de trabajo diverso y cooperativo, en el que cada profesional pueda desarrollar su labor de un modo libre y creativo. El respeto a las distintas sensibilidades –ya sea por razón de nacionalidad, edad o género– es un valor único que facilita el intercambio de ideas y el progreso de la compañía.

En todas las áreas de negocio de IVIRMA la plantilla está formada principalmente por mujeres, que representan más del 84% 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 con 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. Adicionalmente, en EE.UU. se incluye un apartado relativo a nuestro compromiso con la igualdad en el Manual del empleado, poniendo un especial énfasis en la prohibición de cualquier tipo de acoso sexual.

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 pasado ejercicio, en aplicación del RD 6/2019, se negociaron y registraron los Planes de Igualdad de los centros de IVI Valencia, IVI Madrid e IVI Barcelona. Además, durante el año 2020 se ha trabajado en la Política de Igualdad que se lanzó en 2021 coincidiendo con el Día de la Mujer.

El objetivo principal para el año 2021 en el ámbito de la diversidad e igualdad es llevar a cabo la negociación del Plan de Igualdad a nivel de grupo, que nos permita realizar un diagnóstico por centro de trabajo, pero tener unas políticas corporativas en este ámbito, lo cual nos permitirá avanzar en el objetivo de la compañía de unificar criterios, así como ir más allá de los requisitos establecidos por el RD 901/2020.

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

A continuación, se detallan los datos de diversidad en la plantilla de IVIRMA.

	Menor de 30 años		De 30 a 50 años		Mayor de 50 años		Personas con discapacidad	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	7	29	50	110	9	27	1	2
Soporte en clínica	11	27	49	176	15	80	2	1
Personal médico	1	1	26	91	18	18	0	0
Laboratorio	22	109	56	295	4	37	0	6
Enfermería	3	118	4	360	3	43	0	2
Atención al paciente	4	58	19	229	1	58	0	7
Personal directivo	0	0	18	8	29	6	1	0

Se han tenido en cuenta el número de personas trabajadoras con discapacidad que continúan en la empresa a 31/12/2020, sin considerar a las personas trabajadoras que han causado baja durante el año 2020.

En el anexo del presente documento, se incluye la tabla con los datos de 2019 para facilitar la comparativa respecto a 2020.

Diversidad en el órgano de gobierno*

	Menor de 30 años		De 30 a 50 años		Mayor de 50 años		Personas con discapacidad	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Consejo de Administración	0	0	0	0	5	0	0	0

* Por órgano de gobierno se entiende el Consejo de Administración. Los datos de diversidad en el órgano de gobierno del 2020 son los mismos que el 2019.

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 de nuestra plataforma de comunicación interna.

En el marco del proceso de elaboración de la política y los Planes de Igualdad, durante el

año 2021 se actualizará y mejorará 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., tal y como se ha mencionado anteriormente, el manual del empleado incluye un

apartado concreto con una política específica sobre las medidas para prevenir el acoso y gestionar posibles casos. Además, en el Código ético, que tiene un perímetro global, se incluye un artículo referente a nuestro compromiso con la lucha contra el acoso sexual.

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 cualquier factor de diversidad.

Durante el año 2020 se ha producido, en uno de los centros de IVIRMA, una denuncia por parte de dos personas trabajadoras. Con el objetivo de garantizar el derecho de trabajo en un entorno seguro, se activó el Protocolo de Acoso y se han adoptado medidas necesarias para evitar la repetición de estas conductas.

07 COMPROMETIDOS CON EL PLANETA





Avanzamos para disminuir continuamente el impacto de IVIRMA en nuestro entorno.

GESTIÓN AMBIENTAL

En IVIRMA tenemos un firme compromiso por integrar la sostenibilidad ambiental dentro de la actividad habitual de la compañía.

Un claro ejemplo es la incorporación de aspectos de sostenibilidad ambiental en la **Política del Sistema de Gestión de Calidad** y el trabajo desarrollado para la elaboración de la **Política Ambiental** de la compañía, que seguiremos desarrollando durante el año 2021.

En este sentido, 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 de Naciones Unidas:

- **Economía Circular:** aborda la circularidad de nuestros procesos y nuestra capacidad de reducir los residuos generados.
- **Cambio Climático:** con relación con el consumo de energía y el uso de combustibles, teniendo en cuenta tanto su eficiencia como su origen.

- **Consumo de recursos:** se centra en el control del consumo de los recursos más importantes por parte de la empresa. En el mismo se trabaja para que la cadena de producción y suministro esté alineada con los objetivos de sostenibilidad de la compañía.
- **Personas:** incorpora el enfoque sobre las cuestiones sociales, principalmente de relaciones con la comunidad, buena vecindad y participación.

Estos cuatro ejes son relevantes dentro de los temas relacionados con la sostenibilidad en la actividad de IVIRMA. Asimismo, también consideramos los aspectos del ámbito ambiental prioritarios para nuestros grupos de interés y la propia empresa, recogidos en el **Análisis de Materialidad** que hemos realizado en el marco de elaboración de la presente Memoria.

Cabe destacar que en IVIRMA iniciamos nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental antes de la publicación de la Política Ambiental. Antes del año 2019 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, renovada en 2020, que acredita el cumplimiento de determinados criterios sociales y ambientales. Por otro lado, la clínica de Mallorca cuenta desde el año 2012 con un **Sistema de Gestión Ambiental** que aborda todas sus actividades, estando certificada según la Norma ISO 14001:2015.

Durante el año 2020, la integración de los aspectos de sostenibilidad ambiental dentro del sistema de calidad ha seguido aumentando, lo que ha ayudado a disponer de más información sobre el desempeño de la compañía en este ámbito.

En este sentido, durante el presente ejercicio se ha continuado realizando un esfuerzo para ir incluyendo nueva información en el reporte de los datos ambientales de la compañía, que teniendo como marco de referencia el Análisis de Materialidad y los temas más re-

levantes, tiene como objetivo compartir esta información con nuestros grupos de interés, en el contexto de elaboración de nuestra Memoria de Sostenibilidad, dando respuesta a la Ley 11/2018 sobre información no financiera.

En el ámbito de la gestión ambiental, dentro del marco del Análisis de Materialidad, los grupos de interés de IVIRMA y la propia organización valoraron los siguientes temas: economía circular, residuos de oficina, residuos sanitarios, materiales, energía, agua, cambio climático y emisiones de GEI y ruido y contaminación lumínica, de los cuales únicamente el aspecto residuos sanitarios fue clasificado como material. Dada su importancia para nuestros grupos de interés, tenemos especial interés en comunicar y reportar información sobre este tema.

En IVIRMA estamos comprometidos con la transparencia. Por este motivo, también publicamos información sobre los temas no materiales incluidos en el ámbito de la sostenibilidad ambiental anteriormente mencionados.

CONTAMINACIÓN

Las **emisiones contaminantes** que se pueden derivar de nuestra actividad y procesos están focalizadas en tres puntos muy concretos: 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 relación con los **generadores de energía**, su uso es muy ocasional, ya que únicamente los utilizamos si se produce algún fallo de suministro eléctrico y esto sucede cada vez en menos ocasiones; sin embargo, se mantienen por una cuestión de seguridad. Asimismo, en el caso de los **sistemas de refrigeración**, está previsto que para el año 2021 se sustituyan las enfriadoras de gas existentes en las instalaciones de Valencia por enfriadoras eléctricas que cuentan con una mayor eficiencia energética.

Con el objetivo de controlar las emisiones generadas por el generador de electricidad y el sistema de refrigeración, desde el Departa-

mento de Mantenimiento realizamos verificaciones internas y externas. En el caso de los vehículos, también controlamos sus emisiones a través de revisiones periódicas.

Respecto a la **contaminación acústica**, que también podría generarse por el uso de algunas instalaciones y equipos, los efectos de la actividad de IVIRMA en este ámbito son poco significativos. En este aspecto, 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 hacia las zonas residenciales próximas. Asimismo, en las fases de instalación y funcionamiento de los equipos de climatización en las clínicas de IVIRMA, tenemos en cuenta las medidas preventivas necesarias en relación con la **contaminación acústica**.

Finalmente, destacar que en el diagnóstico

ambiental que se realizó en 2019, no se identificó ninguna actividad de la organización que pueda generar **contaminación lumínica**.



PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS Y FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

En el ámbito de la gestión de residuos, disponemos de un procedimiento que aplica a España y Portugal, y que en el año 2021 se extenderá a los centros de Italia, Reino Unido y LATAM.

El objetivo de este procedimiento es proteger la salud de los pacientes, de las personas 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 ser tratados por un gestor autorizado de residuos por lo que deben desecharse en los contenedores habilitados a tal efecto.

En el caso de la mayoría de los países, incluyendo EE. UU. y UK, trabajamos directamente con Stericycle, líderes en servicios de residuos, quienes realizan el tratamiento de estos de acuerdo con criterios sostenibles a nivel ambiental y respetando la legislación vigente con la máxima rigurosidad.

De acuerdo con lo señalado en el **Análisis de Materialidad**, la gestión de los residuos biosanitarios que genera la actividad de IVIRMA es el aspecto de sostenibilidad ambiental más destacado y prácticamente el único considerado relevante en este ámbito por parte de los grupos de interés y por la propia organización. En este sentido, dentro de las diferentes medidas de gestión ambiental que ya se han realizado, las acciones más importantes tienen relación con este aspecto.

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 realiza una gestión intracentro diferenciada, y se desechan en el contenedor

general municipal o son retirados por un operador autorizado en función de la normativa vigente en cada caso.

- 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. Como se ha comentado anteriormente, se trataría de los residuos generados por la compañía más relevantes, y de ahí la consideración que se les ha dado en el marco de elaboración de la presente Memoria.



La gestión de residuos sanitarios es fundamental para IVIRMA, ya que son los residuos mayoritarios de nuestra actividad y es un tema material para nuestros grupos de interés.

Los residuos peligrosos son los generados mayoritariamente en IVIRMA. Concretamente, las tres categorías de residuos peligrosos que se detallan a continuación representan el 90% del total de residuos contabilizados por la organización. Además, tal y como se ha concretado anteriormente, la gestión de residuos sanitarios es también un tema material para nuestros grupos de interés y para la propia organización.

- **Residuos sanitarios biopeligrosos:** los residuos infecciosos, residuos anatómicos humanos, fluidos corporales, sangre y hemoderivados en forma líquida y en cantidades superiores a los 100ml, son algunos de los ejemplos en esta categoría.
- **Residuos punzantes y cortantes** como agujas, pipetas y otro material de vidrio.
- **Residuos químicos** en esta categoría se incluyen, entre otros, los residuos que se generan en el laboratorio.

Estos residuos son procedentes de la actividad asistencial o de investigación propia desarrollada en las clínicas del Grupo. En este sentido, los impactos potenciales derivados de los residuos señalados incluyen el riesgo de infección de personas y animales y la contaminación de aguas y/o el suelo.

Dada la importancia de la gestión de los residuos sanitarios y considerando las limitaciones y los riesgos propios de la actividad sanitaria, en IVIRMA tomamos medidas para prevenir la generación de residuos peligrosos a partir de actividades de la organización (propias y ajenas

en la cadena de valor), así como para gestionar el impacto significativo de estos residuos generados.

Estas medidas son:

- Formalización de contratos con organizaciones autorizadas para la gestión de los residuos peligrosos.
- Búsqueda de alternativas de gestión viables que permitan minimizar los impactos ambientales, como, por ejemplo, la introducción de contenedores reutilizables.
- Asegurar la correcta segregación de los residuos en los puntos de generación.
- Fomentar la concienciación de las personas.

La gestión de los residuos que se generan a partir de las propias actividades se realiza por gestores autorizados, conforme a las obligaciones contractuales o legislativas en cada país. Asimismo, en IVIRMA hemos designado responsables en los centros y en los servicios centrales, para recopilar y controlar los datos sobre residuos generados.

Residuos por tipo de tratamiento

Residuos biosanitarios y químicos			
Residuos peligrosos	Tratamiento	Peso Bruto (Tn) 2020*	Peso Bruto (Tn) 2019**
Residuos de limpieza de maquinaria de laboratorio	Regeneración y reciclaje	2,39	2,65
Restos de productos químicos	Regeneración/ Incineración	2,39	2,65
Biosanitarios	Esterilización a vapor/ Incineración	68,83	55,04
Otros	Regeneración, valorización, reciclaje, vertedero, incineración	5,20	2,01
Peso total de residuos peligrosos		80,12	62,35
Residuos Biosanitarios No peligrosos	Reciclaje/ vertedero	0,76	1,71
Peso total de residuos biosanitarios y químicos		80,80***	64,05

*En 2020 se incluyen datos de todos los países donde IVIRMA opera.

**En 2019 se incluyeron los datos únicamente de las clínicas de España y Panamá.

*** El cálculo del total de residuos peligrosos reportado en 2020, incluye la estimación en unidades de masa, a partir de los datos reportados en unidades de volumen por algunos centros de USA (Florida). Para ello se ha realizado el cálculo de la densidad de los residuos biosanitarios y cortopunzantes retirados 2020 en los centros europeos, estimando una densidad media de (150 Kg/m³).

Residuo de oficina (RSU)*			
Residuos no peligrosos	Tratamiento	Peso (Tn) 2020	Peso (Tn) 2019
Papel	Reciclaje	0,52	0,20
Plástico	Reciclaje	0,29	0,23
Orgánico	Vertedero	0,41	0,90
Peso total		1,22	0,90

Datos de la clínica IVI Mallorca.

*Residuos asimilables a residuos sólidos urbanos

Dada la actividad de IVIRMA, los residuos de mayor relevancia son los residuos biosanitarios peligrosos. Durante el año 2020 se ha incrementado la cantidad de residuos biosanitarios y químicos generados hasta las 81,95 toneladas. Este incremento se debe a la ampliación del perímetro de los datos a todas las clínicas de la organización. Las clínicas en España suponen el porcentaje más importante dentro de la cantidad de residuos peligrosos generados, con el 58%. Le siguen Estados Unidos, con un 23% y Portugal, con un 12% del peso total de residuos peligrosos generados.

En cualquier caso, comparando los datos de residuos de aquellas clínicas (España y Panamá) para los que se dispone información tanto de 2019 como de 2020, se observa una **reducción del 24% en la generación de residuos** (64,05 en 2019 frente a 48,88 en 2020).

Con respecto a los residuos sólidos urbanos, su clasificación en las clínicas de IVIRMA es total, facilitando así su reciclado. En las clínicas de España este aspecto ha sido verificado a través de revisiones internas.

En el caso de los residuos peligrosos, el hecho de que principalmente sean residuos biosanitarios hace muy complicado su reciclado, ya que por seguridad en muchos casos deben ser esterilizados y/o incinerados. En lo concerniente a los residuos biosanitarios no peligrosos, se promueve su reciclado, si bien estos suponen un porcentaje mínimo de la cantidad total generada en las clínicas de IVIRMA. Además, este año 2020, dado el contexto de la COVID-19, los protocolos de seguridad han sido más exigentes, influyendo en la búsqueda de alternativas en el tratamiento de residuos.



Medidas de prevención, reciclaje y reutilización

En IVIRMA hemos implementado diferentes buenas prácticas en nuestras clínicas con el objetivo de disminuir el consumo de papel, destacando entre ellas el portal del paciente y la firma biométrica, que permiten reducir la impresión de documentos. Anteriormente se entregaba documentación física a los pacientes para obtener su firma por lo que la ejecución de estas dos acciones ha permitido reducir la impresión y el consumo de papel.

Durante el año 2020 se ha dado un impulso muy importante a la digitalización a través de la telemedicina, que no sólo ha facilitado mantener el contacto médico – paciente, sino que también ha impulsado la seguridad, generando, además, una repercusión en la prevención del consumo de materiales. Esta disminución del consumo se produce por la reducción de las visitas presenciales y el fomento de la digitalización de registros médicos, evitando así la impresión de documentos.

El lanzamiento del proyecto “Tapones para una nueva vida” de la Fundación SEUR se ha

realizado también durante este año 2020. Este proyecto consiste en la entrega de tapones de plástico a una planta de reciclaje para ayudar a niños y niñas con graves problemas de salud. Desde el inicio, gracias al trabajo de la Fundación SEUR y empresas como IVIRMA, más de 130 niños y niñas han accedido a tratamientos médicos y ortopedias no cubiertos por el sistema público sanitario, gracias al reciclaje de 4.000 toneladas de tapones, y se ha evitado la emisión de 6.000 toneladas de CO₂.

Por otra parte, y debido a la actividad de la organización, el impacto asociado al despilfarro alimentario no es relevante.

USO SOSTENIBLE DE RECURSOS

En IVIRMA nos esforzamos para avanzar en el uso eficiente de los materiales, del agua y de la energía que utilizamos en nuestra actividad diaria. Somos conscientes que el **uso sostenible de los recursos** tiene tanto un impacto en la empresa como en nuestro entorno, y trabajamos cada día para seguir mejorando en este ámbito.



Consumo energético

La optimización del consumo de energía a través de la mejora en la eficiencia de edificios, equipamientos y vehículos es una de las prioridades en el ámbito energético para IVIRMA.

En el ámbito de la eficiencia energética en los edificios de IVIRMA cabe destacar dos proyectos en las clínicas de Sevilla y Barcelona. Durante el año 2020 se ha ejecutado la obra de la nueva clínica de Sevilla en la que se han incorporado elementos de eficiencia energética como, por ejemplo, la inclusión de una fachada ventilada, el pintado de la cubierta de color blanco para evitar la absorción de radiación o la instalación de placas solares para producción de agua caliente sanitaria. También se han instalado recuperadores entálpicos (de calor) para aprovechar la energía del aire ya climatizado y sensores de presencia para el encendido de luces en algunas zonas de la clínica. Asimismo, en el caso de la nueva clínica de Barcelona, durante el año 2020 se ha diseñado el edificio incluyendo criterios de

sostenibilidad, como, por ejemplo, la reutilización del agua que condensa en los equipos de climatización para su uso en las cisternas de los inodoros.

Consumo de combustibles

En relación con el **consumo de combustibles no renovables** realizado en IVIRMA a lo largo del año 2020, se ha focalizado en el consumo de gas natural y de gasoil de algunas de nuestras instalaciones, así como los combustibles de la flota de vehículos utilizados por el departamento de Marketing Relacional.

En cuanto al dato de consumo de **gasoil** en IVIRMA, está relacionado con el funcionamiento de los grupos electrógenos para la generación de electricidad en caso de emergencia. De hecho, no se trata de consumo real como tal, debido a que, con frecuencia, queda almacenado en el depósito durante meses. Esto conlleva a que el consumo derivado de realizar las pruebas mensuales es mínimo.

En referencia al **consumo de combustibles en los vehículos**, durante el año 2020 la flota ha crecido hasta los 25 vehículos, frente a los 17 de 2019, ya que se han incorporado los vehículos de Reino Unido y de Estados Unidos. Estos 25 vehículos corresponden a la flota del departamento de Marketing Relacional de IVIRMA. Con la ampliación de este alcance, el total de kilómetros recorridos, y con ellos el consumo de energía, se ha incrementado desde 456.866 km hasta 520.292 km, a pesar de que el kilometraje medio de cada vehículo ha descendido. Un aspecto importante a destacar es que toda la flota europea se ha transformado en vehículos híbridos por una cuestión de sostenibilidad ambiental.

En este sentido, se han consumido 23.224 litros de gasoil y 13.272 de gasolina. Esta última es la que crece de manera significativa debido a que es el combustible usado en los vehículos de Estados Unidos.

	Consumo de combustibles no renovables (MJ)	
	2020	2019
Gasoil*	359.861	342.927
Gas natural**	3.716.781	3.594.669
Gasolina automóvil***	441.006	70.308
Gasoil automóvil***	857.789	1.029.436

* El consumo de gasoil se ha obtenido a través de las facturas. 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. Para el gas natural, se han considerado 11,7 kWh/m³ siguiendo los factores de conversión del Ministerio de Industria.

*** El cálculo se ha realizado en base a los km realizados en los vehículos de IVIRMA por los técnicos de Marketing Relacional. Se ha estimado un consumo de 7 litros de combustible por 100 km recorridos en los vehículos diésel, 8 litros por 100 km recorridos para los vehículos de gasolina y 4 litros de combustible por 100 km para los vehículos híbridos.

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

No se consume combustible de fuentes renovables.

Consumo de electricidad

En cuanto al **consumo de electricidad**, durante el año 2020 se ha avanzado en la recopilación de datos del consumo de electricidad de las clínicas IVIRMA, incorporando los datos de clínicas de todos los países, en el marco del compromiso de seguir avanzando en la difusión y transparencia de la información por parte de la compañía.

Por este motivo, el consumo de electricidad se ha incrementado respecto a 2019 de manera importante, hasta los 46.455.462 (MJ), frente a los 27.461.303 (MJ) de 2019. Todo ello a pesar de que en las clínicas sufrieron un parón de su actividad y, con ello, redujeron su consumo. Comparando los datos de consumo de aquellas clínicas para los que se dispone tanto de 2019 como de 2020, se observa una disminución media del consumo del 8%.

	Consumo de electricidad, calefacción y refrigeración (MJ)***	
	2020*	2019**
Consumo de electricidad	46.455.462***	27.461.303

**En 2019 se incluyeron todos los centros de España (salvo Ibiza y Fundación IVI), de Italia, Salvador de Bahía, Buenos Aires, y Santiago de Chile.

*En 2020 se incluyen datos de todos los países. 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.

*** El consumo total de electricidad indicado equivale a 12.904.295 kW. Se incluye este dato para poder establecer la comparativa en kW en el EINF 2021 (2020 vs 2021).

En conjunto, el consumo de energía en IVIRMA durante 2020 ha alcanzado los 51.830.900 MJ, una cifra que ha crecido bastante respecto a los años anteriores, principalmente debido a que cada vez se hace un inventario más completo de las instalaciones y actividades donde se consume energía. En concreto, este aumento responde principalmente a la incorporación de los datos de las clínicas de EE.UU.

Por este motivo, no es apreciable el descenso en el consumo de energía que se ha producido de manera general. En cambio, si comparamos exclusivamente los centros para los que se dispone de datos de consumo de energía en 2019 y 2020, se aprecia un descenso, tanto en el consumo de electricidad, cifrado en un 8%, como en el consumo de combustibles, en torno al 20%, si bien parte del descenso es resultado del parón de la actividad motivado por la pandemia COVID-19.

Consumo total de energía (MJ)		
	2020	2019
Consumo total de energía	51.830.900	32.498.644



Consumo de agua

En las clínicas de IVIRMA realizamos inspecciones de agua de forma periódica por la entidad correspondiente. Además, llevamos a cabo una gestión y control del **consumo de agua** mensualmente en todas las clínicas del Grupo, para detectar posibles desviaciones.

Para el conjunto del grupo IVIRMA, el consumo total de agua durante el año 2020 ha sido de 25.573 m³, dándose un incremento del consumo respecto a los datos del año 2019 que se debe a la inclusión de los datos de Estados Unidos. De hecho, si realizamos una comparación de los datos de aquellas clínicas de las que se conoce el consumo tanto en 2019 como en 2020, el balance es positivo, con un descenso de 2.355 m³ en el consumo total.

Asimismo, si observamos los datos de las clínicas individualmente, algunas de ellas han logrado un descenso importante en su consumo. Algunos ejemplos son: Almería, con la reducción de un 68% del consumo del agua, lo que supone ahorrar 572 m³, Barcelona, con una disminución del 25% lo que ha generado

un ahorro de 537 m³ y Bilbao, que ha reducido el consumo de agua un 35%, ahorrando 494 m³. En el lado opuesto, no se observan incrementos destacables del consumo.

Consumo de agua en m ³		
	2020	2019
Consumo de agua	25.573	21.654

Se han reportado los datos de consumo de agua de todos los países, en concreto, de las clínicas que cuentan con la información por tener contrato propio o diferenciado de otras instalaciones, las facturas de las cuales reportan la información y los contadores funcionan correctamente.

Materiales utilizados

Tal y como se ha mencionado al inicio del capítulo, como resultado del Análisis de Materialidad, nuestros grupos de interés y la propia organización no priorizaron el aspecto materiales utilizados como tema material.

Asimismo, dado el compromiso de IVIRMA con la transparencia cabe destacar que el material que utilizamos en la organización es principalmente médico y sanitario, ya que el uso del papel se ha ido eliminando paulatinamente a través de todas las acciones de digitalización en la compañía. Esta digitalización incluye todas las acciones de Marketing (eliminación de folletos y material corporativo a nivel físico) y el impulso de la telemedicina en la relación con los pacientes. Las acciones llevadas a cabo que han comportado la reducción del consumo de papel se pueden consultar más ampliamente en el apartado “Seguimos avanzando en la digitalización” del capítulo “Comprometidos con los pacientes”.

Actualmente, no existe ninguna reglamentación de tipo ambiental que pueda ser aplicable a los materiales consumidos. Más allá del material fungible de papelería, se trata principalmente de material sanitario, por lo que priman las reglamentaciones de seguridad que deben cumplir y no es fácil adoptar medidas preventivas para la reducción de su consumo.



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.

Como ya se ha comentado en el apartado de consumo de energía, durante 2020 se han incorporado nuevos datos de clínicas en línea con el compromiso de la compañía de seguir avanzando en este ámbito. Por este motivo, las emisiones de Alcance 1 relacionadas con el gas natural y gasoil de vehículos han aumentado. En este sentido, se han dado leves incrementos del consumo de gas natural y gasoil en las clínicas, y se han incorporado los datos de flota de Estados Unidos que ha provocado el aumento del valor total de kilómetros recorridos.

El total de emisiones de CO₂ eq en el Alcance 1 derivadas del consumo de combustible

en instalaciones y equipos de IVIRMA es de 379,25 Tn CO₂eq en 2020. Esta cantidad se reparte en:

- Emisiones asociadas al consumo de gas natural: 260,17 Tn CO₂eq (202,74 Tn CO₂eq. en 2019).
- Consumo de gasoil para las instalaciones de generación de electricidad en las clínicas: 26,07 TN CO₂eq (25,41 Tn CO₂eq. en 2019).
- Uso de vehículos a motor, principalmente por la actividad comercial suma 93 Tn CO₂eq (52,81 Tn CO₂eq en 2019).

Durante el año 2020 se han realizado recargas de gases refrigerantes, tanto en clínicas en España como en Salvador de Bahía. En conjunto se han recargado 51,5 kg de gases refrigerantes, cuya equivalencia en CO₂eq es de 105,54 toneladas.

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

	2020*	2019**
Gas natural y gasoil vehículos	379,25	280,96 CO ₂ eq
Recargas de gases fluorados	105,54	Sin datos

El alcance los datos es el mismo que los datos reportados en el apartado consumo de combustibles.

*Se ha considerado para el cálculo el gas natural, el gasoil de los vehículos de Marketing Relacional y las recargas de gases fluorados, 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.

En el caso del combustible de vehículos de Marketing Relacional, el cálculo se ha hecho a partir del consumo en litros de combustible, aplicando el factor de emisión de 2,65 kg CO₂ eq por litro de gasoil y 2,37 kg CO₂eq por litro de gasolina.

En el caso de los gases refrigerantes, en las clínicas de España se utiliza el gas R410-A, mientras que en Salvador de Bahía se usa R407-C y se utiliza las equivalencias de gas calculado en función de su PCA 100 años, según los datos del Anexo I, son el ARG4, del 4º informe del IPCC.

**Se ha considerado para el cálculo el gas natural, el gasoil de los vehículos de Marketing Relacional y las recargas de gases fluorados, 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 g/km recorrido en vehículos diésel y 90 g/km recorrido en vehículos híbridos. Para ello se ha tomado como referencia la base de datos de vehículos del IDAE. A partir de los km 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 realizaron 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 ha crecido de manera importante debido a la incorporación de los datos de nuevas clínicas, que también implica un aumento de las Tn emisiones de CO₂ eq en el presente alcance.

El cálculo de las emisiones en el alcance 2 asciende a 4.000,33 toneladas de CO₂eq, frente a las 2.364,7 emitidas el año 2019.

Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)		
	2020	2019
Emisiones indirectas de GEI	4.000,33 ton CO ₂ eq	2.364,71 ton CO ₂ eq

El alcance de los datos es el mismo que los datos reportados en el apartado consumo de electricidad.

Se ha tomado el dato ofrecido por la CNMC de “310 grsCO₂ eq/kWh” como factor de emisión general del sistema de generación eléctrica en España durante 2019 (último valor verificado por la CNMC a la fecha de redacción del presente informe). Con este dato se ha aplicado el factor de conversión de kWh a MJ, que es de 3.6, resultando los 86,11 grsCO₂ eq/MJ que se han usado como factor de emisión para el consumo de electricidad. Para el consumo de electricidad: Este factor se ha aplicado también a los datos de consumo de 2019 para facilitar la comparación con los datos de 2020 del consumo de electricidad.

Fuente Informes de Garantías y Etiquetado de Electricidad de la CNMC. https://gdo.cnmc.es/CNE/resumenGdo.do?informe=garantias_etiquetado_electricidad

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

En relación con el alcance 3, en los datos referidos al año 2020 se siguen incluyendo las emisiones derivadas del transporte en tren y avión. Además, se incorporan las emisiones derivadas del alojamiento y el uso de vehículos de alquiler asociados a viajes por motivos de trabajo.

El contexto de pandemia ha reducido significativamente el número de desplazamientos, lo que se traduce en una reducción importante de las emisiones de gases de efecto invernadero en este Alcance 3.

Durante el año 2020 hemos realizado 2.056 trayectos en tren y/o avión, apenas un 30% de los cerca de 6.400 trayectos realizados durante el año 2019. De estos, el 46% de los trayectos se han realizado en tren, con el objetivo de disminuir nuestras emisiones de CO₂, un porcentaje similar al de 2019. Estos trayectos en tren suponen el 45% del total de desplazamientos realizados y el 12,7% de los kilómetros recorridos, pero apenas el 1,9% de las emisiones de gases con efecto de invernadero emitidas en estos desplazamientos.

Un elemento para destacar es que la propia agencia de viajes con la que desde IVIRMA gestionamos los trayectos, cuenta con un proyecto de **compensación de emisiones de gases de efecto invernadero** con CO₂revolution. Dentro de este proyecto se compensan las emisiones generadas por los desplazamientos y el alojamiento que realizamos.



	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
	2020	2019
Transporte Aéreo*	290,25 Tn CO ₂ eq	572,91 Tn CO ₂ eq
Transporte Ferrocarril**	5,64 Tn CO ₂ eq	19,3 Tn CO ₂ eq
Uso de coche de alquiler***	1,86 Tn CO ₂ eq	S/D
Alojamiento****	14,17 Tn CO ₂ eq	S/D
Total	311,92 ton CO₂ eq	592,21 Tn CO₂ 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 Kg de CO₂ por milla y 0.15 o 0.11 el factor corrector.

** Se ha utilizado el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero. Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte que elaboraron tres asociaciones: World Business Council for Sustainable Report, World Resources Institute y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

***Se ha solicitado a las principales compañías españolas de Rent a Car sus datos sobre kilómetros recorridos y emisiones de CO₂ para cada clase de vehículo (Código ACRIS).

**** Se ha tenido en cuenta la categoría y la situación geográfica del hotel de estancia y el plazo de la misma. Fuente: Hotel Food Print.

PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

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





08 COMPROMETIDOS CON LOS DERECHOS HUMANOS





En IVIRMA estamos comprometidos con la defensa de los derechos humanos, especialmente 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.

En este sentido, también tenemos muy presente el derecho del ser humano sujeto de investigación, respetando su interés personal sobre los intereses de la ciencia, de la sociedad y de la compañía.

Durante el año 2020 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 este sentido, seguimos gestionando internamente los aspectos

relacionados con los derechos humanos para que siempre estén presentes en la organización, potenciando su comunicación e identificando los riesgos en este ámbito.

Para transmitir este compromiso con los derechos humanos a la plantilla de IVIRMA, contamos con el Código Ético y de Conducta, en el que se concreta 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.

Asimismo, también llevamos a cabo una identificación de los riesgos para dar respuesta a este compromiso a nivel operativo. La identificación se realiza en el marco del Sistema de Compliance y contamos con el Comité de Compliance como órgano de seguimiento y control que, en el caso de que pudiese identificarse cualquier situación de incumplimiento de los derechos humanos, podrá tomar las acciones correctivas necesarias.

En IVIRMA seguimos gestionando los aspectos relacionados con los derechos humanos con el objetivo de tenerlos siempre presentes en nuestra actividad.



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

Resolver y corregir cualquier posible situación o actitud que perturbe el confort y bienestar de los profesionales de IVIRMA es una de las preocupaciones y compromisos de la organización.

Por este motivo, 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.

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.

Queremos implicar a toda la compañía en el compromiso con la igualdad, por este motivo, trabajaremos en un plan de igualdad para todo el grupo IVIRMA.

Durante el año 2020, en IVIRMA hemos continuado avanzando en la elaboración de diferentes Planes de Igualdad para nuestras clínicas, en el marco de los cuales se llevará a cabo la revisión y actualización de este Protocolo. En este sentido, se ha avanzado en distintos aspectos, como, por ejemplo, poniendo especial foco en medidas que fomenten la Igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, negociando planes de igualdad con 3 centros y creando la Política de Igualdad del grupo. En EE.UU., además, hemos realizado una formación específica sobre acoso sexual de obligatorio cumplimiento para todos nuestros profesionales y que se extenderá al resto de centros a medida que se vayan implantando las acciones de los planes de igualdad.

Además, hemos renovado nuestro compromiso con la igualdad y durante el año 2021 vamos a trabajar en un plan de igualdad para todo el grupo para que las medidas implantadas, entre las que se encuentra este protocolo, apliquen a toda la compañía.



09 COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN ÉTICA





El comportamiento ético de las personas trabajadoras, empresas proveedoras y subcontratistas de IVIRMA es fundamental para mantener nuestra reputación.

El comportamiento de las personas trabajadoras, empresas proveedoras y subcontratistas tienen una importancia destacada en la buena reputación de la organización y en IVIRMA somos conscientes de ello. Por este motivo, hacemos lo posible para garantizar que todas estas personas desarrollen sus actividades siguiendo las directivas de la organización que se recogen en la legislación y regulación vigentes, los códigos de conducta y las políticas internas.

En este sentido, es fundamental para IVIRMA que todo el personal colabore en la detección de conductas irregulares e ilícitas que podrían poner en riesgo al grupo y a su situación actual de liderazgo lograda con esfuerzo y trabajo durante años. Con el fin de afianzar los valores éticos de IVIRMA, durante el año 2021, se trabajará en la elaboración de un Código Ético de aplicación a toda la organización.

El compromiso del Grupo con la ética y el cumplimiento de las leyes es una parte fundamental de nuestra cultura. La observancia de la ley y el cumplimiento de nuestro **Código Ético y de Conducta**, así como la gestión que

realizamos ante situaciones que pudieran comprometer nuestros valores, forman parte de nuestro compromiso con la integridad y la excelencia profesional.



TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

El modelo de cumplimiento y de prevención de riesgos penales

El Consejo de IVIRMA aprobó el **Plan de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales**, que se suma a las Políticas Generales que luchan contra la corrupción, soborno y blanqueo de capitales, entre otros. Además, disponemos del Canal de Denuncias por el que se puede poner en conocimiento del Comité Ético cualquier infracción de las Políticas Generales y otras normas internas.

En este marco, desde la organización tenemos establecidos una serie de controles preventivos generales y específicos con el objetivo de prevenir los **riesgos penales** relativos a estos y otros aspectos. Asimismo, también 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 conjunto de normas propias que definen la cultura corporativa, los valores y principios de todo el grupo IVIRMA están recogidos en el **Código Ético y de Conducta** de IVIRMA. 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**. Tomamos como punto de partida la Misión, Visión, Principios, Valores y Políticas Corporativas, para la formulación de los postulados éticos que deberán guiar el comportamiento de las personas pertenecientes a la compañía.

A la hora de diseñar los aspectos esenciales en que se fundamenta la cultura de cumplimiento del Grupo, hemos tenido en cuenta nuestra historia, a las personas que con su compromiso y esfuerzo nos han llevado hasta aquí que se ha fundamentado en aspectos esenciales que hemos venido a denominar pilares. Dichos pilares son los siguientes:

1. **Satisfacción del paciente.** En IVIRMA el elemento primordial es el grado de satisfacción de nuestros pacientes. El continuo trabajo de nuestros científicos y la incorporación de las técnicas más novedosas nos permiten mejorar las tasas de gestación cada año.
2. **Responsabilidad social.** Tomamos decisiones de acuerdo con los principios éticos que rigen el respeto al ser humano, el medio ambiente y la ciencia médica.
3. **Ética corporativa.** Basada en un gobierno corporativo en el que se lleva a cabo una gestión ética y transparente.
4. **Compromiso con la ciencia.** En IVIRMA velamos por la idoneidad de las prácticas y procedimientos utilizados en el desarrollo de la actividad científica en el ámbito de las Técnicas de Reproducción Asistida, comprobando la adecuación de los métodos utilizados. Tenemos en cuenta la importancia de un marco ético en la utilización de gametos y embriones en la práctica clínica, la formación y la investigación.
5. **Trabajo en equipo y desarrollo profesional.** A través de nuestro equipo humano nos comprometemos con un proceso continuo de mejora de los estándares de calidad en la prestación de servicios de salud.
6. **Capital.** Somos un instrumento al servicio de la creación de riqueza, compatibilizando este fin con un desarrollo social sostenible y respetuoso con el medio ambiente, la sociedad, y procurando que toda nuestra actividad se desarrolle de manera ética y responsable. Por ello, nuestro equipo humano debe hacer un uso responsable de los recursos de IVI, velar por la integridad de marca y cuidar y proteger las instalaciones.

En España, LATAM y RER, para que el Código Ético y de Conducta esté al alcance de todos los profesionales, este documento está accesible en la nueva plataforma de empleados **We are IVIRMA**. Además, se está trabajando en la actualización del Código Ético a nivel global, en línea con nuestros compromisos y nuestra apuesta por la mejora continua.

Política de Gestión de Conflicto de Interés

La Política de Gestión de Conflicto de Interés se implementó y consolidó durante el año 2019. Durante el año 2020, cualquier nueva incorporación a la plantilla ha suscrito el documento correspondiente, por medio del cual comunicaba a la organización cualquier posible conflicto de interés que pudiera tener respecto a la actividad del grupo.

Asimismo, este documento está disponible para cualquier trabajador en el supuesto que cambien las circunstancias que le rodean y precise comunicar cualquier nuevo posible conflicto de interés.

El Canal de *Compliance*

En IVIRMA contamos con el **canal compliance** para que todas las personas trabajadoras del grupo, pacientes, proveedores y subcontratistas tengan un mecanismo confidencial 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.

Contamos con el eficaz canal de compliance que nos permite detectar cualquier irregularidad o comportamiento ilícito en la organización de forma confidencial

En este contexto, disponemos del Comité de cumplimiento, integrado por Directores globales de distintas áreas de IVIRMA Global (RRHH, IT, Finance, Legal y Medical Affairs), 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, en relación con el Código Ético y de Conducta, las siguientes obligaciones:

- Promocionar una cultura basada en el comportamiento responsable de todos los profesionales de IVIRMA Global.
- Impulsar el principio de rechazo absoluto hacia la comisión de actos ilícitos o situaciones contrarias a los principios de ética.
- Controlar que el sistema de valores adoptado en la normativa interna del Grupo, se mantenga actualizado, proponiendo las actualizaciones que puedan ser necesarias.
- Promover la preparación e implementación de programas adecuados de formación y concienciación de carácter ético-empresarial.
- Supervisar el funcionamiento de los canales de comunicación.
- Garantizar los principios fundamentales de confidencialidad y no represalia que rigen los canales de denuncia de IVIRMA Global.
- Asesorar en la resolución de las dudas que surjan en la aplicación del Código.
- Analizar e intervenir en los casos de denuncias recibidas a través de los canales establecidos para tal fin.
- Verificar la aplicación del procedimiento disciplinario en caso de incumplimientos de los principios y compromisos recogidos en el Código.
- Todas las restantes funciones derivadas del cumplimiento normativo.

A través del procedimiento establecido en el Reglamento del Canal de *Compliance* de IVIRMA Global, cualquier persona debe informar y denunciar los posibles riesgos o incumplimientos del Código Ético y de Conducta y de cualquier otra normativa o protocolo interno de IVIRMA. En este sentido, también se tiene que dar a conocer cualquier actuación de la que se tenga conocimiento o sospecha y que puede ser considerada antijurídica o delictiva.

En la plataforma WEARE IVIRMA ponemos a disposición un formulario a través del cual se pueden realizar las denuncias. Asimismo, en la misma plataforma también está disponible

la **Política de uso del Canal de *Compliance***. En IVIRMA facilitamos también un correo para los empleados que tengan consultas sobre el código ético y también para que los clientes, proveedores, subcontratistas o empleados que no tengan acceso al formulario puedan formalizar sus denuncias.

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

En relación con una formación sobre anticorrupción, los miembros del órgano de gobierno (Consejo de Administración) realizaron durante el 2018 dicha formación, asimismo también se les comunicó las **políticas y procedimientos anticorrupción** establecidos por IVIRMA. En este sentido, a las durante el año 2018 también se les comunicó la existencia de estas políticas y procedimientos. Durante 2020 no se ha realizado ninguna comunicación al respecto a nivel de comunicación interna.

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

APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Durante el año 2020, desde IVIRMA se ha donado un total de 53.466.74€ a partir de colaboraciones con proyectos sociales de diferente naturaleza (salud, infancia y diversidad).

A continuación, se detallan las aportaciones desglosadas por iniciativa o proyecto:

	Aportaciones		Aportaciones
Plan Familia	24.776,74 €	Bicos de papel	1.000,00 €
AVAPACE	1.000,00 €	Yo soy tú	1.000,00 €
Fundación Ochotumbao	1.000,00 €	Cáritas Sevilla	1.000,00 €
AEFAT	1.000,00 €	Huerfanato de Teresa Calcuta	1.000,00 €
Banco de alimentos	1.000,00 €	Sácale la Lengua a la Ela	1.000,00 €
Fundación gooles	1.000,00 €	Hospital Sant Joan de Dèu	1.000,00 €
Perritos del Higuero	1.000,00 €	Educo	2.000,00 €
Asociación Animalista Lluc Major	1.000,00 €	Hogares Compartidos	1.000,00 €
Aspanion	1.000,00 €	Make a Wish	4.690,00 €
Muévete por los que no pueden	1.000,00 €	Médicos sin Fronteras	1.000,00 €
Asociación Española contra el Cáncer (AECC)	1.000,00 €	Hispalibros	1.000,00 €
Payasos del Hospital	1.000,00 €	Asociación Quattro Zampe del Quore	1.000,00 €
Asociación María Salus Inforum	1.000,00 €	Total	53.466,74 €



**10 COMPROMETIDOS
CON LA SOCIEDAD**



CONTRIBUCIÓN SOCIAL

Las clínicas de IVIRMA están repartidas alrededor de todo mundo, esto nos permite estar al alcance de cualquier persona y poder aportar nuestro conocimiento y experiencia a la hora de ayudarles a cumplir su sueño de tener un hijo.

Nos adaptamos a las características y necesidades de los lugares donde operamos, con la finalidad de contribuir a la reducción de las desigualdades.

Por este motivo, respetamos a las comunidades locales y somos sensibles a las características y necesidades sociales de aquellos lugares donde operamos, con el objetivo de ayudar a crear una sociedad más justa e igualitaria en derechos y oportunidades.

La contribución del aumento de la natalidad en la zona donde operamos es el principal impacto a nivel socioeconómico de los centros de IVIRMA. Por otro lado, en las comunidades locales donde IVIRMA está presente no se han detectado operaciones con impactos negativos.

La Fundación IVI

Nuestra fundación nació hace más de 20 años como un centro de investigación en Medicina Reproductiva que permitiera 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, uno de los pilares de IVIRMA

El año 2020, por cuarto año consecutivo, se ha vuelto a batir el registro histórico de la anualidad anterior en producción científica.

- Hemos publicado **204 artículos científicos** en revistas de reconocido prestigio, con revisión por pares.
- **Hemos remitido 159 comunicaciones** a los congresos más relevantes en nuestra especialidad (ESHRE, ASRM y SRI), de las que **se han aceptado 133 para su defensa en los mismos**.
- **Se han presentado 41 charlas** en ellos y **92 comunicaciones en formato poster**.
- El valor de las ayudas externas obtenidas por nuestros investigadores para los proyectos es de casi **3 millones de euros de nuevo**.
- **Se han iniciado 106 proyectos nuevos**, en los distintos ámbitos que afectan a la reproducción humana asistida, que hacen un total de 376 proyectos activos desarrollados simultáneamente durante el año 2020 en toda la compañía.
- Varios de nuestros investigadores y proyectos han sido galardonados con **menciones y premios** de nuestra actividad científica.
- Los registros de uso de nuestra **web de Innovation** han batido todas las marcas anteriores, siendo una de las más consultadas del área, por el interés de su contenido.

IVI Innovation es el resultado de la unión de las corrientes más pioneras de Europa y EE. UU. Su objetivo es 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 vanguardistas de la medicina: la reproducción asistida. En la actualidad podemos estar orgullosos de ser el grupo privado con más publicaciones del mundo y contar con muchos de los investigadores más prestigiosos a nivel mundial.

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

La investigación que desarrollamos en IVIRMA nos permite contribuir en el avance de la reproducción asistida y ofrecer la excelencia en el cuidado de nuestros pacientes.

Los centros de IVIRMA designados para la investigación clínica son Basking Ridge, Madrid y Valencia. 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 educación en IVIRMA

La institución educativa de IVIRMA Global es **IVI Global Education**, 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.

La **excelencia de los programas formativos** es el pilar principal del sistema educativo que ofrecemos. Estos programas se actualizan constantemente y están basados en tecnología de vanguardia. 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.

Nuestro objetivo es ser líderes en el campo de la Educación en Reproducción Humana, alcanzando la excelencia en la oferta de programas educativos en colaboración con nuestros profesionales. Esto se consigue mejorando constantemente la calidad de la práctica e impulsando la actividad educativa global en medicina reproductiva.

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 y ofrecemos **formación ad hoc** según las necesidades específicas de cada uno de nuestros pacientes. En IVI Global Education también 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.

El objetivo de 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.

La excelencia de nuestros programas formativos permite a los profesionales mejorar sus conocimientos y habilidades



Cursos online

+ 60 ofertados durante 2020
+ de 700 alumnos

Másteres

- Máster oficial en Biotecnología
- Dos másteres online en español e inglés
 - 129 alumnos en total

+ de 70 nacionalidades en nuestros programas formativos
+ de 50 docentes: especialistas IVIRMA

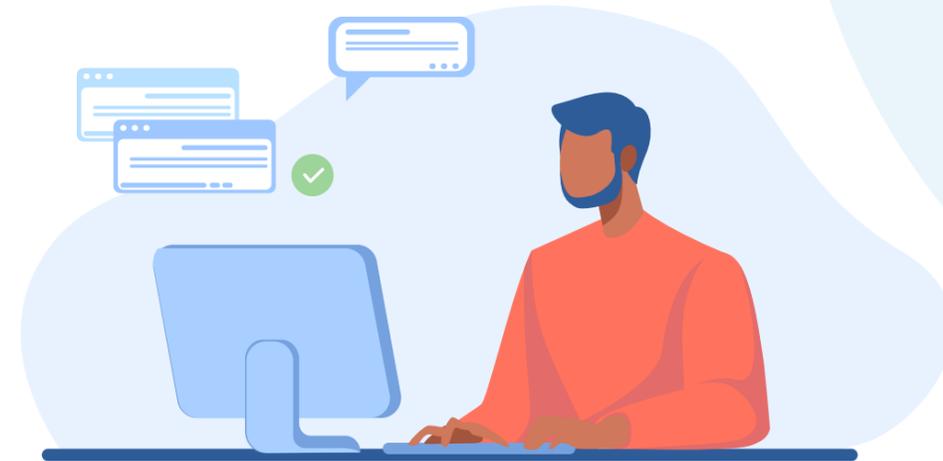
Apuesta por la digitalización

La demanda de aprendizaje digital ha aumentado debido al impacto de la COVID-19, cambiando radicalmente las tendencias de los sistemas educativos de todo el mundo para adaptarse a este formato digital.

La velocidad en la que se ha dado el cierre de escuelas, universidades y centros de formación, así como el rápido paso a la educación a distancia ha creado un contexto ideal para potenciar las oportunidades de transformación en la formación online a partir de plataformas de formación, software de gestión, conectividad y la creación de portafolios de cursos digitales para tener éxito en la nueva realidad.

En este sentido, desde IVI Global Education, contamos con una sólida infraestructura técnica que cuenta con un departamento dedicado a la innovación académica y el impulso de su estrategia digital, ofreciendo, junto con la formación tradicional, un **sólido ecosistema educativo**.

En IVI Global Education ofrecemos un gran catálogo de contenido digital y un claustro de profesores y autores que cuentan con una contrastada y larga experiencia en la formación a distancia. Asimismo, mantenemos una fuerte tradición educativa y ya contamos con un reconocimiento en el sector. Nuestros egresados son nuestro mejor valor, pues la mayoría trabajan en puestos de relevancia en el sector.



#EnCasaConIVI

Debido al contexto dado por la COVID-19 y a la necesidad de quedarnos en casa, desde Global Education quisimos aportar nuestro granito de arena a que ese tiempo de confinamiento pudiéramos utilizarlo para continuar aprendiendo y actualizándonos en Medicina Reproductiva, por lo que creamos **#EnCasaConIVI**, un programa de webinars sobre los temas más actuales en este campo presentado por nuestros especialistas.

De esta iniciativa surgió **Web Webinars**, una web donde subimos todas las charlas que tuvieron lugar durante este tiempo para dar acceso al contenido que se ofreció, y que pudieran ser visualizadas de nuevo en varios idiomas: español, inglés, francés e italiano.

Hasta la fecha han accedido más de 3.500 usuarios.

Los datos con los que cerramos esta serie de webinars son los siguientes:

34 webinars

3 idiomas
(español, inglés
y francés)

3.861 asistentes
• 2.250 nacionales
• 1.550 internacionales

Formación en streaming

Con motivo de la crisis sanitaria, la recomendación de la compañía fue aplazar la formación presencial prevista en las clínicas. Desde IVI Global Education, donde llevamos años trabajando en tecnología para la educación en Medicina Reproductiva, quisimos mostrar nuestro compromiso y colaboración para ayudar a todos los coordinadores de docencia a transformar los cursos presenciales en nuevos formatos como cursos online, webinars o cursos en streaming.

Varias clínicas como IVI Vigo, IVI Pamplona, IVI Valencia, IVI Bilbao, IVI Alicante e IVI Málaga ya han adaptado algunos de sus cursos a estos nuevos formatos a distancia y han sido un éxito en participación.

Programa gratuito de preservación de la fertilidad por motivos oncológicos

El programa de preservación de la fertilidad de IVIRMA ha permitido que lleguen al mundo 42 bebés desde que se puso en marcha y 9 embarazos en curso.

Las técnicas más frecuentes que se emplean en estos casos son las que se detallan a continuación:

- Por una parte, la **vitrificación de ovocitos**, consiste en la criopreservación de los óvulos maduros conseguidos tras la estimulación ovárica, con el fin de usarlos una vez superada la enfermedad con la misma calidad con la que se guardaron.
- Por otra parte, también se lleva a cabo la **congelación de corteza ovárica** para trasplantarla tras el cáncer, lo que permitiría incluso conseguir gestaciones espontáneas al recuperar la paciente su función ovárica.

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.

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

Alrededor de **1.400 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 2020, **102 mujeres diagnosticadas de cáncer han vitrificado sus óvulos**.

Acción social de IVIRMA en 2020

En IVIRMA nos hemos acercado a la realidad social que la COVID-19 nos ha traído, apostando por una escucha activa de nuestros grupos de interés.

Nuestra Acción Social ha estado marcada este año 2020 por la escucha activa de nuestros grupos de interés. Las necesidades sociales se han agudizado y hemos querido acercarnos a las realidades sociales de nuestros profesionales y apoyar proyectos locales y de cercanía.

Cesión de respiradores y material de protección

Desde las diferentes clínicas IVIRMA hemos querido poner nuestro granito de arena a la lucha contra la COVID-19 a través de la cesión de respiradores y material de protección.

Entre los hospitales que se han beneficiado de nuestros equipos se encuentran: Hospital

Viamed Montecanal de Zaragoza, Hospital de Germans Trias y Pujol en Barcelona, Hospital General Universitario de Alicante, Hospital Peset de Valencia, Servicio Canario de Salud, Policlínica Miramar en Mallorca, Hospital Virgen Macarena de Sevilla, Servicio Gallego de Salud (Pontevedra), Hospital Reina Sofia de Murcia, Hospital Virgen del Mar y Hospital Universitario Infanta Elena de Madrid, Hospital de Móstoles, Hospital de Antequera y Hospital Costa del Sol de Marbella.

Colaboración con Médicos del Mundo

La salud es nuestra prioridad, por lo que este año nos hemos sumado en la lucha contra la COVID-19 a través de los proyectos sociales de Médicos sin Fronteras por el mundo.

Con esta colaboración hemos ayudado al envío de equipos de protección individual, apoyo a la organización de centros de tratamiento COVID-19 y al establecimiento de protocolos de control y prevención de la infección en los proyectos de Médicos sin Fronteras alrededor del mundo.

Plan Familia de la Fundación Adecco

Plan Familia es un programa con **17 años de andadura**, exclusivo de la Fundación Adecco, cuyo principal objetivo es lograr la máxima autonomía e inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. IVIRMA lleva más de 5 años trabajando con la Fundación Adecco, diseñando planes de intervención personalizados para dar respuestas a las necesidades de familiares de empleados con algún tipo de discapacidad.

En 2020 se han apoyado 10 beneficiarios trabajando su autonomía, formación y empleabilidad para favorecer la integración en el mercado laboral y en la sociedad.

Además, los beneficiarios participan en la "Escuela Plan Familia", donde se ofrecen talleres para fomentar el diálogo y el aprendizaje y donde participan padres, hermanos, abuelos y el propio beneficiario afrontando las diversas inquietudes, carencias, terapias y dotando de herramientas y mecanismos a cada miembro de la familia para que el plan de intervención -incluida la orientación laboral- con el beneficiario sea más efectivo.

Te escuchamos

Anualmente lanzamos el Teaming, que descuenta un euro de la nómina mensual de cada empleado (cantidad que duplica la Fundación IVI), para proyectos sociales elegidos por los profesionales y gIVing you, convocatoria de ayudas sociales para ONG.

En esta ocasión, se ha trabajado juntamente con el departamento de RRHH y hemos refundido ambas iniciativas, creando "Te escuchamos", una encuesta online dirigida a nuestros profesionales con 4 preguntas. Dos de dichas preguntas se han centrado en el plano personal y profesional sobre cómo han vivido la pandemia y si ha habido algún aspecto concreto donde les pudiésemos ayudar.

Las otras dos cuestiones han sido relativas a aspectos sociales: se ha instado a indicar la temática social que más ha preocupado a los empleados y se les ha invitado a presentar algún proyecto social cercano para apoyar desde la Fundación IVI.

De entre todas las respuestas, 20 compañeros han enviado propuestas de proyectos so-

ciales cercanos a ellos a los que les gustaría que apoyáramos y se ha decidido apoyarlos a todos sin excepción.

Las asociaciones apoyadas son:

- Aspace (Atención a la Parálisis Cerebral de toda España).
- Fundación Ochotumbao (Apoyo a una niña de 4 años con una enfermedad genética).
- AEFAT (Asociación de familiares y personas relacionadas con enfermos de ataxia telangiectasia).
- Fundación Gooles (Organización en pro de niñas y mujeres en vulnerabilidad social).
- Perritos del Higuerón (Refugio de animales abandonados en Benalmádena).
- Asociación Animalista Lluc Major (Refugio de animales abandonados en Mallorca).
- Aspanion (Asociación de niños con cáncer de la Comunidad Valenciana).
- Muévete por los que no pueden (Difusión y sensibilización de enfermedades raras).
- AECC (Asociación Española contra el Cáncer).

- Asociación Maria Salus Infirmorum (Cooperación al Desarrollo - educación, salud en África).
- Bicos de Papel (Asociación de ayuda a niños oncológicos en Vigo).
- Yo soy tú (Comedor social en Málaga).
- Cáritas Sevilla (Apoyo a personas sin hogar).
- Huerfanato de Teresa de Calcuta (Proyecto de cooperación en Etiopía).
- Saca la lengua a la ELA (Visibilidad y deporte a favor de la ELA).
- Hospital Sant Joan de Déu (Apoyo a la investigación de la COVID).
- Hogares compartidos (Asociación que ayuda a personas mayores con escasos recursos).
- Asociación QUATTRO ZAMPE Nel cuore (Protectora de animales en Italia).
- Payasos del Hospital (para niños hospitalizados).

Adicionalmente, el 55% de nuestros empleados han mencionado la pobreza infantil como

temática social que más les preocupa. Por ello, colaboramos con la ONG Educo, proporcionando becas comedor para el segundo y tercer trimestre del año escolar a 7 niños y niñas en riesgo de pobreza y exclusión social. Esta ayuda representa un total de 667 comidas repartidas entre los meses de enero a junio de 2021.

Make a Wish

Como cada año por épocas navideñas, hemos colaborado con la ONG Make a Wish para ayudar a cumplir la ilusión de una niña con una enfermedad grave a través de la plataforma digital "Universo de estrellas", donde los empleados dejan un mensaje en la nube para la beneficiaria y por cada mensaje IVIR-MA dona 1.3€ para ayudarla con su tratamiento y con su ilusión.

En esta ocasión, hemos lanzado el universo de estrellas de Nadia, una joven valiente de 14 años y paciente de oncología, a quien apoyamos con su tratamiento. Además, vamos a ayudarla a través de nuestro apadrinamiento para que cumpla su sueño de sumergirse en la cultura asiática, de la que es una verdadera apasionada.

En EE.UU., las acciones de RSC locales impulsadas durante 2020 han sido:

Campaña con "Human Rights Foundation"

Movimiento de lucha por los derechos del colectivo LGTBQ+, que defiende la igualdad y diversidad de este colectivo en EE. UU. y en todo el mundo.

Bonei Olam

Se ha colaborado con \$10,000 de ayudas a Bonei Olam, organización que proporciona asistencia financiera para parejas de la comunidad de judíos ortodoxos que quieren realizarse un tratamiento de Reproducción Asistida.

Building Families Feeding Families (NJ)

Los empleados de nuestras clínicas en EE.UU. han donado más de 200 bolsas de comida no perecedera para familias con escasos recursos económicos.

SUBCONTRATACIÓN Y EMPRESAS PROVEEDORAS

En IVIRMA seleccionamos los proveedores más adecuados para nuestra organización, por esta razón, el proceso de selección se lleva a cabo desde la transparencia y el respeto mutuo. La **calidad del servicio**, el cumplimiento de **condiciones de entrega, la actitud ética** de la empresa proveedora y la **gestión administrativa** son criterios fundamentales que tenemos en cuenta en la elección de las empresas proveedoras.

Nuestro objetivo siempre es el mismo, seguir ofreciendo las mejores técnicas y tratamientos a nuestros pacientes. En este sentido, trabajamos con proveedores que cumplan los más **altos estándares de calidad de servicio**, 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.

Mayoritariamente nuestros proveedores pertenecen al sector sanitario y la criobiología, pero también disponemos de proveedores de servicios para las diferentes funciones de la compañía (proveedores de Marketing, Finanzas, Legal, IT y RSC).

Apostamos por empresas proveedoras locales, prácticamente el 98% de las empresas contratadas tienen razón social en el país de origen

Además de valorar la actitud de la empresa proveedora, en IVIRMA **priorizamos la contratación local**. La contratación de la empresa proveedora se realiza en función de la disponibilidad de los materiales, por este motivo no contamos con una política de contratación local, pero siempre que es posible se contratan empresas proveedoras locales.

El 98% de las empresas proveedoras 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).

	Nº de proveedores
	2020
España	1.763
EE.UU.	865
Rest of Europe	757
LATAM	640
Total	4.025

Las empresas proveedoras nos permiten ofrecer las mejores técnicas y tratamientos a nuestros pacientes, por esta razón, es fundamental su correcta selección.

Durante el año 2020 hemos activado el **Comité de Compras** en nuestras Oficinas Centrales y Clínicas. En este sentido, se ha actualizado la **Política de Compras** que define los estándares y normas relacionadas con la gestión de compras, teniendo como objetivo optimizar la compra de productos y servicios en su triple dimensión de precio, calidad y servicio, garantizando una adecuada coordinación entre los departamentos implicados en los procesos.

	Facturación proveedores	
	2020	2019
España	54.316.709,66 €	63.609.522,77 €
EE.UU.	29.073.456,76 €	39.871.580,09 €
Rest of Europe	9.130.780,51 €	13.958.491,11 €
LATAM	5.482.409,60 €	11.402.488,18 €
Total	98.003.356,53 €	103.472.165,87 €

Aunque actualmente no existe la política de impacto social con las empresas proveedoras, hay una fluidez con las mismas a través del departamento de Compras y no se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo, ni se han registrado incidentes, a través de los canales habilitados al efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del grupo por impactos sociales negativos.

La Política de Compras fue aprobada por el CEO de la compañía y comunicada a todos los profesionales de IVIRMA. Además, en la misma se especifica que todos los servicios deben cumplir la normativa vigente en cuanto a certificaciones y que debe estar alineada con la Política de Conflicto de interés, para evitar cualquier comportamiento ilícito en ese sentido.

En IVIRMA contamos con diversas herramientas para supervisar el adecuado comportamiento de nuestros proveedores. Entre ellas, destacan las **políticas de calidad y el seguimiento de los proveedores** con su valoración pertinente. De hecho, se gestionan sus riesgos a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.



Evaluación de las empresas proveedoras

Todas las empresas proveedoras que nos facilitan productos o servicios que afectan a la calidad de la prestación de nuestros servicios están sometidas a nuestro **procedimiento** específico de **evaluación de proveedores** regulado por el Sistema de Calidad implementado.

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** se realiza la evaluación inicial a las empresas proveedoras. Esta evaluación es llevada a cabo por parte de 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. En la tabla de evaluación de riesgos de producto/servicio se incluyen **14 tipos de proveedores** diferentes y se puede consultar en el *capítulo 3. Comprometidos con la gestión de riesgos y seguridad* de la presente memoria.

En el caso de las empresas proveedoras clasificadas como riesgo alto o medio se lleva a cabo una segunda evaluación, ya que se trata de aquellas empresas cuyo desempeño

afecta directamente a la calidad del servicio y seguridad del paciente. Las empresas proveedoras que son finalmente aceptadas pasan a formar parte del sistema de **proveedores de IVIRMA**.

Esta evaluación se realiza 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.

En IVIRMA también disponemos de una **Mesa de Compras** que nos permite 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. Esta mesa está formada por la dirección de las áreas financiera, corporativa y compras. Además, en la política de compras también se

establece que cualquier proveedor, cuyos productos o servicios afecten a la calidad del servicio, debe ser sujeto a una evaluación inicial.

En IVIRMA contamos con un procedimiento de evaluación de proveedores que nos permite garantizar la calidad del servicio y la seguridad del paciente.

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 IVIRMA 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. El Impuesto de Sociedades está bajo un paraguas de consolidación en el que es la Sociedad Holding quien finalmente presenta resultado consolidado a la AEAT y, por tanto, tiene el saldo con la Hacienda pública, tanto cuando resulte acreedor como deudor.

Por otra parte, las sociedades del grupo a las que son de aplicación las normas generales de la AEAT (es decir, que no sea de aplicación un determinado régimen foral) y de forma voluntaria, pueden entrar a formar parte del grupo de Ley de IVA Agregado al que el grupo IVIRMA está acogido, gozando así de especificaciones concretas basadas en la conciliación

grupal de los resultados mensuales calculando un único importe que presenta la sociedad Holding.

Con relación al IVA de las clínicas, al desarrollar una actividad sanitaria que está EXENTA de IVA, tienen IVA soportado no deducible que supone un mayor gasto para la compañía. Es de aplicación la Ley de prorrata de IVA que permite deducirse un porcentaje de las cuotas soportadas que se determina en función del destino otorgado a los bienes y servicios adquiridos y en la medida en que estos sean utilizados en la realización de actividades que otorgan el derecho a su deducción.

Ello se materializa en un porcentaje de prorrata que la clínica podrá deducirse sobre el total de IVA no deducible de ese ejercicio. Este porcentaje se recalcula anualmente en función del volumen de esas operaciones específicas.

En la plantilla de IVIRMA 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 decalaje, por lo que en 2020 tomamos las DDFF generadas en 2019.

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

	Beneficios obtenidos país por país (€)			Impuestos sobre los beneficios pagados país por país (€)	
	2020	2019		2020	2019
España	55.031.633	25.629.028	España	2.748.425	4.932.770
EE.UU.	-642.089	-10.204.865	EE.UU.	-1.810.993	2.785.436
LATAM			LATAM		
Argentina	-61.641	268.004	Argentina	120.492	41.887
Panamá	-1,129.374	-577.888	Panamá	-516	239.365
Brasil	-38.832	389.923	Brasil	-130.479	775
Chile	1.065.671	1.163.405	Chile	-390.283	229.807
Rest of Europe			Rest of Europe		
Italia	-4.261.536	-1.954.819	Italia	-472.709	-465.788
Portugal	1.575.040	1.503.597	Portugal	-27	104
Reino Unido	-2.949.439	-9.690.968	Reino Unido	5.377,91	0

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	
	2020	2019
Desgravaciones fiscales y créditos fiscales	3.803.763€	1.985.225€
Subvenciones para inversores, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes	537.214€	669.562€



11 CONTEXTO COVID-19 EN IVIRMA

Ante el impacto por la crisis sanitaria derivada de la pandemia en la actividad de IVIRMA, nos vimos obligados a reducir la misma y, en consecuencia, a presentar ante la autoridad laboral y a partir del 1 de abril, Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) por Fuerza Mayor en las diferentes sociedades de la compañía, dejando un equipo de servicios mínimos para garantizar la puesta en marcha de la actividad en el momento en que pudiera reactivarse.

En el momento en el que pudimos seguir con nuestra actividad, fuimos monitorizando semanalmente el volumen de plantilla, con el objetivo de ir recuperando a nuestros profesionales del ERTE para que pudieran volver lo antes posible a su situación contractual previa. Todos los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), aprobados por la autoridad laboral, fueron por Fuerza Mayor con motivo de la pandemia provocada por el virus Sars-Covid19, y, en términos generales, duraron 3 meses, recuperándose casi a la totalidad de la plantilla a finales de junio de 2020.

Afectación de la COVID-19 por países

Los diferentes centros de IVIRMA se vieron afectados de forma más directa o indirecta por la COVID-19. Un total de 1.286 empleados de IVIRMA se vieron afectados por ERTE; estos trabajadores representan el 57,67% de la plantilla.

En España, la situación dada por la COVID-19 afectó de forma más directa, donde se presentaron un total de 17 expedientes de regulación de empleo correspondientes a cada una de las sociedades, incluido Fundación IVI.

En EE. UU. también afectó la pandemia y se presentaron ERTE, pero en este caso a un porcentaje muy bajo de la plantilla, localizado en Philadelphia, New Jersey y Southern California. En el caso de LATAM, se vieron afectados los países de Argentina, Panamá y Chile. Finalmente, en el caso del resto de Europa afectó únicamente al Reino Unido, también en un porcentaje muy bajo.

Personas por categoría profesional y país afectadas por ERTE en IVIRMA durante el año 2020

IVIRMA Global	Hombres	Mujeres	Total
Funciones soporte (oficinas centrales)	43	93	136
Soporte en clínica	44	121	165
Personal médico	26	82	108
Laboratorio	48	259	307
Enfermería	7	273	280
Atención al paciente	14	236	250
Personal directivo	37	3	40

España	Hombres	Mujeres	Total
Funciones soporte (oficinas centrales)	43	90	133
Soporte en clínica	39	107	146
Personal médico	26	77	103
Laboratorio	46	236	282
Enfermería	7	253	260
Atención al paciente	12	219	231
Personal directivo	35	3	38

EE.UU.	Hombres	Mujeres	Total
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	2	2
Soporte en clínica	0	3	3
Personal médico	0	0	0
Laboratorio	0	14	14
Enfermería	0	4	4
Atención al paciente	0	6	6
Personal directivo	0	0	0

LATAM	Hombres	Mujeres	Total
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	1	1
Soporte en clínica	5	9	14
Personal médico	0	5	5
Laboratorio	2	8	10
Enfermería	0	16	16
Atención al paciente	2	11	13
Personal directivo	1	0	1

Reino Unido	Hombres	Mujeres	Total
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0
Soporte en clínica	0	2	2
Personal médico	0	0	0
Laboratorio	0	1	1
Enfermería	0	0	0
Atención al paciente	0	0	0
Personal directivo	1	0	1

Compromiso con nuestros profesionales por encima de todo

El compromiso de IVIRMA con nuestra plantilla ha estado presente más que nunca durante la aplicación de los ERTE, buscando minimizar los efectos adversos e intentando que afectasen al mínimo posible de personas trabajadoras.

Durante este periodo, IVIRMA complementó la prestación de desempleo a todo el personal de las clínicas desde el 1 de abril de 2020, con un 15% de la base máxima de referencia a efectos de desempleo incrementándose en función del número de hijos de las personas trabajadoras, a excepción del personal de Equipo IVI que no recibió complemento económico. Asimismo, las pagas extra se abonaron íntegras a todo el personal, sin tener en cuenta sus porcentajes de afectación al ERTE o las suspensiones de contrato. También se reconocieron el total de las vacaciones a todo el personal que estuvo suspendido sin prorratearse a sus períodos en activo.

En aquellos casos excepcionales en los que se retrasó mucho el pago por parte de la Seguridad Social, IVIRMA anticipó el importe co-

rrespondiente. Ha sido el caso de un par de excepciones concretas.

Finalmente, queremos señalar que IVIRMA accedió a la exoneración de cuotas de la seguridad social en todas las sociedades salvo Equipo IVI, asumiendo el compromiso de mantenimiento de plantilla durante los siguientes seis meses, el cual se ha cumplido escrupulosamente en todos los centros.

Gratificación IVI

Desde IVIRMA, dentro de nuestro sólido compromiso con nuestro equipo humano, se ha realizado un esfuerzo por compensar a todas las personas que pasaron por situación de ERTE.

En este sentido, todas las personas que perdieron un mes o más de salario, recibieron una mensualidad adicional en la nómina de diciembre y las personas con una pérdida inferior al mes tuvieron una cantidad proporcional a su porcentaje de afectación.



Salud y Seguridad en IVIRMA en contexto COVID-19

La Salud y Seguridad son dos aspectos que en IVIRMA tenemos muy presentes siempre y especialmente este año 2020 en el que, dada la situación sanitaria, hemos aplicado medidas y protocolos de seguridad para adaptar nuestros centros a este nuevo contexto.

A continuación, se detallan los protocolos de seguridad desarrollados en las clínicas, así como las adaptaciones más destacadas aplicadas por país.

Protocolos de seguridad en las clínicas

Las clínicas de IVIRMA cumplen de manera exhaustiva con todas las medidas de limpieza y desinfección de las instalaciones reforzando, especialmente, todos los circuitos de circulación de pacientes para garantizar la seguridad durante su estancia en nuestros centros.

Siguiendo ese compromiso, se ha procedido a realizar una prueba de Coronavirus a todos los empleados a través de tests de anticuerpos.

Asimismo, con el objetivo de establecer un

marco de referencia frente a la COVID-19, se ha elaborado un documento de aplicación transversal que engloba una serie de directrices generales con recomendaciones y metodología de actuación en las que poder apoyarse. De forma complementaria a este documento, se elaboraron diferentes guías de buenas prácticas dirigidas a perfiles diferenciados en las que se contemplan las actuaciones a seguir teniendo en cuenta sus áreas de trabajo o entornos asociados.

Además de lo descrito, se han realizado una serie de medidas de seguridad que han permitido asegurar la salud de trabajadores y pacientes frente a la actual situación:

- Posponer el tratamiento de pacientes con síntomas asociados a COVID-19 en los 14 días previos a acudir a la clínica o que hayan estado en contacto con una persona con diagnóstico o sospecha de COVID-19 en el mismo periodo de tiempo.
- Durante la estancia en la clínica, tanto pacientes como trabajadores están obligados a seguir todas las medidas de prevención, distanciamiento social, protección personal e higiene necesarias para evitar el contagio.
- Tanto los laboratorios de fecundación in vitro como las salas adjuntas (quirófanos, salas de esterilización y laboratorios), ante cualquier paciente o muestra que se trate y que se considere como potencialmente infecciosa, adoptan y extreman los protocolos ya existentes a las características específicas del nuevo agente infeccioso.
- Para disminuir la probabilidad de contagio de los pacientes o las muestras, se han realizado las siguientes medidas:
 - Dilatar los tiempos dedicados a cada procedimiento que se realice en el quirófano para favorecer el distanciamiento entre pacientes y adaptarlos a los nuevos protocolos de limpieza y cambios de vestimenta del personal.
 - Limitar el personal de quirófano y el del laboratorio para los procedimientos que se realicen en cada momento, evitando así aglomeraciones.

- Extremar las medidas de protección personal, higiene y asepsia, tanto de pacientes que acceden a la zona quirúrgica como del personal que trabaja en ella.
- Eliminar inmediatamente los consumibles en contacto con material biológico.
- Desechar en contenedores especiales los materiales cortopunzantes.
- Desinfectar el puesto de trabajo inmediatamente tras su uso con agentes desinfectantes adecuados.
- Aunque no existen evidencias científicas sobre la presencia del virus SARS-CoV-2 en muestras de eyaculado o de tejido ovárico de pacientes infectados, el personal del laboratorio de FIV ha aplicado protocolos de identificación, incubación o almacenaje diseñados para evitar un posible contagio cruzado entre muestras de diferentes pacientes.

Adaptaciones a la COVID-19 por país

En el capítulo 6. Comprometidos con las personas se hace especial atención a las adaptaciones que hemos llevado a cabo durante el año 2020 para dar respuesta al contexto de la COVID-19, con el objetivo de garantizar para todos nuestros grupos de interés, especialmente la plantilla y los pacientes, un entorno seguro en las clínicas e instalaciones de IVIRMA. En este sentido, se han llevado a cabo distintas acciones, no solamente en el ámbito de la **salud y seguridad**, sino también en la **organización del trabajo**.

A nivel general, se ha adaptado al teletrabajo de manera rotativa. Además, se han creado planes de contingencia internos con un Comité de COVID formado por dirección y adaptado a cada país. Este Comité ha sido el encargado de analizar la situación e ir adaptándose a su evolución para priorizar la salud por encima de todo. En este sentido, se han reacondicionado los centros con pantallas acrílicas y se ha adaptado el volumen de pacientes y empleados para evitar cualquier riesgo. Además, se ha facilitado material de protección a los empleados, como gel hidroalcohólico o mascarillas.

A continuación, se detallan algunos ejemplos de estas acciones por país:

España

- Creación de una serie de protocolos de actuación y buenas prácticas cogiendo de guía las directrices facilitadas por del Ministerio de Sanidad y Salud, así como el Servicio de Prevención Ajeno (Quirón prevención) y Mutua Universal.
- Creación de un procedimiento con el objetivo de controlar la propagación de la COVID-19 en el caso de que alguna de las personas empleadas tuviese síntomas o bien fuera diagnosticada.
- Creación de la política de teletrabajo.
- Realización de distintos cursos de formación e información sobre la COVID-19 a nivel nacional, un ejemplo es el curso "Actuación frente a trabajador con sospecha de infección por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2".
- Impulso de la herramienta We are IVIRMA para convertirla en un espacio de acompañamiento, de escucha y apoyo entre centros y personas.

Italia

- Adaptación al teletrabajo mediante turnos rotativos.
- Facilitación de equipo de protección para las personas empleadas.

Portugal

- Realización de formación interna sobre la COVID-19.
- Adaptación de los horarios de comida con el objetivo de evitar masificaciones.
- Creación de un plan de contingencia interno que contiene todas las medidas de prevención, entre las cuales destaca un Comité COVID.

Argentina y Chile

- Facilitación de equipo de protección para las personas empleadas.
- Reacondicionamiento de la clínica, a partir de la adaptación del volumen de pacientes y empleados en las zonas.

Panamá

- Facilitación de equipo de protección para las personas empleadas.
- Reacondicionamiento del centro con mamparas acrílicas y fomento de la limpieza en los centros.
- Adaptación al teletrabajo mediante turnos rotativos y creación de grupos por departamentos, para que los trabajadores asistan de manera intercalada.
- Modificación de la jornada laboral durante los meses de mayo, junio y julio, reduciendo el tiempo trabajado.



12 ANEXO



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

2020	Menos de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Categoría profesional														
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	2	7	27	31	67	19	43	6	24	3	3	66	166
Soporte en clínica	1	0	10	27	26	83	23	93	10	56	5	24	75	183
Personal médico	0	0	1	1	15	35	11	56	12	17	6	1	45	110
Laboratorio	19	1	2	21	107	30	178	26	117	4	29	0	82	441
Enfermería	0	0	3	118	0	231	4	129	3	33	0	10	10	521
Atención al paciente	9	2	4	56	13	120	5	109	1	53	0	5	25	345
Personal directivo	0	0	0	0	6	2	13	6	23	4	6	2	48	14
Total	2	6	46	336	121	716	102	553	59	216	20	53	350	1880

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 31/12/2020.

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

2019	Edad												Total Hombres	Total Mujeres
	Menos de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	1	0	6	18	31	65	14	36	4	20	2	2	58	141
Soporte en clínica	0	2	8	49	23	68	20	95	11	63	5	18	67	295
Personal médico	0	0	2	2	17	48	10	48	9	14	6	1	44	113
Laboratorio	0	1	21	96	27	172	22	97	5	26	0	4	75	396
Enfermería	0	0	2	130	2	206	2	117	2	29	0	12	8	494
Atención al paciente	0	0	3	52	11	111	3	111	1	42	0	6	18	322
Personal directivo	0	0	0	0	6	1	16	5	21	5	5	0	48	11
Total	1	3	42	347	117	671	87	509	53	199	18	43	318	1772

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 – IVIRMA Global

2020	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Categoría profesional														
Funciones soporte (oficinas centrales)	3	30	61	137	1	2	12	24	0	0	0	0	77	193
Soporte en clínica	12	85	59	227	0	3	8	6	0	0	3	0	82	321
Personal médico	3	26	44	84	0	0	1	4	0	0	0	2	48	116
Laboratorio	19	163	62	314	2	11	8	16	0	0	0	0	91	504
Enfermería	2	247	7	308	1	34	2	41	0	0	0	3	12	633
Atención al paciente	9	169	9	184	2	23	5	19	0	0	1	1	26	296
Personal directivo	5	5	49	10	0	0	2	0	0	0	0	0	54	15
Total	53	725	291	1264	6	73	36	110	0	0	4	6	390	2178

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 31/12/2020.

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

2019	Indefinido parcial		Indefinido completo		Temporal parcial		Temporal completo		Prácticas parcial		Prácticas completo		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Categoría profesional														
Funciones soporte (oficinas centrales)	4	18	63	136	1	1	3	20	0	0	6	9	77	184
Soporte en clínica	12	81	57	281	4	7	5	6	0	0	2	0	80	375
Personal médico	8	30	41	93	0	1	1	3	0	0	0	0	50	127
Laboratorio	22	139	58	318	0	8	5	21	0	0	0	0	85	486
Enfermería	2	243	4	281	2	24	4	42	0	0	0	3	12	593
Atención al paciente	7	147	11	213	1	21	0	34	0	0	0	0	19	415
Personal directivo	4	1	46	13	0	0	0	0	0	0	0	0	50	14
Total	59	659	280	1335	8	62	18	126	0	0	8	12	372	2194

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

2020	Edad												Total Hombres	Total Mujeres
	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años			
Tipología de contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	6	9	109	18	263	12	219	8	101	6	27	53	725
Indefinido completo	1	1	28	250	99	497	91	358	55	130	17	28	291	1264
Temporal parcial	0	0	3	34	2	31	1	6	0	2	0	0	6	73
Temporal completo	0	0	16	38	16	44	4	23	0	5	0	0	36	110
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	1	0	2	4	0	2	0	0	1	0	0	0	4	6
Total	2	7	58	453	135	837	108	606	64	238	23	55	390	2178

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

2019	Edad												Total Hombres	Total Mujeres
	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años			
Tipología de contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	3	6	72	17	257	19	224	13	84	4	19	59	659
Indefinido completo	0	4	27	298	117	501	77	346	43	149	16	37	280	1335
Temporal parcial	1	1	5	29	1	18	0	10	0	4	1	0	8	62
Temporal completo	0	1	8	49	7	47	2	21	1	8	0	0	18	126
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	1	0	6	12	1	0	0	0	0	0	0	0	8	12
Total	2	9	52	460	143	823	98	601	57	245	21	56	373	2194

En ambas tablas, se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en IVIRMA en periodo 2020 y 2019, respectivamente.

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

2020	Edad												Total Hombres	Total Mujeres
	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	2	1	3	0	1	0	1	1	0	2	7
Soporte en clínica	0	0	1	6	3	2	0	2	0	4	0	0	4	15
Personal médico	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	2	1
Laboratorio	0	0	1	4	1	5	0	0	0	0	0	0	2	9
Enfermería	0	0	0	9	0	6	0	6	0	0	0	0	0	21
Atención al paciente	0	0	0	3	1	3	0	1	0	1	0	0	1	8
Personal directivo	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	4	0
Total	0	0	2	24	7	20	2	10	2	6	2	0	15	60

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

2019	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años		Total Hombres	Total Mujeres
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Categoría profesional														
Funciones soporte (oficinas centrales)	0	0	0	0	6	7	1	6	0	2	1	2	8	16
Soporte en clínica	0	0	0	5	2	7	1	4	1	8	0	2	4	26
Personal médico	0	0	0	0	1	3	1	2	1	1	0	0	3	6
Laboratorio	0	1	0	4	2	9	1	6	0	2	0	0	3	22
Enfermería	0	0	0	6	0	7	0	15	0	3	0	1	0	32
Atención al paciente	0	0	0	3	0	16	0	4	0	5	0	1	0	29
Personal directivo	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	1	3
Total	0	1	0	18	11	50	4	37	3	23	1	5	19	134

En ambas tablas, se ha tenido en cuenta a todas las personas trabajadoras que han estado en algún momento en IRMA en periodo 2020 y 2019, respectivamente.

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

2020	Edad												Total Hombres	Total Mujeres
	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años			
Tipología de contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	4	1	36	1	31	0	13	1	7	0	0	3	91
Indefinido completo	0	1	7	79	11	59	0	27	7	10	1	0	26	176
Temporal parcial	0	0	2	27	2	27	1	4	0	1	0	0	5	59
Temporal completo	0	0	12	25	11	35	4	15	0	4	0	0	27	79
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Total	1	5	22	169	25	152	5	59	8	22	1	0	62	407

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 31/12/2020.

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

2019	Edad												Total Hombres	Total Mujeres
	Menor de 21 años		De 21 a 29 años		De 30 a 39 años		De 40 a 49 años		De 50 a 60 años		Mayor de 60 años			
Tipología de contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Indefinido parcial	0	3	0	14	2	18	1	8	1	5	0	3	4	51
Indefinido completo	0	1	11	113	14	92	5	30	1	15	1	3	32	254
Temporal parcial	0	0	4	17	1	10	0	6	0	4	0	0	5	37
Temporal completo	0	1	7	34	3	31	0	13	1	7	0	0	11	86
Prácticas parcial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prácticas completo	0	0	5	11	1	0	0	0	0	0	0	0	6	11
Total	0	5	27	189	21	151	6	57	3	31	1	6	58	439

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.

Brecha salarial por categoría profesional – 2019

España

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

EE.UU.

Categoría	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%

Brecha salarial por categoría profesional – 2019

Rest of Europe

Categoría	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€	*	1,33%

*Por privacidad, al haber únicamente en esa categoría, no se incluye el promedio salarial.

LATAM

Categoría	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€	*	39,18%

Diversidad en la plantilla

2020	Menor de 30 años		De 30 a 50 años		Mayor de 50 años		Personas con discapacidad	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Funciones soporte (oficinas centrales)	7	29	50	110	9	27	1	2
Soporte en clínica	11	27	49	176	15	80	2	1
Personal médico	1	1	26	91	18	18	0	0
Laboratorio	22	109	56	295	4	37	0	2
Enfermería	3	118	4	250	3	43	0	2
Atención al paciente	4	58	19	229	1	58	0	7
Personal directivo	0	0	19	8	29	6	1	0

Se han tenido en cuenta el número de personas trabajadoras con discapacidad que continúan en la empresa a 31/12/2020, sin considerar a las personas trabajadoras que han causado baja durante el año 2020.

Diversidad en la plantilla

2019	Menor de 30 años		De 30 a 50 años		Mayor de 50 años		Personas con discapacidad	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Categoría profesional								
Funciones soporte (oficinas centrales)	7	18	45	101	6	22	1	2
Soporte en clínica	8	51	43	163	16	81	2	3
Personal médico	2	2	27	96	15	15	0	0
Laboratorio	21	97	49	269	5	30	0	4
Enfermería	2	130	4	323	2	41	0	3
Atención al paciente	3	52	14	222	1	48	1	6
Personal directivo	0	0	22	6	26	5	1	0

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

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 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Aspectos generales		
<p>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.</p>	GRI 102-1 Nombre de la organización (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-3 Ubicación de la sede (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-4 Ubicación de las operaciones (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-5 Propiedad y forma jurídica (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-6 Mercados servidos (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro (2016)	02. Quiénes somos
	GRI 102-12 Iniciativas externas (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	GRI 102-13 Afiliación a asociaciones (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	GRI 102-14 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones (2016)	2020, un año para seguir comprometidos con la Salud, el Bienestar y la Seguridad
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta (2016)	02. Quiénes somos	

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Aspectos generales		
<p>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.</p>	GRI 102-18 Estructura de gobernanza (2016)	02. Quiénes somos
	Objetivos y estrategias de la organización	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (2016)	01. Sobre esta memoria
	GRI 102-50 Periodo objeto del informe (2016)	01. Sobre esta memoria
	GRI 102-51 Fecha del último informe (2016)	01. Sobre esta memoria
	GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes (2016)	01. Sobre esta memoria
	GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe (2016)	01. Sobre esta memoria
<p>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.</p>	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	<p>GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales (2016)</p> <p>GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo (2016)</p> <p>GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales (2016)</p> <p>GRI 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas (2016)</p>	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	Indicadores contemplados en la Memoria de Responsabilidad Social en los ámbitos económico, social y ambiental	A lo largo de toda la Memoria
<p>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</p>		

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Aspectos generales		
<p>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 estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p>	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	GRI 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	GRI 102-40 Lista de grupos de interés (2016)	02. Sobre nosotros
	GRI 102-42 Identificación y selección de los grupos de interés (2016)	02. Sobre nosotros
	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (2016)	02. Sobre nosotros
	GRI 102-47 Listado de temas materiales (2016)	04. Análisis de materialidad e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
	GRI 103-1 Explicación del tema material y su Cobertura (2016)	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a la futura evolución de la empresa	03. Comprometidos con la gestión de riesgos y la seguridad

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
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>	<p>GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema (2016)</p>	<p>04. Análisis de materialidad e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>
	<p>GRI 102-47 Listado de temas materiales (2016)</p>	<p>04. Análisis de materialidad e integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>
	<p>Indicadores contemplados en la Memoria de Responsabilidad Social en los ámbitos económico, social y ambiental</p>	<p>A lo largo de toda la Memoria</p>
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>	<p>07. Comprometidos con el planeta</p>
<p>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.</p>	<p>GRI 305 Emisiones (2016) L00 Ruido y contaminación lumínica</p>	<p>07. Comprometidos con el planeta</p>

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Información sobre cuestiones medioambientales		
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 alimentos.	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	L01 Economía circular	07. Comprometidos con el planeta
	L02 Despilfarro alimentario	07. Comprometidos con el planeta
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)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 301-2 Insumos reciclados utilizados (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 303-5 Consumo de agua (2018)	07. Comprometidos con el planeta
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)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI (2016)	07. Comprometidos con el planeta
	Medidas adoptadas para la adaptación a las consecuencias del cambio climático.	07. Comprometidos con el planeta

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Información sobre cuestiones medioambientales		
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) GRI 304-3 Hábitats protegidos o restaurados (2016)	07. Comprometidos con el planeta
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
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.	GRI 102-7 Tamaño de la organización (2016)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores (2016)	06. Comprometidos con las personas
	Distribución de la plantilla por género, edad, y categoría profesional	06. Comprometidos con las personas 12. Anexo
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	06. Comprometidos con las personas
	Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y categoría profesional	06. Comprometidos con las personas 12. Anexo
	Distribución de la plantilla por tipo de contrato, género y edad	06. Comprometidos con las personas 12. Anexo
	Número de nuevas contrataciones por tipo de contrato, género y edad	06. Comprometidos con las personas
	Número de despidos por género, edad y categoría profesional	06. Comprometidos con las personas 12. Anexo
	GRI 102-35 Políticas de remuneración (2016)	06. Comprometidos con las personas
	L03 Brecha salarial y remuneraciones medias	06. Comprometidos con las personas

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
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)	06. Comprometidos con las personas
	L04 Políticas de desconexión laboral	06. Comprometidos con las personas
	L05 Medidas de conciliación	06. Comprometidos con las personas
	L06 Horas de absentismo	06. Comprometidos con las personas
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)	06. Comprometidos con las personas
	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)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-3 Servicios de salud ocupacional (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-4 Participación, consulta y comunicación sobre salud y seguridad ocupacional de las personas trabajadoras (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-5 Formación de personas trabajadoras en seguridad y salud laboral (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-6 Promoción de la salud de las personas trabajadoras (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-7 Prevención y mitigación de los impactos de salud y seguridad laboral directamente vinculados por las relaciones de negocio (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-8 Trabajadores cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud laboral (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-9 Accidentes laborales (2018)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 403-10 Enfermedades profesionales (2018)	06. Comprometidos con las personas

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal		
<p>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.</p>	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva (2016)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales (2016)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo (2016)	06. Comprometidos con las personas
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	06. Comprometidos con las personas
<p>Formación: las políticas implementadas en el campo de la formación; la cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.</p>	GRI 404 Formación y enseñanza (2016)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado (2016)	06. Comprometidos con las personas
<p>Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.</p>	L07 Accesibilidad universal	06. Comprometidos con las personas
<p>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.</p>	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados (2016)	06. Comprometidos con las personas
	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas (2016)	06. Comprometidos con las personas
	L08 Protocolos contra el acoso sexual o por razón de sexo	06. Comprometidos con las personas
	<p>Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres Medidas adoptadas para promover el empleo y la ocupación</p>	06. Comprometidos con las personas

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Información sobre el respeto a los derechos humanos		
<p>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.</p>	<p>GRI 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)</p>	<p>08. Comprometidos con los derechos humanos</p>
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
<p>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.</p>	<p>GRI 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción (2016)</p>	<p>09. Comprometidos con la gestión ética</p>
	<p>GRI 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción (2016)</p>	<p>09. Comprometidos con la gestión ética</p>
	<p>GRI 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas (2016)</p>	<p>09. Comprometidos con la gestión ética</p>
	<p>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</p>	<p>09. Comprometidos con la gestión ética</p>
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>	<p>GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)</p>	<p>10. Comprometidos con la sociedad</p>
	<p>GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo (2016)</p>	<p>10. Comprometidos con la sociedad</p>
	<p>GRI 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales (2016)</p>	<p>10. Comprometidos con la sociedad</p>

LEY 11/18	Criterio de reporting	Apartado
Information about the company		
<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 auditorías y resultados de las mismas.</p>	GRI 102-9 Cadena de suministro (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	GRI 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
<p>Consumidores: medidas para la salud y la seguridad de los consumidores; sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.</p>	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	05. Comprometidos con los pacientes
	GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios (2016)	05. Comprometidos con los pacientes
	L09 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	05. Comprometidos con los pacientes
<p>Información fiscal: los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.</p>	GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno (2016)	10. Comprometidos con la sociedad
	Beneficios obtenidos país por país e impuestos sobre los beneficios pagados país por país	10. Comprometidos con la sociedad



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE IRI RMA GLOBAL, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2020

A los Socios de IRI RMA GLOBAL, S.L.

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio en su redacción tras la modificación introducida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, del Grupo IRI RMA GLOBAL (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no se ha incluido en el alcance del proceso de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la información identificada en la tabla "Índice de contenidos" incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de IRI RMA GLOBAL, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el índice de Contenidos del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de IRI RMA GLOBAL, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Cólon, 1 - 7ª planta
46004 Valencia
Tel: 963 524 611 - Fax: 963 942 885
auditoria@fides.es
www.fides.es



El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en Información de desempeño económica, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado 4 del EINF adjunto, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



- La organización nos comunicó de manera previa a la verificación, la restricción de las visitas como medida de prevención del contagio del Covid-19 y, por tanto, la presente verificación se ha realizado vía telemática. Durante el transcurso de la misma, se ha podido comprobar toda la documentación y registros solicitados a través de plataforma telemática Microsoft Teams, así como correo electrónico y diferentes entrevistas en tiempo real realizadas con los diferentes interlocutores de la organización.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF IRI RMA GLOBAL, S.L. y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el índice de Contenidos del EINF adjunto.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

fides AUDIT ASSURANCE, S.L.

M^a Dolores Cebrián
Socia

Valencia, 22 de junio de 2021

IVIRMA)
Global