

# COMPROMETIDOS CON LA SALUD, EL BIENESTAR Y LA SEGURIDAD

Memoria de Sostenibilidad 2020

Estado de información no financiera Consolidado

**IVIRMA**)  
Global



# ÍNDICE )

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

01

QUIÉNES SOMOS

02

COMPROMETIDOS  
CON LA GESTIÓN  
DE RIESGOS Y LA  
SEGURIDAD

03

COMPROMETIDOS  
CON LOS PACIENTES

04

COMPROMETIDOS  
CON LAS PERSONAS

05

COMPROMETIDOS  
CON EL PLANETA

06

COMPROMETIDOS  
CON LOS DERECHOS  
HUMANOS

07

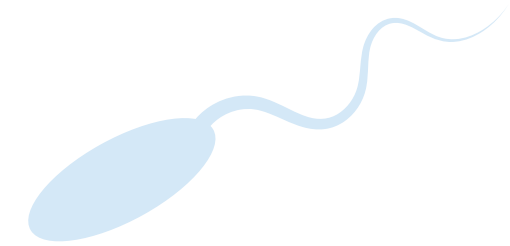
COMPROMETIDOS  
CON LA GESTIÓN  
ÉTICA

08

COMPROMETIDOS  
CON LA SOCIEDAD

09

CONTEXTO COVID-19  
EN IVIRMA



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

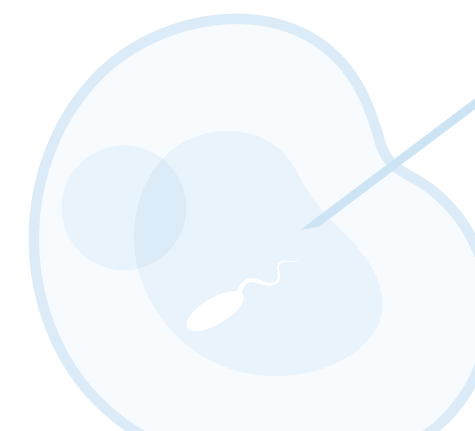
Echar la vista atrás y mirar cara a cara a 2020, con todo lo que la pandemia de la COVID-19 nos ha cambiado, es retador y, a la vez, nos ofrece una oportunidad para reinventarnos como compañía y centrarnos en lo que es realmente importante. Por ello, nos gustaría empezar esta Memoria agradeciendo a nuestros 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 QUIÉNES SOMOS





## UNA SÓLIDA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Somos una red de clínicas en las que ofrecemos un servicio integral de medicina reproductiva.

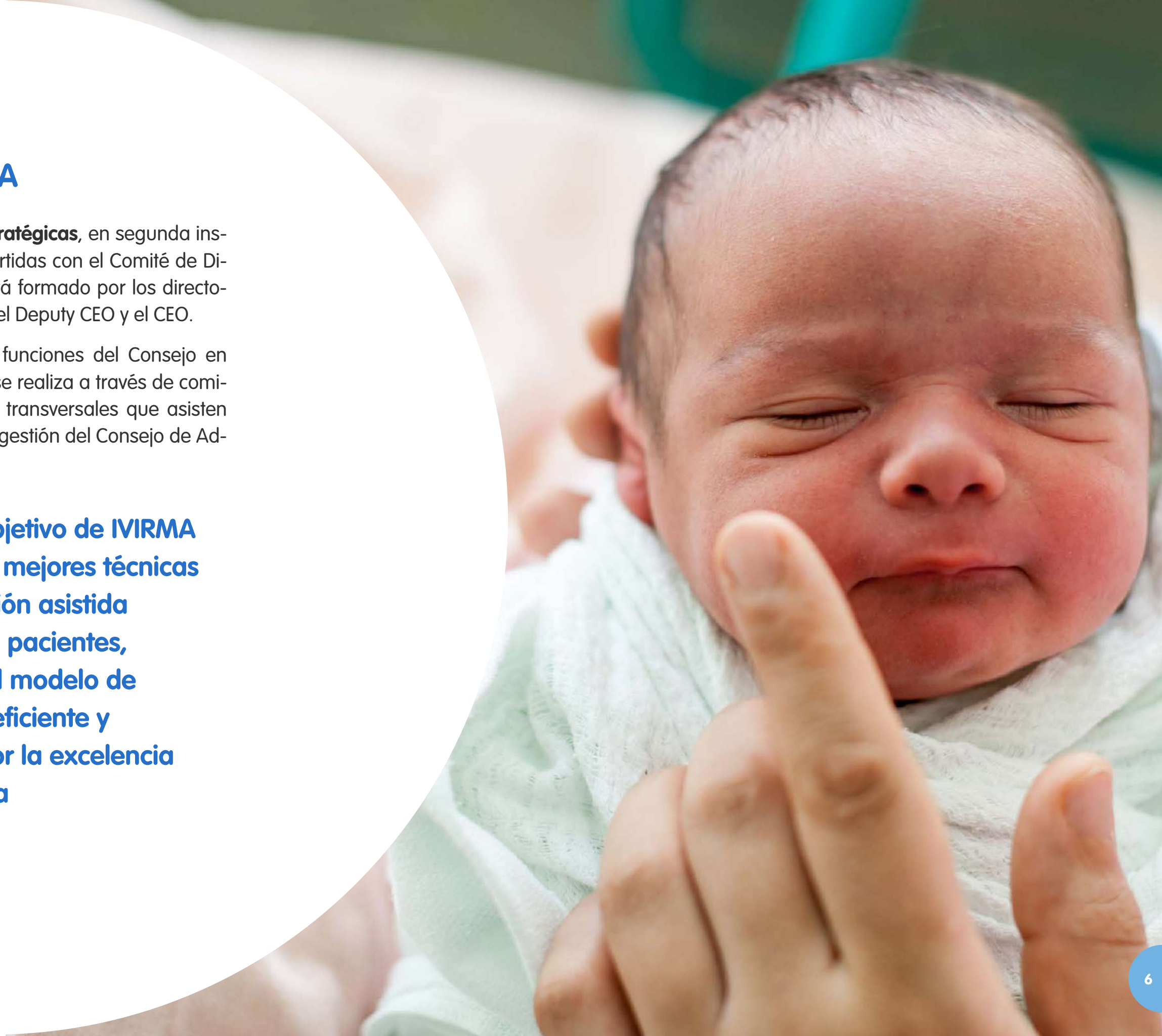
Contamos con una sólida presencia internacional, de hecho, estamos presentes en 9 países: España, Portugal, Italia, Reino Unido, EE.UU., Panamá, Argentina, Brasil y Chile. Además, disponemos de dos sedes que actúan como oficinas centrales: una en Valencia (España) y la otra en Basking Ridge (New Jersey, 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. Este órgano de gobierno está compuesto por cinco consejeros y se reúne varias veces cada ejercicio.

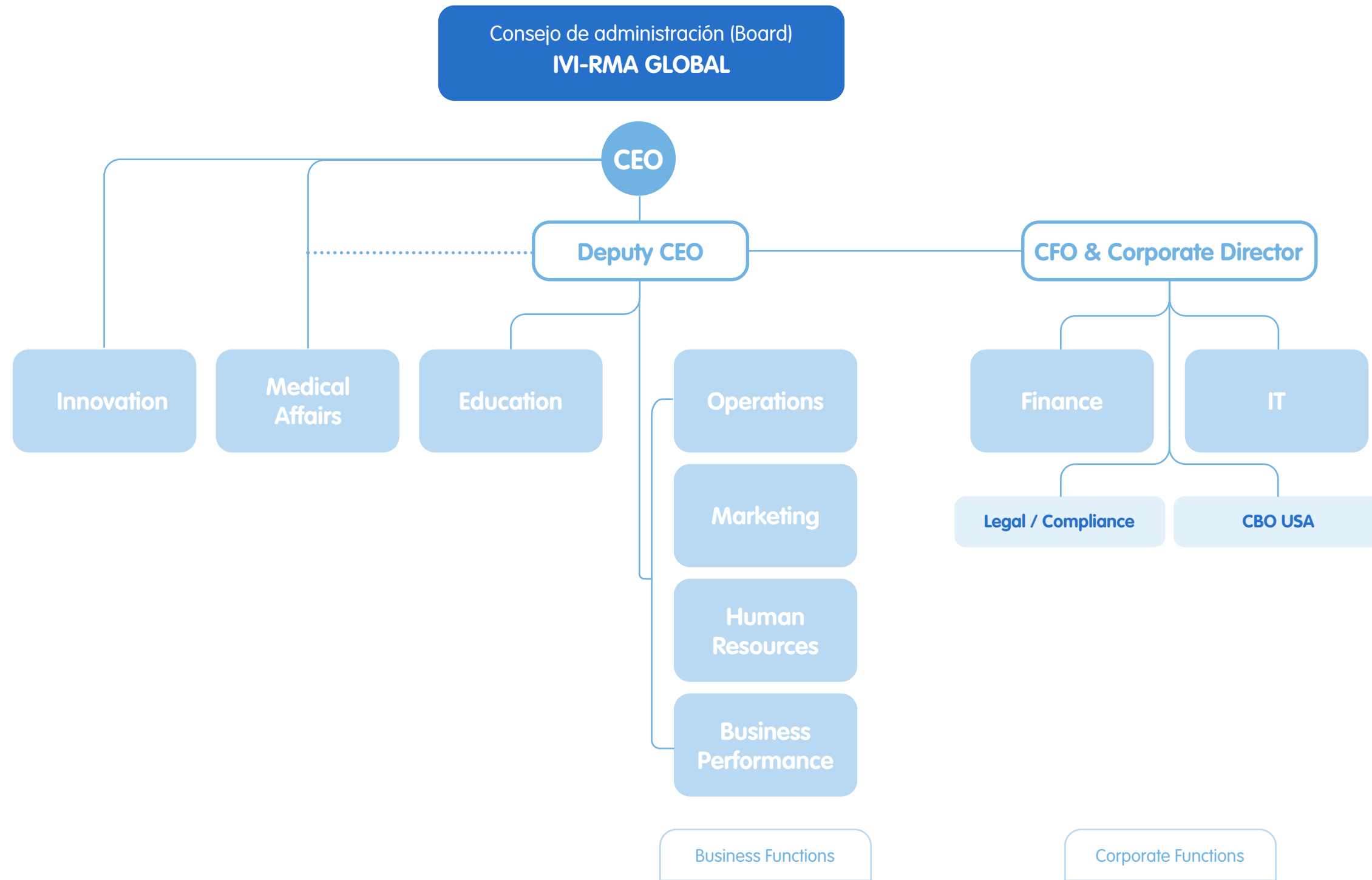
Las **decisiones estratégicas**, en segunda instancia, son compartidas con el Comité de Dirección, el cual está formado por los directores de cada área, el Deputy CEO y el CEO.

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.

**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 en el día a día**



## Nuestras áreas



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

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.

## 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**.

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:

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.

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.





**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".



## 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.



Pacientes



Empleados



Gobierno Corporativo



Comunidad Médica



Sociedad



Administración Pública/ Reguladores



Proveedores



Medios de Comunicación



Donantes

### 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.



### El ODS 3 “Salud y Bienestar” y el ODS 5 “Igualdad de género” han sido los objetivos indicados como prioritarios y son los que articulan la estrategia de Sostenibilidad de la compañía

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 alinearnos 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, completado por las más de 200 personas, entre grupos de interés y personas referentes de IVIRMA.



## Comunicaciones destacadas a nuestros grupos de interés

En IVIRMA 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

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  $-210^{\circ}\text{C}$  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.

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.

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**.





## 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.



# 02 COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LA SEGURIDAD





## 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. 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.

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.

### 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**.
- Ser un referente en **Calidad Asistencial**.
- Ofrecer una **atención personalizada y altamente especializada**.
- IVIRMA está comprometido con la **mejora continua**.
- Mejorar las **competencias, motivación, cultura de seguridad y satisfacción de nuestros profesionales**.
- Contribuir activamente en la **protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación**.
- **Garantizar la calidad del servicio**.



## Sistema de Gestión de la Calidad

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.\*

\*\* 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.

**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**



## 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.

## 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.

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.



## 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**. 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.

**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**.

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.

## 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.

### 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.

### 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.

### Riesgos asociados a la gestión de empresas proveedoras

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

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







**03 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 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.

## SEGUIMOS AVANZANDO EN LA DIGITALIZACIÓN

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.

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



## 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**

## 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.

## 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.

## 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 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.





## NUESTRO COMPROMISO CON LOS PACIENTES

### IVIRMA: Una organización pro mujer

Las mujeres son nuestra razón de ser y el motor de nuestra actividad. 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 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.
  - Guía Madres Solteras.
  - Guía Mamas.
- **Fertility Day Online.** Adaptándonos a la nueva realidad, hemos trasladado los eventos presenciales al formato digital, para siguiendo 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.
- **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.
- **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.





- **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 temas 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.
- 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.



## 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, personas trabajadoras y sociedad en general.

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.

### 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 un servicio de Asesoría Genética gratuito, que dentro del grupo da **orientación y asesoramiento en temas genéticos a nuestros pacientes**, ya sea para analizar el caso y plantear su abordaje, 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.

## 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.

## 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.

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).

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.

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 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.

A woman with dark hair is lying in bed, resting her head on a dark blue pillow. She is wearing a white sweater and has a gentle smile. Two children are also sleeping in the bed, one in the foreground and one behind her. The bed is covered with white linens and a brown patterned blanket. The overall atmosphere is calm and intimate.

**04 COMPROMETIDOS  
CON LAS PERSONAS**





## Las mujeres son mayoría en nuestra plantilla

## 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 equipo

#### Estructura de la plantilla

En la plantilla de IVIRMA somos un total de **2.230 personas trabajadoras**<sup>1</sup>, de las cuales 1.880 son mujeres (84,30%) y 350 hombres (15,70%).

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%).

<sup>1</sup>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).

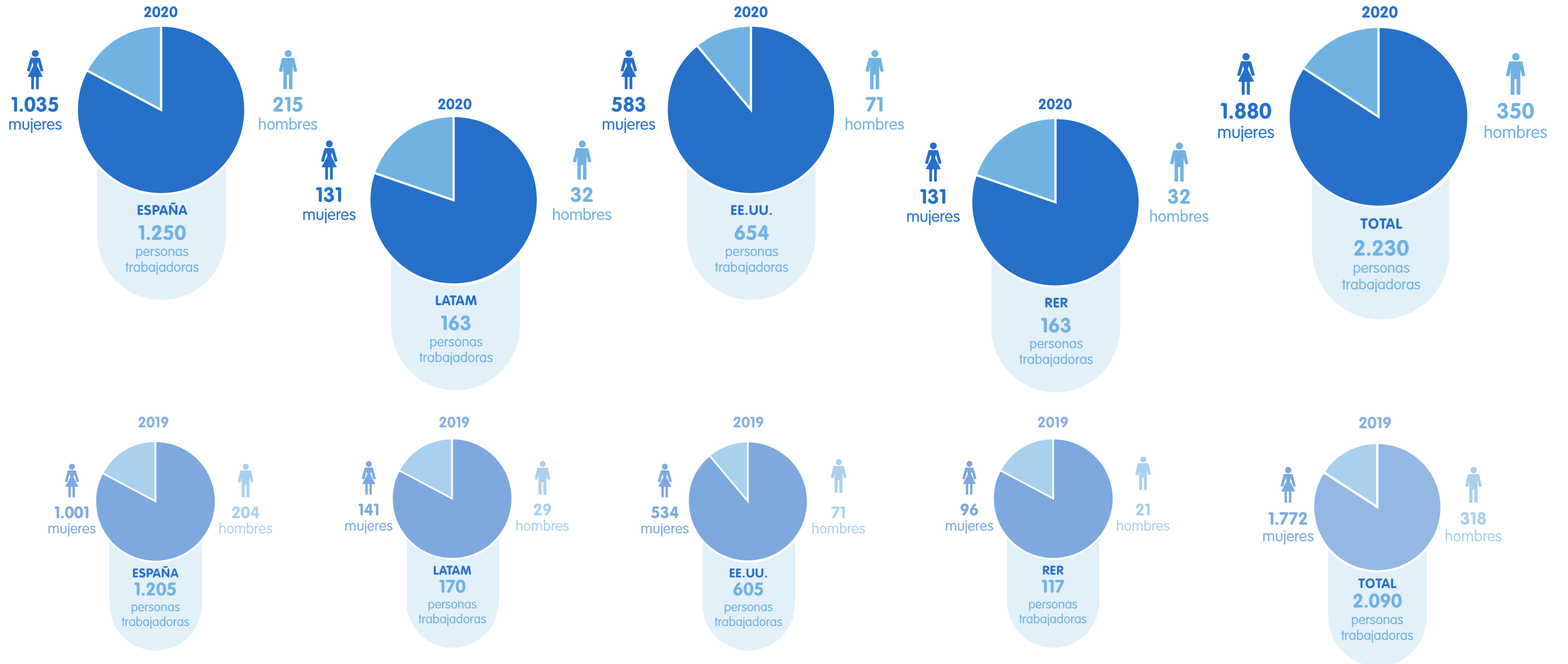
En relación con las **categorías profesionales**, la mayoría de nuestra plantilla se concentra en las categorías de enfermería (24%), laboratorio (23%) y atención al paciente (17%).

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.

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
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>336</b>	<b>121</b>	<b>716</b>	<b>102</b>	<b>553</b>	<b>59</b>	<b>216</b>	<b>20</b>	<b>53</b>	<b>350</b>	<b>1880</b>

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.



### 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).

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

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

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.**

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

### 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.

### 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.

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€.

### 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.

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**.





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 mediante 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.



Plan de reconocimiento

## 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.

Política retributiva

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.

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.

## 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

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

La **flexibilidad horaria** está presente en IVIRMA, 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.

Durante el año 2020 se ha creado una **política de teletrabajo** impulsada por el contexto COVID, que seguirá aplicándose pasado este período.



## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

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.

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.

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



## FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Con el objetivo de **atraer, retener y, sobre todo, desarrollar el mejor talento**, en IVIRMA contamos con una **política de formación**.

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.

### 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.

### 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 específico 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

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.

## 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.

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.



## IGUALDAD Y DIVERSIDAD

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

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 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.





### 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.

### 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.

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.

# 05 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.



### 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.

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).

## 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.

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.

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.



## 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.

#### Consumo de combustibles

	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

#### Consumo de electricidad

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

#### Consumo de agua

	Consumo de agua en m <sup>3</sup>	
	2020	2019
Consumo de agua	25.573	21.654

## 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.

	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
	2020	2019
Gas natural y gasoil vehículos	379,25	280,96 CO <sub>2</sub> eq
Recargas de gases fluorados	105,54	Sin datos

### Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)

Las **emisiones indirectas de alcance 2** se relacionan con el consumo eléctrico de nuestras instalaciones.

	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	
	2020	2019
Emisiones indirectas de GEI	4.000,33 ton CO <sub>2</sub> eq	2.364,7 ton CO <sub>2</sub> eq

### 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 CO<sub>2</sub>, 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 <sub>2</sub> eq	572,91 Tn CO <sub>2</sub> eq
Transporte Ferrocarril	5,64 Tn CO <sub>2</sub> eq	19,3 Tn CO <sub>2</sub> eq
Uso de coche de alquiler	1,86 Tn CO <sub>2</sub> eq	S/D
Alojamiento	14,17 Tn CO <sub>2</sub> eq	S/D
<b>Total</b>	<b>311,92 ton CO<sub>2</sub> eq</b>	<b>592,21 Tn CO<sub>2</sub> eq</b>





# 06 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.





A pregnant woman in a white shirt and black pants sits on a wooden bench, holding two ultrasound images. A man in a black hoodie sits beside her, resting his hand on the bench. A Bengal cat with a glowing green spot on its back lies on the floor in front of them. The background shows a bright window with a view of a city.

# 07 COMPROMETIDOS CON LA GESTIÓN ÉTICA



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

## TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO

### 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.

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.





## 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 Lluç 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 €



**08 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.

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 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.

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**.

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.

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

## 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.

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

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

#### 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.

## 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 gIVIing you, convocatoria de ayudas sociales para ONG.

En esta ocasión, se ha trabajado conjuntamente 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 sociales 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 Higuierón (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 IVIRMA dona 1.3€ para ayudarla con su tratamiento y con su ilusión.

### Campaña con "Human Rights Foundation"

Movimiento de lucha por los derechos del colectivo LGTBIQ+, 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.

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.

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





# 09 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.

### 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.

### 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.



**IVIRMA**)  
Global