



**INFORME DE
ESTADO NO FINANCIERO
CONSOLIDADO**

2022

INDICE

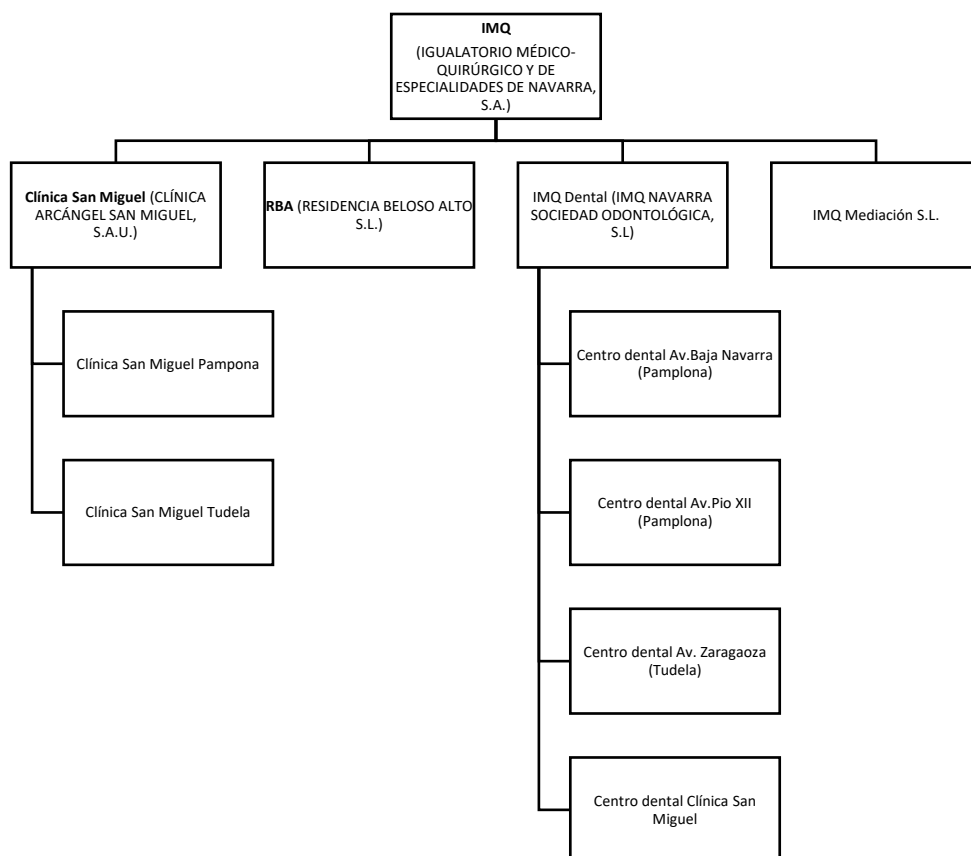
ALCANCE	3
ACERCA DE ESTE INFORME.....	4
MATERIALIDAD	4
1 IMQ IGUALATORIO DE NAVARRA.....	6
1.1 MODELO DE NEGOCIO	7
1.2 IMQ IGUALATORIO DE NAVARRA.....	10
1.3 CLÍNICA SAN MIGUEL	12
1.4 RESIDENCIA BELOSO ALTO	13
1.5 IMQ NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA	14
1.6 IMQ NAVARRA MEDIACIÓN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS, S.L.....	16
1.7 ORGANIGRAMA	16
1.8 ESTRATEGIA	17
1.9 COMPORTAMIENTO ÉTICO	26
1.10 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	27
2 EMPLEADOS.....	29
2.1 CAPITAL HUMANO	30
2.2 COMUNICACIÓN	34
2.3 FORMACIÓN.....	36
2.4 SEGURIDAD Y SALUD.....	36
2.5 RELACIONES SOCIALES	38
2.6 PLAN DE IGUALDAD	38
3 CRECIMIENTO SOSTENIBLE	39
3.1 COMPROMISO AMBIENTAL	40
3.2 RESIDUOS.....	40
3.3 CONSUMO.....	41
3.4 EMISIONES	44
4 COMPROMISO SOCIAL.....	45
4.1 PROMOCIÓN DEL EMPLEO.....	46
4.2 ACCIÓN SOCIAL	46
5 ANEXOS	49
I. DATOS ECONÓMICOS.....	50
II. ÍNDICE CONTENIDOS LEY 11/18	50

ALCANCE

El presente informe de información no financiera incluye la información consolidada de **Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Navarra S.A.** (en adelante, **IMQ**) correspondiente al periodo que abarca desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. **IMQ** representa el máximo órgano de propiedad y decisión de **Grupo IMQ Navarra** y de ella dependen, en tanto que es la sociedad dominante, el resto de las sociedades que conforman el consolidado que son:

- Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Navarra S.A.
- Clínica San Miguel (CSM).
- Residencia Beloso Alto (RBA).
- IMQ Navarra Sociedad Odontológica (DENTAL).
- IMQ Navarra Mediación Sociedad de Agencia de Seguros, S.L.

En el siguiente detalle se indican todas las sociedades del grupo con sus respectivos centros en caso de ser más de una localización.



ACERCA DE ESTE INFORME

Este es el segundo año que **IMQ** publica su INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA de acuerdo con la Ley 11/ 18 en materia de información no financiera y diversidad.

Con este informe, **IMQ**, en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Los contenidos de este informe hacen referencia a los datos comprendidos desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 y cubren todas las actividades de la organización.

MATERIALIDAD

Los contenidos del informe han sido determinados sobre la base de los asuntos materiales identificados y validados por las distintas Direcciones de IMQ a través de un cuestionario que ha abordado los distintos asuntos de la sostenibilidad del negocio y se han obtenidos como los más relevantes, los expuestos a continuación:

Aspecto material general		Ética y Buen Gobierno
Aspectos materiales específicos ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Aspectos materiales específicos MEDIO AMBIENTE	Aspectos materiales específicos SOCIAL
✓ Cumplimiento Legal y Normativo ✓ Seguridad de la Información y Protección de Datos	✓ Energía ✓ Residuos	✓ Igualdad ✓ Seguridad Laboral ✓ Empleabilidad

En 2022, desde el grupo IMQ Navarra y siguiendo el análisis de materialidad, se han realizado auditorías de protección de datos para nuestras empresas del grupo IMQ Sociedad Odontológica y Residencia Beloso Alto para la revisión del cumplimiento legal en esta área y donde se han identificado opciones de mejora. En 2023, IMQ y Clínica San Miguel Arcángel se someterán a esta revisión, siguiendo la metodología de revisión cada 2 años para cada empresa del grupo.

Se ha impartido formación en materia de protección de datos a todo el grupo IMQ Navarra por medio de un curso impartido por David Muñiz, Delegado de Protección de Datos.

Con el fin de conseguir la gestión eficiente de la Energía, se ha realizado la instalación de paneles fotovoltaicos en la totalidad del tejado de Clínica San Miguel y Residencia Beloso Alto buscando la obtención de energía limpia e incremento a largo plazo de la rentabilidad del negocio.

Por otra parte, los residuos de carácter sanitario de Clínica San Miguel Pamplona y Tudela, así como para Residencia Beloso Alto, son gestionados por una empresa externa para su correcto tratamiento que ha mantenido su actividad en 2022.

Además, continuamente se realiza una actualización de los protocolos de seguridad laboral, en especial en Clínica San Miguel.



Se mantienen convenios de colaboración con centros formativos para la acogida de alumnos en prácticas.

Con respecto a la igualdad, se continuará avanzando en el despliegue de los planes de igualdad.



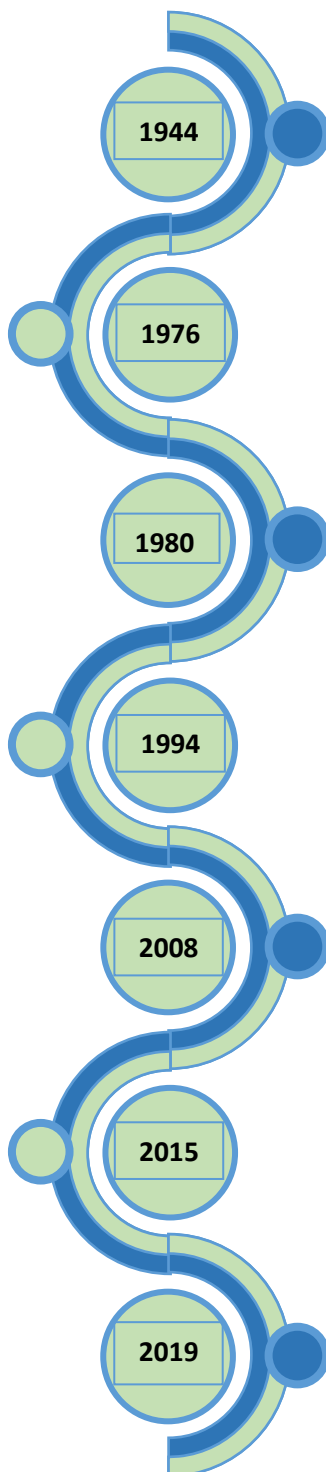
1 IMQ IGUALATORIO DE NAVARRA

1.1 MODELO DE NEGOCIO

IMQ adquiere Clínica San Miguel. Se consideró la primera clínica quirúrgica de Pamplona. Con el fin de modernizar las instalaciones y satisfacer la demanda, se trasladarán a Beloso Alto, desde donde ofrecerán sus servicios a las 35.000 personas afiliadas de la época.

En sus primeros 50 años de historia, IMQ contaba con 180 médicos adscritos y 168 facultativos rurales, además de tener concertado el acceso a más de 500 hospitales y clínicas privadas. Hasta entonces, se habían atendido 82.500 consultas, 1.900 intervenciones quirúrgicas y 8.000 urgencias, así como 2.400 hospitalizaciones y 27.000 estancias.

Creación de IMQ Odontológica, con tres clínicas dentales situadas en Pamplona y en Tudela. Se abarcan así cuatro áreas esenciales de la salud y servicio sociosanitario: la aseguradora, la hospitalaria, la residencial y la odontológica.



Igualatorio Médico de Navarra nace con el objetivo de aportar a la sociedad navarra una infraestructura sanitaria que de acceso y cobertura a necesidades asistenciales a la población.

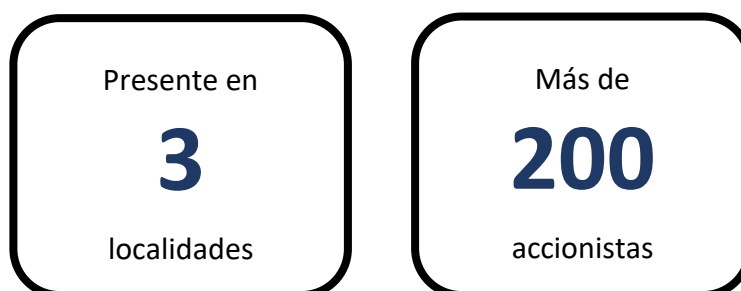
En 1980 abre una nueva Clínica San Miguel. Clínica San Miguel ha atendido a más de 1.250.000 personas desde su apertura. Actualmente, cuenta con más de 300 trabajadores y ofrece más de 30 especialidades.

La estrategia de diversificación de negocio de IMQ se completa con la apertura de Residencia Beloso Alto en 2008, que proporciona atención y cuidado a los mayores.

Coincidiendo con los 75 años de la fundación de IMQ, se inauguraron las nuevas oficinas: una nueva sede, más amplia, destinada a atender a los más de 40.000 asegurados con los que cuenta en la actualidad.

Regulado por la Dirección General de Seguros, IMQ ofrece una amplia variedad de seguros de salud. Se ofrece un aseguramiento total en materia de salud y confeccionan un seguro a medida según las necesidades demandadas por los clientes.

Tras más de 78 años de experiencia, IMQ se ha convertido en la compañía líder de salud y bienestar en Navarra. En la actualidad, ofrece productos y servicios adaptados a las necesidades reales de salud de las personas en todas las etapas de su vida, integrados bajo un modelo único de salud que incluye servicios de seguros de salud, asistencia sanitaria y dental y atención a mayores, todos ellos en Navarra.



Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Navarra S.A. es la empresa más destacada del Grupo IMQ por volumen de actividad. Cuenta con seguros de salud con las más amplias coberturas del mercado. Además de sus propios seguros, cuenta con acuerdos de reaseguro aceptado para Navarra con las principales compañías aseguradoras sanitarias nacionales que nos confían la salud de sus asegurados en Navarra.

El detalle de la actividad realizada por el Grupo IMQ este 2022 es el siguiente:

- **IMQ** ha seguido dando cobertura a más de 40.000 asegurados
- El desglose de la asistencia de la **Clínica San Miguel** por centro es el siguiente:
 - Clínica San Miguel **Pamplona**:
 - 6.422 ingresos quirúrgicos en 2022 (6.370 en 2021)
 - 1.836 ingresos médicos en 2022 (2.075 en 2021)
 - 99.866 consultas en 2022 (87.671 en 2021)
 - 18.978 urgencias en 2022 (16.511 en 2021)

- Clínica San Miguel **Tudela**:
 - 17.821 consultas en 2022 (15.200 en 2021)
- **IMQ NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA, S.L** ha atendido a un total de 9.208 pacientes en 2022 (8.162 en 2021).
- **Residencia Beloso Alto** ha atendido a un total de 143 personas mayores en 2022 (131 en 2021).



Con la propiedad del 100% de su capital, pertenecen al grupo IMQ Igualatorio de Navarra las siguientes entidades:

- Clínica San Miguel.
- Residencia Beloso Alto.
- IMQ Navarra Sociedad Odontológica.
- IMQ Navarra Mediación.

A través de sus divisiones, **IMQ** pone a disposición de sus clientes la más amplia red de clínicas y centros propios existente en el ámbito de la sanidad privada de Navarra para responder a sus necesidades de atención sanitaria, tanto en el ámbito sanitario como en el socio sanitario.

“Nuestras alianzas con las aseguradoras sanitarias nacionales más relevantes permiten a nuestros clientes acceder a más de 43.000 profesionales médicos y a 1.200 centros fuera de Navarra, que se suman a los profesionales de que disponen en Navarra.



1.2 IMQ IGUALATORIO DE NAVARRA



IMQ desarrolla su actividad en la sede central de la Avenida Bayona Nº 4 de Pamplona y en sus delegaciones de Tudela y Estella, desde donde dispone, como factor diferencial, de las siguientes soluciones adaptadas para cada tipo de cliente:

- ❖ **CLASSIC:** Un seguro con amplias coberturas, que ha sido diseñado para ofrecer la mejor relación entre prestaciones y servicios.
- ❖ **CLASSIC+:** incluye las coberturas Classic y además el reembolso de gastos fuera del cuadro médico.
- ❖ **BASIC:** Atención médica y sanitaria, ágil y rápida, sin hospitalización ni urgencias.
- ❖ **DENTAL:** La póliza dental de IMQ cubre todas las necesidades dentales con las más avanzadas técnicas odontológicas. Incluye prestaciones sin coste para el asegurado y otras con franquicias dentales.
- ❖ **ACCIDENTES DEPORTIVOS:** Seguro de asistencia sanitaria para accidentes durante la práctica deportiva.
- ❖ **REASEGURO ACEPTADO:** A través de acuerdos con las principales entidades del ramo de salud a nivel nacional, los asegurados de estas compañías disponen de la tarjeta de IMQ cuando su domicilio es Navarra.

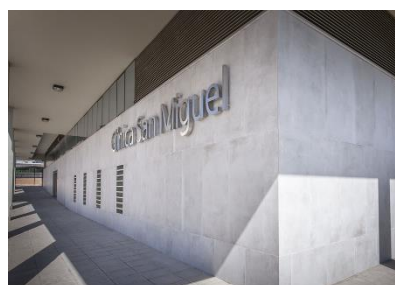
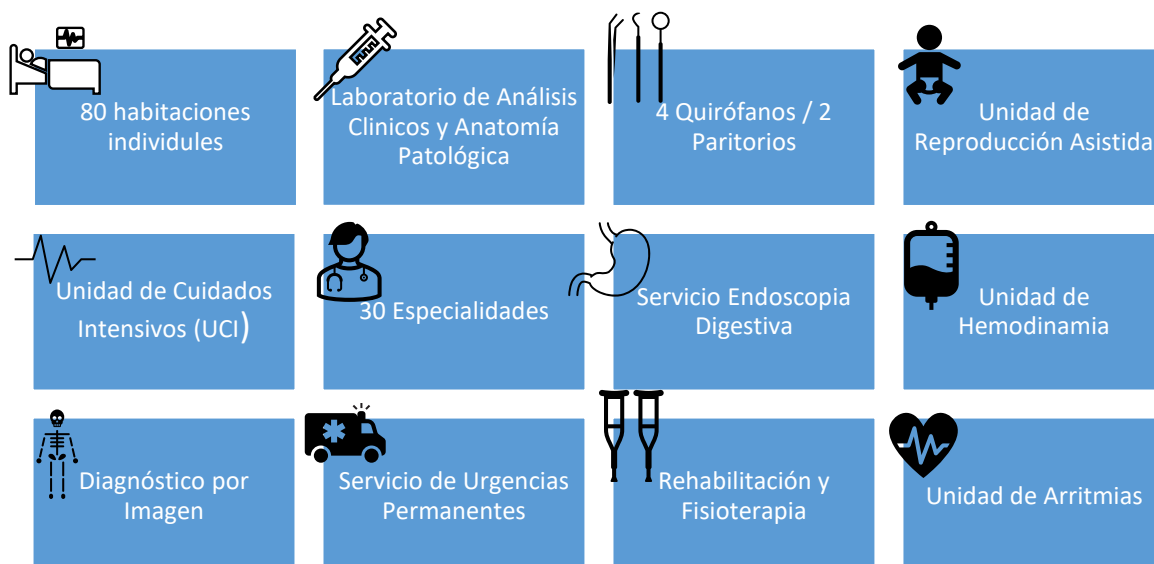
La distribución de productos de la entidad se realiza a través de agentes exclusivos, de corredores y de IMQ Navarra Mediación Sociedad de Agencia de Seguros, participada al 100% por IMQ Navarra.



1.3 CLÍNICA SAN MIGUEL



La Clínica San Miguel cuenta con amplias y modernas instalaciones, que garantizan una asistencia de calidad, tanto en la clínica de la calle Beloso Alto Nº 32 de Pamplona, como en el centro de consultas del Paseo Capuchinas Nº 25 de Tudela.



1.4 RESIDENCIA BELOSO ALTO



La Residencia Beloso Alto nace en 2008 para dar solución a cualquier tipo de limitación en la autonomía que puedan tener nuestros mayores, generando servicios de calidad en los que prima el trato humano.

“

Cuidar a una persona es acogerla en un espacio personal y propio, que posibilite su arraigo, con intimidad, privacidad y atención de todas sus necesidades

”



Desde su ubicación en la calle Leoncio Urabayen s/n de Pamplona ofrece el siguiente catálogo de SERVICIOS:

- Médico-Geriatra
- Enfermería
- Psiquiatría
- Farmacia
- Trabajo Social
- Fisioterapia
- Animación socio-cultural

Socio-
sanitarios



- Actividades básicas de la vida diaria
- Trastornos de comportamiento
- Actividades instrumentales de la vida diaria
- Necesidades espirituales

Cuidados
Personales



- Peluquería
- Podología
- Internet
- Información y participación del residente y su familia
- Hostelería

Otros
Servicios

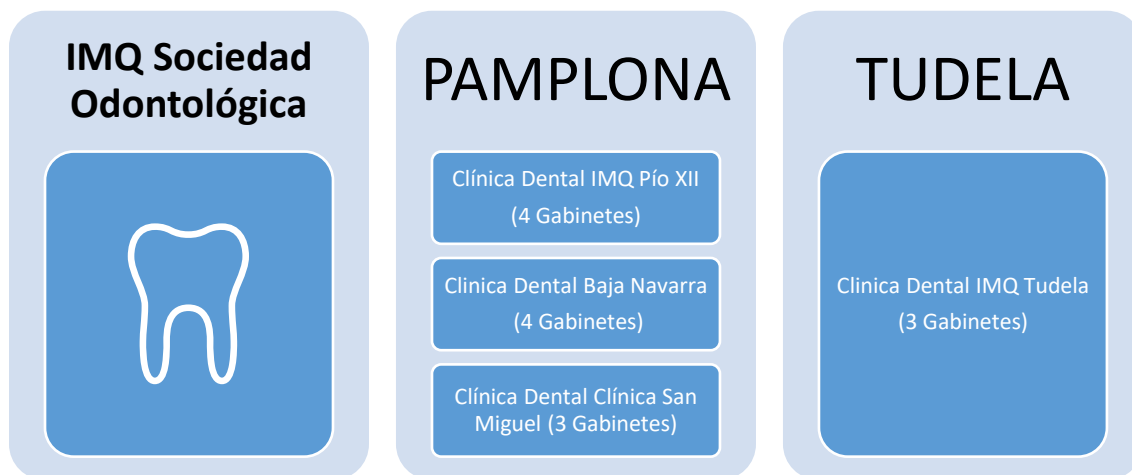


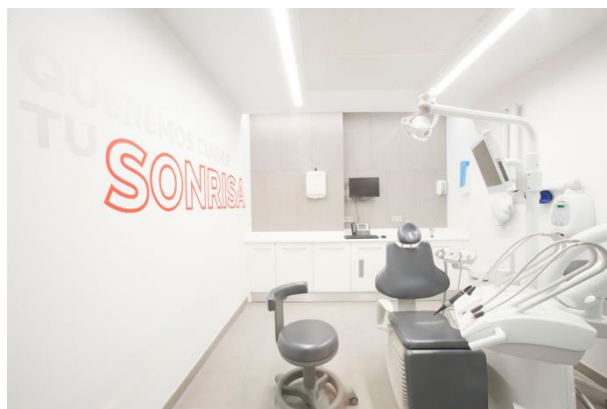
1.5 IMQ NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA



Las clínicas dentales de IMQ iniciaron su actividad en 2015, enmarcado dentro de la línea estratégica de desarrollo del negocio dental, IMQ ha abierto durante 2022 una nueva clínica dental, dentro de Clínica San Miguel Pamplona, se trata del cuarto centro dental, como el resto de centros cuenta con gabinetes equipados con tecnología de vanguardia y ofrece todos los tratamientos odontológicos de la mano de profesionales cualificados, con un amplio equipo de odontólogos/as, higienistas dentales, auxiliares y personal de clínica, que ofrecen un trato amable y cercano, en amplias y modernas instalaciones.

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





1.6 IMQ NAVARRA MEDIACIÓN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS, S.L.

La Sociedad, con sede en la Avenida de Bayona Nº4, bajo de Pamplona, tiene por objeto la mediación como agencia de seguros entre los tomadores y los asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras de otra, así como la promoción, asesoramiento y asistencia al tomador, asegurado o beneficiario.

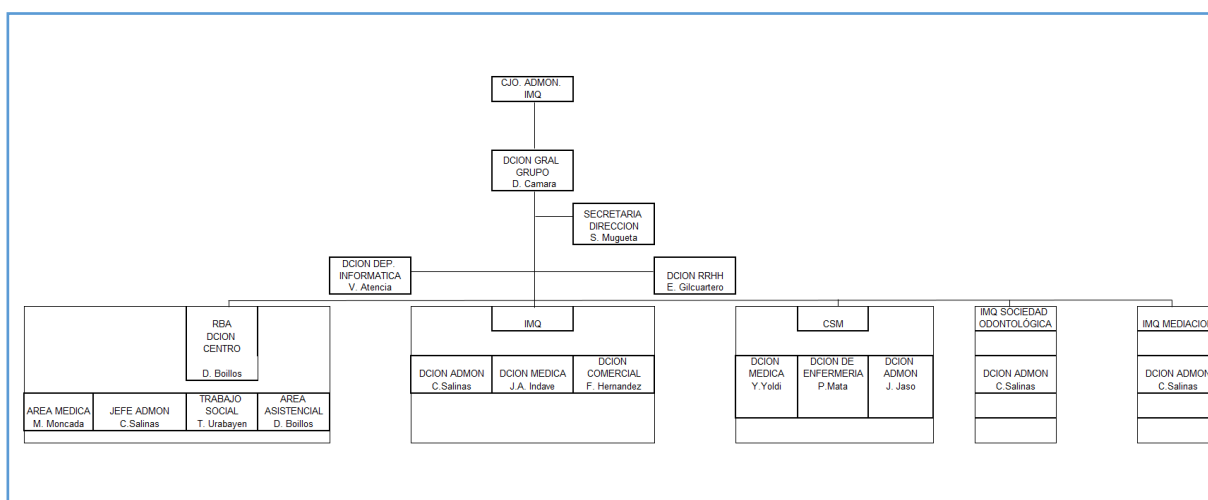
1.7 ORGANIGRAMA

El órgano máximo de dirección lo constituye el Consejo de Administración formado por los siguientes miembros:

CARGO	NOMBRE
DIRECTOR GENERAL	Daniel Cámara Baztán
SECRETARIO	José Zubicaray Ugarteche
CONSEJERO	Imelda Lecumberri Uriz
CONSEJERO	Javier Barber Carcamo
CONSEJERO	Itziar Janín Santos
CONSEJERO	Gerardo Purón Agost
CONSEJERO	Juan Luis Azcona San Julián
PRESIDENTE	José Antonio Janín Mendía

En agosto de 2022 se jubiló José María Bariáin Satrústegui, siendo el nuevo Director General del Grupo, Daniel Cámara Baztán quien hasta entonces era el Subdirector General del Grupo.

A continuación, se muestra el organigrama funcional interno:



1.8 ESTRATEGIA

1.8.1 Contexto

La pandemia generada por el Covid-19 en 2020 situó a la salud en el centro de todas las prioridades colectivas. Esta crisis nos ha obligado también a innovar, a acelerar las transformaciones en marcha, especialmente en el ámbito de la digitalización. Este hecho generó un impulso de los canales no presenciales y el lanzamiento de los servicios de video consulta y tele dermatología que han seguido vigentes durante 2022 y se prevé continúen. Además, también en 2022 se ha continuado con el desarrollo de varios proyectos cuyo objetivo es proporcionar a nuestros clientes prescindir de numerosos trámites en papel.

Ofrecer una eficaz respuesta a las necesidades actuales y nuevas de nuestros clientes, con atención rápida, eficaz y más digital nos permitirá seguir creciendo como empresa líder.

1.8.2 Misión, visión, valores y objetivos

La misión, la visión y los valores de IMQ son extensibles a todas las empresas del Grupo:

Misión

Somos la compañía líder en Navarra en sanidad privada. Cuidamos y acompañamos a las personas a lo largo de toda su vida en lo más importante, la salud. Nuestros profesionales médicos, nuestras personas y quienes integramos Grupo IMQ, trabajamos para que sientan que están en las mejores manos.

Visión

Queremos seguir siendo una empresa líder en Navarra, de personas para las personas. Queremos cuidar a nuestro cliente, comprometer a nuestro equipo y conectar con la Sociedad. Queremos seguir creciendo y ser mejores.

Valores

IMQ se ha dotado y defiende unos valores que le comprometen con sus clientes, sus personas, sus accionistas y el conjunto de la sociedad. El cliente como pilar fundamental, la innovación, la confianza y la cercanía, el trabajo en equipo, la ética, el liderazgo, la solvencia, la excelencia y la mejora continua son los atributos que nos mueven y nos impulsan.

OBJETIVOS

La vocación de compromiso social y de servicio a los demás forma parte de nuestra labor y propósito corporativo. Renovar cada día esa apuesta constituye un objetivo primordial que lleva a acometer, inversiones y mejoras continuas no sólo para el desarrollo de nuestra actividad, sino también como contribución al bienestar y progreso de la sociedad Navarra.

1.8.3 Calidad

La Residencia Beloso Alto dispone de la certificación ISO 9001, otorgada por AENOR, que permite controlar los procesos de gestión para garantizar el cumplimiento de la atención a las necesidades y expectativas de las personas basada en los siguientes pilares:

- Una atención cálida y humana, de consideración y respeto a sus valores, con inclusión de estándares éticos.
- La información al residente y familiares y su participación en la toma de decisiones de cuidados, fomentando su capacidad de implicación y responsabilidad.
- El trabajo del equipo interdisciplinar en Programas Asistenciales con Protocolos como elemento metodológico y utilizando instrumentos de valoración científicamente validados y técnicas de demostrada eficacia en personas mayores.
- La formación continua de todos los profesionales en aspectos clínicos y sociosanitarios.

IMQ garantiza que todos los productos y servicios que oferta cumplen con los estándares y parámetros de calidad y seguridad que exige la legislación vigente a través de las Políticas enumeradas en el epígrafe 1.8.5.

Complementariamente a esta Política de Calidad, IMQ cuenta con otras políticas de gestión que se describen en el apartado de gestión de riesgos.

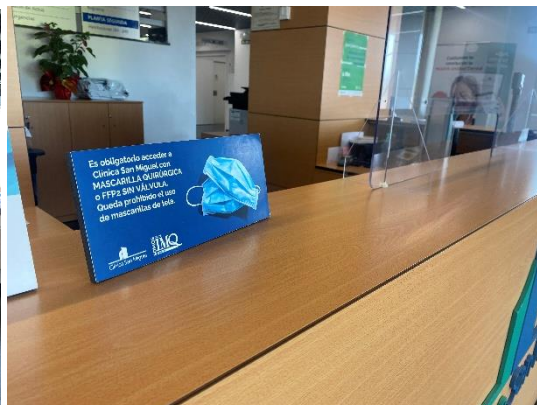
AENOR

**GESTIÓN
DE LA CALIDAD**

ISO 9001

IMQ establece medidas que garantizan la seguridad y salud de consumidores tales como:

Mantenimiento de mamparas en mostradores e hidrogelos en varios puntos con el fin de evitar y prevenir el contagio de la Covid-19, uso obligatorio de mascarilla en el centro, instalación de carteles de advertencia de zonas radiológicas, creación de unidades de convivencia en RBA, señalamientos de cambios de nivel del suelo, cuestionarios previos a la realización de pruebas médicas con el fin de evitar posibles daños o interferencias en la salud.



1.8.4 Gestión de reclamaciones

GESTIÓN DE RECLAMACIONES



IMQ dispone de un Área de Calidad que gestiona las reclamaciones relacionadas con los servicios mediante un completo proceso de recepción, análisis, resolución y respuesta.

El servicio de atención al cliente de Igualatorio Médico de Navarra, S.A. fue constituido en 2004 según las exigencias de la Orden del Ministerio de Economía ECO 734/2004 del 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Las quejas y reclamaciones pueden llegar a este servicio través de las siguientes vías:

- Correo electrónico.
 - Presencialmente, aunque se le indicará que nos la entregue por escrito.
 - Por correo ordinario, certificado y/o burofax
- Si el cliente es mutualista (ISFAS, MUFACE y MUGEJU) podrá reclamar en su mutualidad, tal como se establece en sus concertos (comisión mixta provincial, comisión mixta nacional, procedimiento administrativo). La tramitación de estas reclamaciones se gestiona desde los servicios de Inspección Médica.
 - Si el cliente dispone de una póliza privada podrá reclamar a nuestro servicio de atención al cliente (SAC): Inade, Instituto Atlántico del Seguro Calle La Paz, nº2, bajo 36202 - Vigo (Pontevedra), Tfno. 986482228 Fax: 986485653, o a través del correo electrónico atencioncliente@inade.org. Este servicio tiene la obligación de resolver las quejas o reclamaciones en el plazo máximo de un mes, en caso de que tenga la consideración de “consumidor, y de dos meses en el resto de los supuestos. La gestión de estas reclamaciones depende directamente de la dirección de la compañía.
 - Si el cliente no está conforme con la respuesta del SAC podrá interponer reclamación ante la Dirección General de Seguros: Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana, nº44 28046 – Madrid. Sede virtual // www.dgsfp.mineco.es. La gestión de estas reclamaciones depende directamente de la dirección de la compañía.

Durante 2022 se han recibido las siguientes reclamaciones :

SAC

QUEJAS Y RECLAMACIONES	2021	2022
ADMITIDAS	2	2
NO ADMITIDAS	1	1
TOTAL	3	3

Ambas quejas admitidas han sido analizadas y se les ha dado respuesta por parte de SAC tras solicitar la información correspondiente a IMQ. En el primer caso no debería haber ido por esta vía la reclamación y en el otro caso se ha resuelto de forma favorable dando solución al cliente.

Correo electrónico

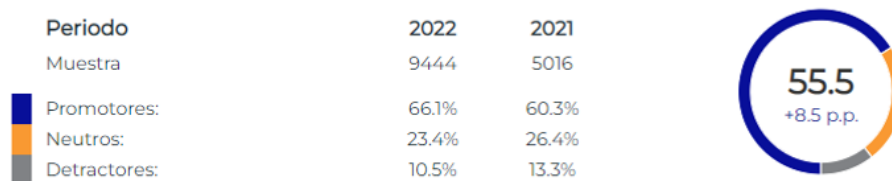
IMQ Navarra ha recibido vía correo electrónico un total de 13 reclamaciones en 2022 y 42 en 2021. Todas ellas han sido en su momento analizadas internamente y resueltas en caso de que aplicasen.

Clínica San Miguel.

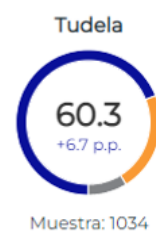
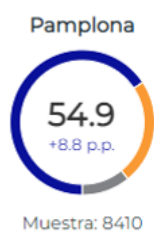
El centro dispone de un departamento de atención al paciente que se encarga de la gestión de las reclamaciones, en 2022 se recibieron 330 reclamaciones todas ellas han sido tratadas y resueltas.

Clínica San Miguel dispone de un canal de medición de la satisfacción del paciente y NPS “La Voz del Paciente”, que envía diariamente encuestas vía sms cuyos resultados este año fueron:

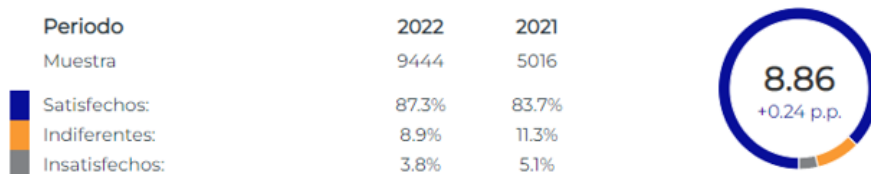
NPS



NPS por Centro



Satisfacción Global



Satisfacción Global por Centro



Residencia Beloso Alto

El centro ha recibido 5 quejas durante el año 2022. (1 queja en 2021) . Todas ellas resueltas.

IMQ Navarra Sociedad Odontológica

Se han recibido 4 quejas durante el año 2022. (5 quejas en 2021). Todas ellas resueltas.

IMQ Navarra de Mediación

No ha recibido quejas durante 2022 ni 2021. Todas ellas resueltas.

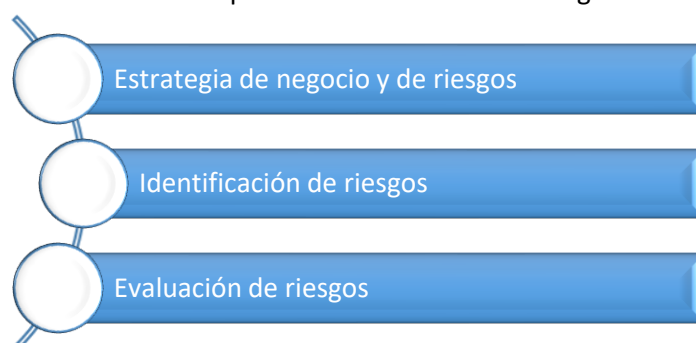
1.8.5 Gestión de riesgos

Dentro de las divisiones de Grupo IMQ, destaca IMQ NAVARRA, que integra su propio sistema de gobernanza y gestión de riesgos basado en la regulación del sector asegurador y la naturaleza de sus operaciones.

Como parte del sistema de gobierno de la Sociedad, el Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) tiene el objetivo de controlar y gestionar los riesgos a los que está podría verse expuesta la Sociedad, debido a las actividades propias de su negocio.

La Dirección de la Sociedad se responsabiliza de la revisión y validación del SGR, siendo responsabilidad del Consejo de Administración su aprobación.

Los principales elementos sobre los que se sustenta el sistema de gestión de riesgos son:



OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Como principio general, la Sociedad ha desarrollado el SGR teniendo en cuenta la proporcionalidad a la naturaleza, volumen y complejidad de sus operaciones.

Los principios fundamentales del SGR en La Sociedad, son los siguientes:

- Creación de valor, contribuyendo a la consecución de objetivos.
- Integración en los procesos de la organización.
- Parte fundamental en el proceso de toma de decisiones.
- Tratamiento explícito de la incertidumbre en la toma de decisiones.
- Composición sistemática, estructurada y adecuada, contribuyendo a la eficiencia y, consecuentemente, a la obtención de resultados fiables.
- Alineado con el contexto externo e interno de la organización y con su perfil de riesgo.
- Disposición de recursos humanos capacitados e informados, a través de habilidades, perfiles y entrenamiento necesario.
- Motivación y compromiso en identificar debilidades e implementar mejoras.
- Integridad y consistencia de los procedimientos administrativos y procesos asociados.
- Transparencia en la información de riesgos identificados.

La gestión integral del riesgo permite a la Sociedad una gestión proactiva en la identificación y tratamiento de sus riesgos, lo que a su vez ayuda a descubrir no solo amenazas, sino también oportunidades de mejora que aumenten las probabilidades de alcanzar los objetivos estratégicos definidos.

El Consejo de Administración será el último responsable de garantizar la eficacia del sistema de gestión de riesgos, establecer el perfil de riesgo de la Sociedad y los límites de tolerancia al riesgo, así como de aprobar las principales estrategias y políticas de gestión de riesgos.

En gestión de riesgos el grupo lleva años trabajando en un modelo de gestión de riesgos en el ámbito económico, de solvencia y compliance. El objetivo para la siguiente etapa es ampliar la evaluación y análisis de los aspectos ambientales y sociales que afectan al grupo.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO DEL RIESGO

El Consejo de Administración es el responsable de la aprobación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad y, en particular, de la política general de riesgos que se apoya en la Comisión de Auditoría que tiene la responsabilidad tanto de conocer y revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos para que los principales riesgos se identifiquen, gestionen y se den a conocer de forma adecuada, como de realizar el seguimiento de la implementación de recomendaciones o cambios de los sistemas, política y procedimientos de gestión de riesgos.

Adicionalmente, la Sociedad tiene internamente una estructura de Comités que tienen, ya sea de forma completa o parcialmente, funciones y responsabilidades en la gestión y/o control de los riesgos de la Sociedad.

MODELO DE RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DEL RIESGO

El Gobierno del Riesgo de la Sociedad basa su funcionamiento en el principio de las “Tres Líneas de Defensa”. Con ello se pretende asignar y segregar los roles y las responsabilidades dentro del Sistema de Gobierno en lo referente a la gestión de los riesgos.

- Primera Línea de Defensa (Toma y Posesión de Riesgos): Está compuesta por las unidades de negocio. Son las responsables de la aplicación de los controles en todas sus operaciones, de la identificación de los riesgos en cada una de las actividades diarias, así como del desarrollo de los planes de acción correspondientes para la mitigación de dichos riesgos.
- Segunda Línea de Defensa (Control y Seguimiento): Está compuesta por la Función Actuarial, la Función de Riesgos, la Función de Cumplimiento Normativo y por el Control Interno. Son los responsables de establecer mecanismos de vigilancia y monitorización para la mitigación de la exposición al riesgo, de coordinar políticas y procedimientos internos para cumplir con la normativa externa, y de la optimización de los controles en busca de una relación aceptable de control/eficiencia operativa.
- Tercera Línea de Defensa (Auditoría Interna): Se encarga de la comprobación de la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de otros elementos del sistema de gobierno.

POLÍTICAS DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN DE RIESGOS

Para el establecimiento de las directrices en relación con el funcionamiento del sistema de gobierno, las sociedades del grupo cuentan con las siguientes políticas, no de aplicación general a todas ellas, si no específica a cada empresa:

- Política Auditoría Interna.
- Política de Gestión de Riesgos.
- Política de Control Interno.
- Política de Externalización de Funciones.
- Política de Aptitud y Honorabilidad.
- Política de Función Actuarial.
- Política de Comités.
- Política de Verificación del Cumplimiento.
- Política de Activos y Pasivos.
- Política de Riesgo de Liquidez.
- Política de Gestión de Capital.
- Política ORSA.
- Política de Remuneraciones.
- Política de Suscripción y Constitución de reservas.
- Política de Calidad del Dato.
- Política de Información de la Empresa.
- Política de Continuidad del Negocio.
- Política General de Gobierno Corporativo.
- Política de Código Ético y de Conducta.

- Política de Fraude.
- Política de Reaseguro.
- Política de delitos

SISTEMA DE GESTION DE RIESGOS (SGR)

Los principales elementos sobre los que se sustenta el sistema de gestión de riesgos son:

- Estrategia de negocio y de riesgos.
- Identificación de Riesgos.
- Evaluación de riesgos.

El objetivo del sistema de Gestión de Riesgos es emitir un diagnóstico de la Sociedad con respecto a su adecuación a los requerimientos de capital y a la gestión integral del riesgo.

Para alcanzar esta adecuación es necesario abordar los siguientes objetivos intermedios:

- Evaluar las medidas adoptadas para mejorar los controles sobre los riesgos identificados, tras del análisis de la documentación de la Sociedad y entrevistas con los diferentes departamentos (plasmando los asuntos tratados en las actas correspondientes).
- Identificar nuevos riesgos y clasificarlos conforme al artículo 45 “Gestión de Riesgos” RDOSEAR.
- Definir nuevas mejoras y controles que reduzcan los riesgos.

PERFIL DE RIESGO

Los principales riesgos considerados en los procesos de identificación son los siguientes:

- Riesgo de mercado: los riesgos de mercado son consecuencia del nivel o volatilidad de los precios de mercado de los instrumentos financieros. La exposición a este riesgo se mide por el impacto de los movimientos de variables financieras tales como los precios de las acciones, los tipos de interés, los precios inmobiliarios, los tipos de cambio, etc.
- Riesgo de contraparte: es consecuencia de las posibles pérdidas derivadas de un incumplimiento inesperado o del deterioro de la solvencia de las contrapartes y deudores de las entidades en los próximos doce meses.
- Riesgo de suscripción de salud: es el riesgo generado por las obligaciones de seguro de salud en relación con los riesgos cubiertos y con los procesos que se siguen en el ejercicio de la actividad.
- Riesgo operacional: es aquel derivado de un desajuste o un fallo en los procesos internos, en el personal y los sistemas o a causa de sucesos externos. Esta definición incluye el riesgo de cumplimiento normativo y legal (por ejemplo el riesgo de blanqueo de capitales o el riesgo corporativo de responsabilidad penal) pero excluye el riesgo estratégico y reputacional.
- Riesgo de liquidez (o riesgo de ALM por liquidez): se refiere al riesgo derivado de la falta de liquidez de una inversión que no puede ser vendida con la suficiente rapidez para evitar o minimizar una pérdida.
- Riesgo estratégico: es consecuencia de la exposición a posibles pérdidas derivadas de

estrategias que resultan ser inapropiadas para el negocio

- Riesgo reputacional: se trata de la posibilidad de que la Entidad incurra en pérdidas de valor como consecuencia de un deterioro en la percepción que los clientes tienen de ella.

1.9 COMPORTAMIENTO ÉTICO

De forma general, existe un compromiso por parte de **IMQ** de llevar a cabo sus actividades según criterios de ética, profesionalidad y responsabilidad cumpliendo estrictamente los requisitos legales allá donde opera.

Este compromiso general se formaliza de forma específica en el Código Ético y de Conducta del Grupo IMQ.

A continuación, se recogen los principios y pautas de comportamiento que guían las actuaciones del Grupo IMQ, de sus directivos y miembros de su órgano de administración y de sus empleados con la finalidad de consolidar una ética empresarial y la generación de un comportamiento adecuado. Mediante el Código Ético y de Conducta se recoge el compromiso de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones con sus empleados, clientes, proveedores y socios, y en general, con cualquier tercero relacionado con la Sociedad.

Los valores éticos fundamentales a los que han de ajustar su conducta profesional las personas incluidas en el ámbito de aplicación son los siguientes:

- Integridad: Entendida como entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento. En general, una persona íntegra es alguien en quien se puede confiar.
- Objetividad: La objetividad es la imparcialidad con que se trata o se considera un asunto prescindiendo de las consideraciones y los criterios personales o subjetivos.
- Honestidad: Armonizar las palabras con los hechos, comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. La honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y lo que se hace.
- Responsabilidad: Cumplimiento diligente y profesional del trabajo, desempeñando con pericia, aplicación, seriedad, honradez y eficacia las tareas y obligaciones encomendadas.
- Transparencia: Como cualidad de actuar de una manera franca, abierta, y con claridad sobre los hechos y criterios con los que se toman las decisiones, implica dejar de lado la ambigüedad con la finalidad de ser generadoras de confianza.

Los compromisos establecidos en el Código Ético se organizan en las siguientes áreas:



El cumplimiento de estos compromisos se garantiza con sistemas de control y seguimiento y un régimen disciplinario de ampliación.

Asimismo, se dispone de un canal de denuncias específico para Clínica San Miguel (canal.denuncias@clnicasanmiguel.es) gestionado por personal externo a la empresa. El resto de empresas del grupo no cuentan con el canal, aunque se está estudiando su implantación.

1.10 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

CLÍNICA SAN MIGUEL

El Código de Proveedores de CLÍNICA SAN MIGUEL define los estándares mínimos que los proveedores deben respetar y cumplir.

Los pilares básicos de este código son los siguientes:

- Derechos humanos.
- Seguridad y salud.
- Sostenibilidad medioambiental.
- Integridad empresarial.

Este documento ayuda a la implementación continua del compromiso con estándares internacionales como las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales, las Directrices de las Naciones Unidas sobre comercio y derechos humanos, los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a todos los eslabones de la cadena de suministro.

RESIDENCIA BELOSO ALTO Y RESTO DEL GRUPO



Para garantizar la relación con los proveedores, una relación de compromiso y servicio, **IMQ** lleva a cabo actuaciones que refuerzan su homologación basándose en criterios de calidad enmarcados en el Sistema de Gestión de Calidad certificado según ISO 9001 de la Residencia Beloso Alto.

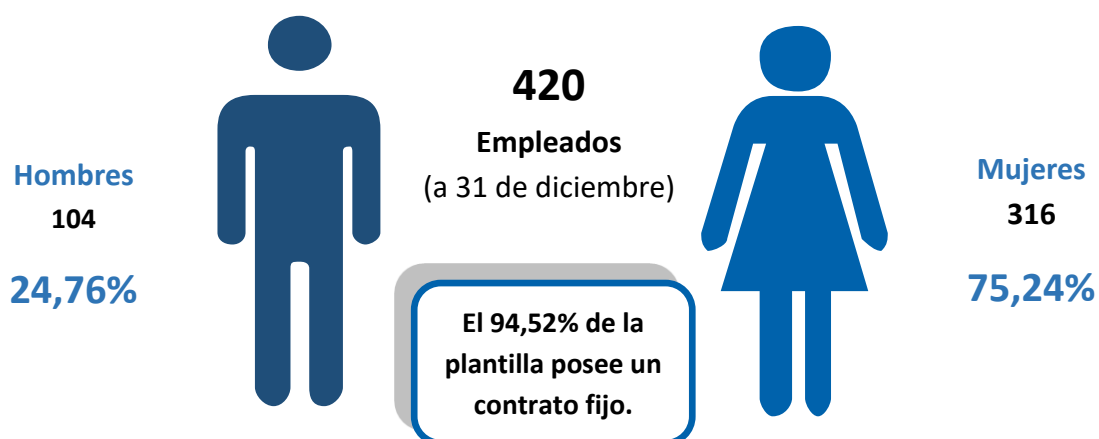


2 EMPLEADOS

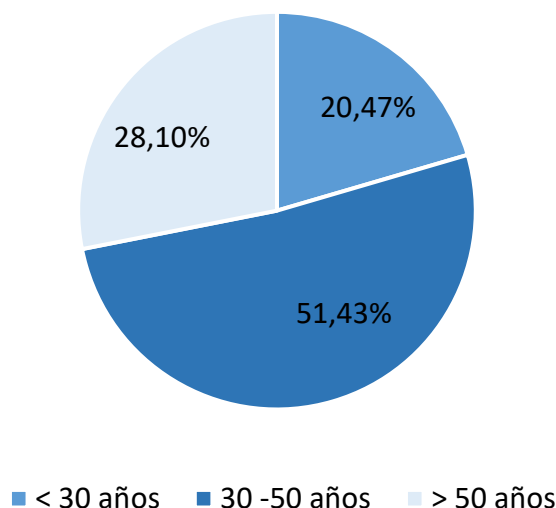
2.1 CAPITAL HUMANO

IMQ es consciente de que los empleados son el capital más valioso en la empresa. Esta idea, complementada con la tecnología más avanzada, los procesos más potentes y los estándares de experiencia más exigentes, se convierte en una ventaja competitiva en el sector en el que desarrolla su actividad.

Se parte de un proceso de selección de los candidatos más adecuados, para después implementar procesos de formación específicos que permiten un desarrollo profesional completo, dando como resultados profesionales altamente capacitados para dar respuesta a las necesidades de los clientes.



Distribución por rangos de edad (a 31 de diciembre)



Empleados por categoría profesional, edad y sexo										
Datos a 31/12	Directores		Subdirectores		Personal Sanitario		Administrativos		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
< 30 años	0	1	0	0	72	71	17	14	89	86
30 - 50 años	2	3	2	1	165	169	41	43	210	216
> 50 años	5	6	0	0	89	87	21	25	115	118

A continuación, se aporta un desglose a 31 de diciembre para el año 2022 por categoría, rango de edad y sexo.

< 30				
Categoría				
Sexo	ADMINISTRATIVO	DIRECTORES	PERSONAL SANITARIO	Total general
Hombre	5	1	15	21
Mujer	9		56	65
Total general	14	1	71	86

30-50				
Categoría				
Sexo	ADMINISTRATIVO	DIRECTORES	PERSONAL SANITARIO	Total general
Hombre	11	2	43	56
Mujer	32	2	126	160
Total general	43	4	169	216

>50				
Categoría				
Sexo	ADMINISTRATIVO	DIRECTORES	PERSONAL SANITARIO	Total general
Hombre	3	4	20	27
Mujer	22	2	67	91
Total general	25	6	87	118

Modalidades

MODALIDADES DE CONTRATOS (datos a 31 de diciembre)	2021	2022
TEMPORALES	107	23
INDEFINIDOS	307	397
TOTAL	414	420

Tipos de contrato (datos a 31 de diciembre)		Indefinido				Temporal			
		Tiempo Completo		Tiempo Parcial		Tiempo Completo		Tiempo Parcial	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Sexo	Hombre	69	84	10	15	15	0	3	5
	Mujer	193	252	35	46	62	0	27	18
Edad	<30 años	23	66	2	7	45	0	19	13
	30 – 50 años	151	176	19	30	30	0	10	10
	>50 años	88	94	24	24	2	0	1	0

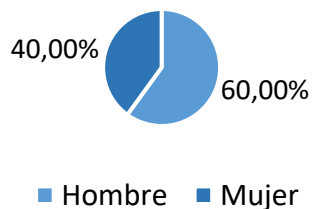
Clasificación profesional	Directores	7	8	0	2	0	0	0	0
	Subdirectores	2	1	0	0	0	0	0	0
	Personal sanitario	207	268	31	43	67	0	21	16
	Administrativos	46	59	14	16	10	0	9	7

*No es posible la obtención de los promedios de empresa desglosados por tipos de contrato por no poder extraer la información de manera fiable.

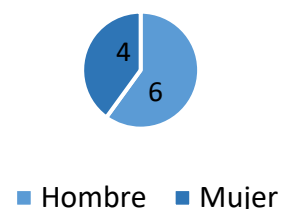
Despidos											
Sexo			Categoría Profesional			Edad					
						<30 años		30-50 años		>50 años	
Año	2021	2022	Año	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Mujeres	3	5	Personal Sanitario	3	5	0	1	3	3	2	1
Hombres	2	0	Personal Sanitario	1	0						
			Administrativo	1	0						

Dirección

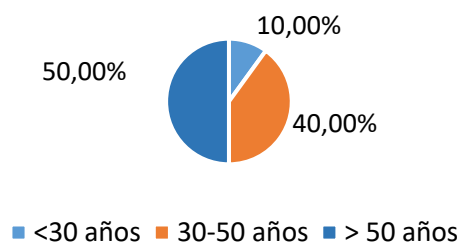
Dirección (a 31 de diciembre)



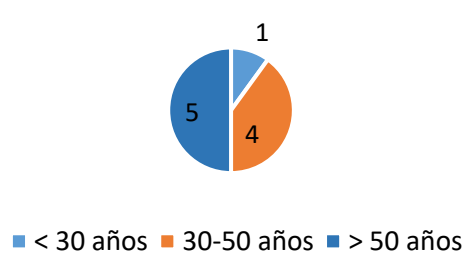
Dirección (a 31 de diciembre)



Dirección (a 31 de diciembre)



Dirección (a 31 de diciembre)



Clasificación*	Remuneración media			
	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	49.551,77€	30.029,80€	53.806,17€	33.153,90€
Brecha salarial*	39,40%		38,38%	
Personal administrativo	28.102,81€	23.689,59€	30.494,07€	25.393,42€
Personal sanitario	59.049,65€	30.945,63€	57.617,04€	34.341,71€
<30 años	23.350,40€	23.537,54€	25.472,85€	26.246,44€
30-50 años	49.818,37€	29.937,39€	49.047,61€	32.939,74€
>50 años	66.749,86€	34.613,875€	75.454,67€	35.506,08€
Ratio Salario Mínimo Interprofesional **	3,67	2,22	3,84	2,37

*Salario medio de hombres – salario medio de mujeres / salario medio de hombres

**SMI= Total salario medio/ Salario Mínimo Interprofesional (2022:14.000€ brutos anuales)

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

El grupo fomenta cualquier tipo de diversidad y apuesta por la integración de todos sus colaboradores con procesos de selección y desarrollo profesional orientados a la no discriminación.

Durante el año 2022 se ha contado con los servicios de 2 empleados, ambos trabajadores de la Clínica de San Miguel.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

La organización y distribución del tiempo de trabajo de la plantilla de **IMQ** varía en función del área o departamento en el que se presten los servicios y sus necesidades. Éstos serán establecidos por los responsables de departamento.

Con carácter general son los siguientes:

- Personal asistencial: según rotatorio de turnos establecidos por el área u horarios de consulta establecidos por el servicio.
- Personal administrativo con tareas de atención al público: jornada establecida en función del horario de atención al público. En determinados puestos también existe un rotatorio.
- Personal administrativo sin tareas de atención al público: jornada continua.
- Personal de servicios auxiliares: según rotatorio establecido

- Vigilantes / telefónicos: según rotatorio del servicio.

Las vacaciones serán solicitadas por los trabajadores a su responsable. En caso de coincidencia de fechas en trabajadores de la misma área, tendrá prioridad de elección el trabajador que cuente con más antigüedad en la empresa.

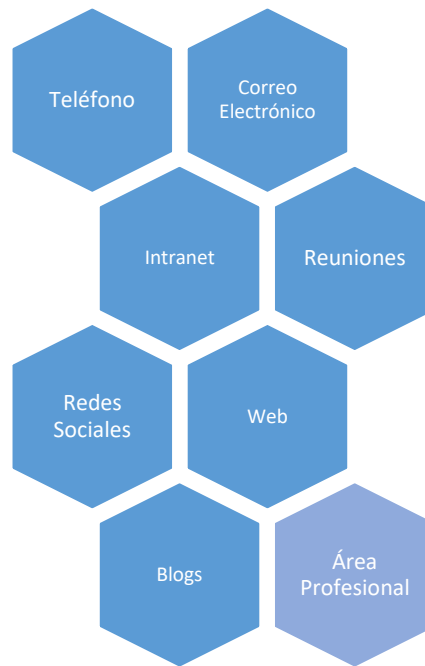
ABSENTISMO

A continuación, se indica el volumen de horas de absentismo con procesos de incapacidad temporal durante 2022:

Centro	Horas 2021	Horas 2022
Clínica San Miguel	36.171	33.000
IMQ	1.712	2.021
IMQ Navarra Sociedad Odontológica	1.035	3.542
RBA	3.693	11.668
TOTAL GRUPO	42.611	50.231

2.2 COMUNICACIÓN

IMQ promueve que la comunicación y el diálogo entre los empleados marcándose como objetivo la transparencia en todas las áreas relacionadas con el ámbito laboral.



En el apartado de Actualidad de la página web de **IMQ** se pueden consultar las últimas novedades y noticias de la empresa.

Respecto a las posibles consultas que realizan los empleados de **IMQ** estas se canalizan al Departamento de Recursos Humanos.

También está presente en las principales redes sociales:



2.3 FORMACIÓN

IMQ pone a disposición de sus empleados los medios y recursos necesarios para satisfacer y garantizar sus necesidades formativas y de capacitación, tanto al comienzo de la relación laboral, como durante el desarrollo de esta.

Cuando se observa por el centro necesidades formativas o a solicitud, se gestionan y se establecen formaciones obligatorias para ese área o departamento.

Con periodicidad anual se solicitan a los responsables de área las necesidades formativas que pudieran tener para tratar de atenderlas. Estas formaciones se integran en el plan de formativo. Las formaciones "a medida" solicitadas por la empresa son gestionadas por la entidad Global Cess.

IMQ tiene suscritos distintos convenios de colaboración con centros formativos (institutos de formación profesional, universidades y centros privados homologados) para la realización de prácticas curriculares y extracurriculares. Generalmente, son los propios centros formativos los que se ponen en contacto con la empresa para ofrecer alumnos, y en función de la actividad de cada centro se asignan las plazas.

El número total de horas de formación impartidas al grupo IMQ (plan formativo grupal) ha sido de 1.526,50. En total en el año 2022 se han realizado un total de 15 acciones formativas, en 21 grupos distintos. Del total de horas destinadas a acciones formativas, 1.226,5 se han realizado dentro del horario laboral. Los cursos de formación han tratado temas de fisioterapia, administración y enfermería, entre otros.

2.4 SEGURIDAD Y SALUD

La prevención de riesgos laborales es uno de los pilares de la política de gestión de **IMQ**. La compañía, en cumplimiento de la normativa general y específica laboral vigente en España, garantiza el respeto a los Derechos Fundamentales de sus empleados, favoreciendo unas condiciones de trabajo dignas, saludables y seguras, que cumplan con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo.

Se cuenta con la creación continua de protocolos, medidas y formaciones por parte del servicio de prevención de Grupo IMQ:

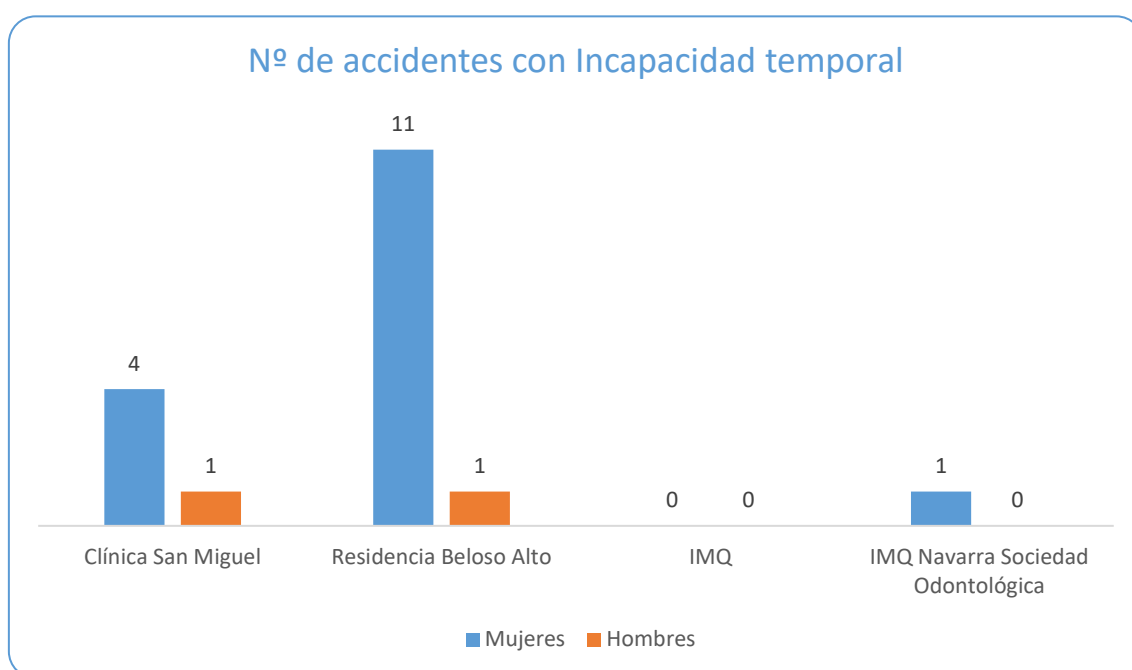
- Protocolo de Accidentes de Riesgo Biológico Sanguíneo en CSM
- Protocolo Básico de Vigilancia de Salud Grupo IMQ
- Protocolo de Radiaciones Ionizantes en CSM
- Procedimiento Acceso a Cubierta
- Procedimiento Actividades Medicina del Trabajo
- Protocolo de Accidentes de Riesgo Biológico Sanguíneo en RBA.

Todo el Grupo tiene cubiertas las contingencias profesionales con la compañía Mutua Navarra además de las contingencias comunes, a excepción de la CLÍNICA SAN MIGUEL que las cubre mediante el INSS.

Adicionalmente, el Grupo funciona de manera mancomunada con su propio servicio de prevención formado por una médica, una enfermera, dos técnicas superiores en PRL, también se cuenta con GESINOR como servicio de prevención ajeno para todo el grupo IMQ.

Dentro del Grupo existen dos **Comités de Seguridad y Salud** uno para la Clínica San Miguel y otro para la Residencia Beloso Alto.

Se ha presentado por parte del servicio de prevención el proyecto "Signos de salud" con el fin de prevenir y mejorar la salud de las personas trabajadoras. El proyecto piloto se está realizando en la Residencia Beloso Alto, con el fin de extenderlo progresivamente al resto de empresas. Por otro lado, se han realizado medidas preventivas activas en la Residencia Beloso Alto, que consiste en organizar dos sesiones de estiramiento diarias al inicio del turno de mañana y tarde. En 2023, se ha concedido a la Residencia el "Sello Azul" distintivo de Mutua Navarra.



No han existido enfermedades profesionales durante el 2022.

Siniestralidad	Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad	
	2021	2022	2021	2022
Clínica San Miguel	4,24	10,08	0,04	10,58
IMQ Igualatorio	0	0,00	0	15,58
IMQ Dental	0	24,91	0	7,62
Residencia Beloso Alto	28,33	151,79	0,28	26,84

Índice de Frecuencia: (Nº accidentes laborales con baja / Nº horas trabajadas) * 1.000.000

Índice de Gravedad: (Nº de días perdidos x 1000) / Nº total de horas trabajadas

2.5 RELACIONES SOCIALES

La organización del diálogo social en **IMQ** se articula a través de Comités de Empresa constituidos tanto en la Clínica San Miguel, como en la Residencia Beloso Alto.

La regulación de las relaciones laborales queda articulada de la siguiente manera:

- Convenio Colectivo de Clínica Arcángel San Miguel, S.A. para Clínica San Miguel (a excepción del personal expresamente excluido en función de su categoría o responsabilidad).
- Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal para el Residencia Beloso Alto S.L.(a excepción del personal expresamente excluido en función de su categoría o responsabilidad).
- Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en la entidad Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Navarra S.A. (a excepción del personal expresamente excluido en función de su categoría o responsabilidad).
- No existe Convenio Colectivo que regule actividades odontológicas, por lo que en IMQ Navarra Sociedad Odontológica, S.L resulta de aplicación el Estatuto de los Trabajadores y resto de normativa laboral general.

	Personal afectado por convenio		Personal NO afectado por convenio		Total		Total % trabajadores afectados por convenio	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Clínica San Miguel	240	235	80	80	320	315	57,97	74,60
Residencia Beloso Alto	54	59	3	3	57	62	13,04	95,16
Igualatorio médico	10	11	6	6	16	17	2,42	64,71
IMQ dental	0	0	21	26	21	26	0	0
Total	304	305	110	115	414	420	73,43	72,62

2.6 PLAN DE IGUALDAD

Residencia Beloso Alto cuenta con un plan de Igualdad registrado en fecha 14 de diciembre de 2022.

Dentro de las medidas acordadas en el plan de igualdad destacamos: el compromiso en garantizar la equidad en procesos de selección y contratación de personal, así como en procesos de promoción de personal, realizar formaciones para la plantilla en materia de igualdad de género y la promoción de acciones de mejora que garanticen la igualdad de las personas y su desarrollo.

Clínica San Miguel, cuenta a día de hoy con el Plan de Igualdad negociado y firmado en enero de 2023 pendiente de subsanar requerimientos solicitados para su inscripción.

Tanto Clínica San Miguel como Residencia Beloso Alto cuentan con un protocolo de acoso sexual.

Existe un canal de denuncias sexistas para el Grupo IMQ, canalizadas a través de la cuenta de correo: denunciassexistas@imqnavarra.com. No se han formulado denuncias relativas a la igualdad de género a través del canal de denuncias ni ningún otro canal.

El resto de compañías del grupo no cuenta con una política concreta de igualdad.

3 CRECIMIENTO SOSTENIBLE

3.1 COMPROMISO AMBIENTAL

IMQ aplica en la prestación de sus servicios procesos respetuosos con el medio ambiente. Para ello, cuentan con tecnología de vanguardia y con un equipo de profesionales altamente cualificados que aplican eficazmente unos estrictos procesos de evaluación, control y mejora ambientales.

En 2022 se procedió a la instalación de **paneles fotovoltaicos** en las cubiertas del tejado de Clínica San Miguel y Residencia Beloso Alto. Desde entonces se ha conseguido una producción total de **232,4MWh**. Desde el grupo se están analizando medidas adicionales que permitan reducir los consumos energéticos o que al menos procedan de fuentes renovables.

Las instalaciones del grupo ocupan un total de 19.517 metros cuadrados edificadas, de los cuales 1.697 se corresponden con zonas ajardinadas. Dado su localización en zonas urbanas no tenemos identificada afectación los ecosistemas naturales del entorno.

3.2 RESIDUOS

Conforme a los datos remitidos por las entidades gestoras, en este informe se reflejan los residuos correspondientes a la Clínica San Miguel, que es la principal afectada por la gestión de residuos. Se indican los más significativos donde se distinguen residuos urbanos y residuos sanitarios, los cuales son gestionados cumpliendo las normativas de aplicación a través de un gestor autorizado. Los residuos sólidos urbanos se segregan en origen para facilitar su reciclado. Para el resto de empresas no aportamos datos dado que no tienen mayor relevancia.

Residuos urbanos (Kg)	CSM	Año	Resto	Orgánica	Envases	Papel / cartón
		2021	85.326,00	1.920,00	1.458,00	15.888,00
		2022	86.870,00	32.760,00	3.952,00	1.612,00

Residuos sanitarios (Kg)	2021	2022
Disolventes no halogenados	602,00	699,00
Medicamentos caducados y restos	183,00	113,00
Residuos citostáticos	302,00	411,00
Residuos laboratorio	35,00	0
Residuos sanitarios	15.437,00	14.883,75
Restos anatómicos	94,00	101,00

*Se incluyen los datos de residuos sanitarios de IMQ NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA, S.L (97,75Kg).

3.3 CONSUMO

3.3.1 ENERGÍA

IMQ tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. Para los próximos años, se pretende reducir el impacto sobre el medio ambiente y adoptar medidas orientadas a la eficiencia, conseguir una mayor sostenibilidad medioambiental, y reducir los gastos mejorando con carácter general el confort en las instalaciones .

En este sentido, se abordan los siguientes aspectos:

1. Iluminación

El centro invirtió en la modernización de los equipos instalaciones sistemas de eficiencia energética A utilizando bombillas de bajo consumo (Residencia Beloso Alto).

2. Placas solares

Fuentes de energía con el ánimo de apostar por la utilización de energías sostenibles eficientes limpias y no contaminantes). La inversión total de placas solares en 2022 fue de 225.103,70 € en Clínica San Miguel y de 41.281,88 € en Residencia Beloso Alto.

3. El propio diseño del centro en su creación se realizó con **grandes ventanales**, aprovechando la luz solar en la totalidad de las horas de día (Clínica San Miguel y Residencia Beloso Alto).

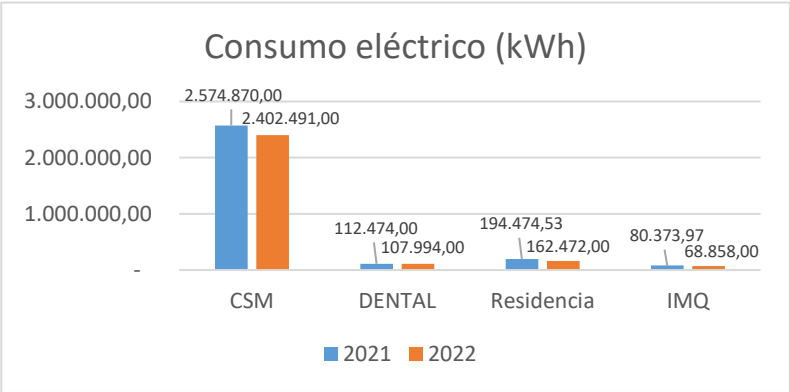


Gas (KWh)*	Año	RBA
	2021	2.445.471,00
	2022	2.253.880,00

*Solo existe consumo de gas en la Residencia y la Clínica San Miguel , siendo un único contador para ambas asignado a Residencia Beloso Alto.

Electricidad (KWh)	Año	Total
	2021	2.962.192,50
	2022	2.741.815,00*

*No incluye el consumo del centro administrativo de Tudela

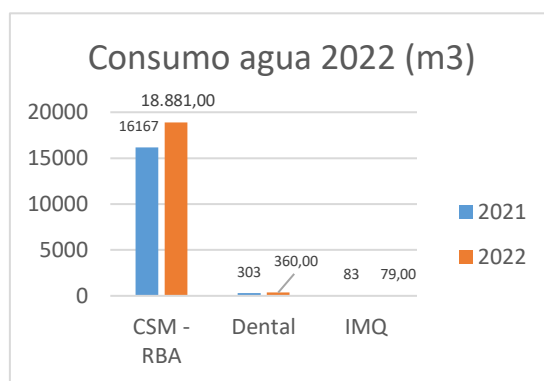


En 2022, 232.400 kWh corresponden a energía renovable.

3.3.2 AGUA

El consumo de agua de **IMQ** se limita al agua sanitaria y procede en su totalidad de la red pública, por lo que no se recicla ni se reutiliza.

Agua (m³)	Año	Total
	2021	16.553,00
	2022	19.320,00



3.3.3 MATERIAS PRIMAS

MATERIAS PRIMAS (Unidades)*	Año	Guantes de nitrilo	Electrodos	Agujas	Tiras reactivas
	2021	930.000,00	100.000,00	85.000,00	79.000,00
	2022	736.000,00	138.430,00	12.737,00	77.392,00

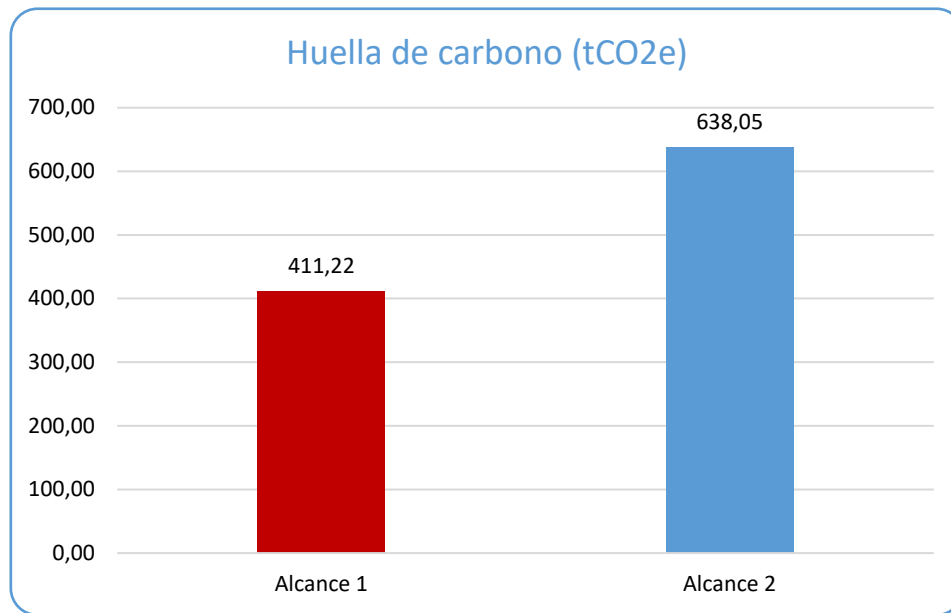
*Datos de consumo de la Clínica San Miguel en su centro de Pamplona

3.3.4 PAPEL

En **IMQ** se han puesto en marcha acciones para **reducir el consumo de papel**: potenciando la recogida de datos en el ordenador, eliminando historias de residentes en papel, estableciendo el contacto con familiares y realizando envíos a través de medios informáticos y centralizando la información de las personas residentes en un único sistema informático accesible por todo el equipo interdisciplinar.

3.4 EMISIONES

IMQ produce emisiones directas (alcance 1) derivadas del consumo de gas únicamente en la Residencia Beloso Alto, por lo que se incluyen, además, las emisiones indirectas (alcance 2) resultantes de traducir los consumos eléctricos mediante la calculadora de emisiones del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) 2021.



Debido a la naturaleza de las actividades de las empresas del Grupo, no se ha realizado trabajos para el control de contaminación tanto por factores de ruido o lumínicos.

4 COMPROMISO SOCIAL

4.1 PROMOCIÓN DEL EMPLEO

IMQ tiene un fuerte compromiso con la sociedad mediante la creación de oportunidades de empleo para todas aquellas personas que tengan ilusión, perseverancia y capacidad de trabajo. El 100% de la actividad del grupo IMQ se desarrolla en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

Con el objetivo de mejorar las oportunidades de los más jóvenes para encontrar su lugar en el mercado de trabajo, **IMQ** colabora con diversos centros para incorporar cada año personal en prácticas remuneradas a la plantilla de las empresas del Grupo. En 2022, se han ampliado las entidades formativas con las que se realizan convenios en prácticas (Implika, ETI Tudela, Cuatrovientos, Medac, Ilerna).

4.2 ACCIÓN SOCIAL

En la medida que la pandemia lo ha ido permitiendo, se continúa impulsando el compromiso social con diversas iniciativas, especialmente en el ámbito del deporte, así como la contribución a la economía y al empleo.

4.2.1 PATROCINIOS

IMQ en su afán por apoyar iniciativas dirigidas a desarrollar hábitos de vida saludables y deporte, asiste en la actualidad a la mayoría de las federaciones deportivas de Navarra y patrocina diferentes equipos deportivos para que jugadores y socios puedan disfrutar de las numerosas ventajas de tener un seguro **IMQ**. IMQ Navarra lleva más de 20 años proporcionando asistencia en Clínica San Miguel a 25.000 deportistas navarros, entre profesionales y aficionados.



Entidades deportivas patrocinadas:

- Balonmano Anaitasuna.
- Basket Navarra Club.
- Club Deportivo Beti Onak
- Federación Navarra de Atletismo.
- Fundación Miguel Induráin.

Patrocinio de eventos deportivos:

- Carrera Zubiri-Pamplona
- Carrera Las Murallas de Pamplona
- Carrera San Fermín Marathon
- Desafío Empresas



El **importe total aportado a patrocinios** y acciones solidarias en 2022 ha ascendido a 51.739,44€.

4.2.2 ACCIONES SOLIDARIAS CON EL DEPORTE

IMQ Navarra, nuevo apoyo del Club Deportivo Beti Onak esta temporada

Igualatorio Médico de Navarra (IMQ) ha anunciado el patrocinio promocionando al equipo Gurpea Beti-Onak Azparren Gestión, que compite en la máxima categoría femenina del balonmano nacional, la Liga Guerreras Iberdrola. Gracias a esa colaboración, toda la plantilla que conforma este conjunto recibirá en Clínica San Miguel la máxima atención médica para tratar las lesiones deportivas que puedan sufrir a lo largo de la campaña 2022-2023.

IMQ renueva su apoyo a la Federación Navarra de Atletismo

IMQ Navarra y la Federación Navarra de Atletismo han renovado una temporada más la póliza del seguro de accidentes deportivos para todos los federados, atletas, jueces y técnicos, en la temporada 2022. El acuerdo ha sido firmado por el presidente de la Federación Navarra de Atletismo, y por el director de Grupo IMQ Navarra. Con este compromiso ambas entidades continúan de la mano en el desarrollo y promoción del atletismo en la Comunidad Foral de Navarra.

IMQ Navarra apuesta de nuevo por Helvetia Anaitasuna

Un año más, Igualatorio Médico de Navarra (IMQ) mantiene su apoyo a Helvetia Anaitasuna, club navarro con el que estamos vinculados desde la temporada 2009-2010.

IMQ Navarra y Clínica San Miguel con la Zubiri-Pamplona

IMQ Navarra-Clínica San Miguel vuelve a apoyar la VI edición del medio maratón Zubiri-Pamplona/Iruña.

4.2.3 PROYECTO FUNDACIÓN FABRE

La Residencia Beloso Alto participa en el proyecto de la Fundación Fabre y Profesionales Solidarios titulado “La Agenda 2030 desde una experiencia Senior”, que se presentará al gobierno de Navarra en su convocatoria de Proyectos de Sensibilización del año 2023.

En el marco de este proyecto se realizarán actividades que fomenten la capacidad funcional de las personas mayores de 65 años que viven en Navarra, que promuevan comportamientos y actitudes no discriminatorias por motivos de edad y todo ello apoyado en las metas de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas en relación con la situación de vulnerabilidad de los países del Sur.

4.2.4 ACCESIBILIDAD

Las instalaciones de **IMQ** son accesibles a personas con discapacidad, si bien no se han implementado medidas más allá de las de las definidas por ley.

4.2.5 RELACIONES EXTERNAS

Debido a la importancia de las actividades desarrolladas por el Grupo IMQ se establecen relaciones externas con distintas entidades del ámbito público como privado. En función del ámbito del contenido a tratar, éstos son tratados por los distintos cargos desempeñados dentro del grupo.

Con carácter general podemos agruparlos de la siguiente manera:

- Diálogos Institucionales o con entidades de Interés Público: Dirección General
- Diálogos con Entidades que representan a los trabajadores así como administraciones públicas relacionadas con la gestión de persona: Dirección de Recursos Humanos
- Diálogos con Organismos Instituciones dentro del ámbito Sanitario: Dirección Médica
- Diálogos con proveedores: Directores técnicos de cada centro
- Diálogos con clientes o clientes potenciales: Director Comercial
- Diálogos con medios de comunicación: Responsable de Comunicación / Dirección General

La principal vía de dialogo es por medio de correo electrónico en todos ellos.



5 ANEXOS

I. DATOS ECONÓMICOS

Principales Cifras

Descripción	2021	2022
Beneficios obtenidos	2.631.830,22 €	2.681.823,38 €
Impuestos pagados	659.792,21 €	739.515,63 €
Subvenciones públicas recibidas	95.180,42 €	130.160,37 €
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	4.596,82 €	5.964,10 €

II. ÍNDICE CONTENIDOS LEY 11/18

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
MODELO DE NEGOCIO	Descripción del modelo de negocio del grupo	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.	Punto 1.	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Punto 1.8.5 IMQ no realiza un análisis de los resultados de sus políticas implementadas.	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	Punto 1.8.5	
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	IMQ cumple con la legislación ambiental y de PRL de aplicación, por tanto aunque existe un impacto tanto en medio ambiente como en salud y seguridad de los trabajadores, este está controlado y no sería de gran relevancia.	
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	IMQ no dispone de certificaciones en materia ambiental	
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	No se dispone de personal propio dedicado a la prevención de riesgos ambientales y los recursos utilizados son los necesarios para cumplir con la legislación.	
		Aplicación del principio de precaución	IMQ se rige por la legislación ambiental. No se han identificado riesgos ambientales sobre los que aplicar el principio de precaución.	
		Provisiones y garantías para riesgos ambientales	No se dispone de provisiones ni garantías para riesgos ambientales.	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	No se dispone de políticas específicas sobre contaminación atmosférica. Si bien se ha aumentado el consumo eléctrico proveniente de fuentes de energía renovables no contaminantes (instalación de placas fotovoltaicas) Debido a la actividad de IMQ y la ubicación de sus instalaciones, no se ha considerado necesaria la aplicación de medidas para mitigar la contaminación lumínica ni la acústica.	
	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	Punto 3.2 IMQ se rige por la legislación aplicable en lo que respecta a la gestión de residuos y reciclaje, no existiendo políticas específicas adicionales por parte del grupo sobre estas materias. IMQ tiene subcontratado el servicio de comidas a una empresa de catering y por lo tanto no aplica acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Se incorporan únicamente los datos de residuos de la Clínica San Miguel y Dental que son los más significativos y sobre los que se tiene control interno. Los residuos sanitarios de Residencia Beloso Alto son gestionados a través de Clínica San Miguel.
	Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Punto 3.3.2	No se aporta información de consumo del centro de Tudela.
		Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Punto 3.3.3	
		Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	Punto 3.3.1	No se aporta información de consumo del centro de Tudela.
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Punto 3.4	
		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	Debido a la actividad de IMQ, no existe una política propia de cambio climático pero si que se han realizado acciones contra el cambio climático en 2022 como la instalación de paneles fotovoltaicos.	
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones	Debido a la actividad de IMQ, no se han establecido metas de reducción de GEIs.	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
		GEI y medios implementados a tal fin.		
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Debido a la actividad de IMQ, no se desarrollan acciones para preservar o restaurar la biodiversidad	
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	IMQ no tiene impacto con sus actividades en áreas protegidas.	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Punto 1.8.5	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Punto 1.8.5	
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Punto 2.1	
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Punto 2.1	
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Punto 2.1	No se dispone de datos promedio por lo que se aportan a fecha de 31 de diciembre. Se está trabajando en poder dar esta información en próximos informes.
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Punto 2.1	
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Punto 2.1.	La retribución de los directores no se aporta porque podría deducirse información personal dado el reducido número de personas que forman esta clasificación.
		Brecha Salarial	Punto 2.1	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Punto 2.1	
		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	Por motivos de confidencialidad no se reportan las remuneraciones medias de directivos. Los miembros del Consejo de Administración no han devengado durante el ejercicio ningún importe debido a sus cargos. No obstante, la mayoría de ellos forman parte del cuadro de facultativos que presta servicios a los asegurados de la Sociedad por cuenta de ésta, ascendiendo las retribuciones totales devengadas durante el ejercicio 2022 y 2021 a un importe de 208.961 y 182.879,79 euros, respectivamente. Adicionalmente, los Consejeros independientes que conforman la Comisión de Auditoría han devengado honorarios por importe de 12.000 euros en el ejercicio 2022 (mismo importe en 2021). Asimismo, al cierre del ejercicio 2022 y 2021, no existían anticipos o créditos concedidos por la Sociedad a los miembros del Consejo de Administración, ni obligaciones contraídas en materia de pensiones y seguros de vida, ni otros compromisos por avales o garantías con los miembros de dicho Consejo.	
		Implantación de medidas de desconexión laboral	No se han implantado políticas de desconexión laboral.	
		Empleados con discapacidad	Punto 2.1	
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Punto 2.1	
		Número de horas de absentismo	Punto 2.1	
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	Medidas de flexibilidad reflejadas en el Plan de Igualdad.	
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Punto 2.4	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
		Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	Punto 2.4	No se dispone de datos por sexo.
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	No ha habido enfermedades profesionales en el 2022.	
	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Punto 2.5	
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Punto 2.5	De modo excepcional se establecen complementos salariales que mejoran lo previsto por los convenios.
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	Punto 2.4	
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Punto 2.3	
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Punto 2.3	No es posible obtener el dato de Nº de horas de formación por categoría profesional, por no disponer de herramientas de control interno.
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Punto 4.2.4	
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	Punto 1.9, Punto 4.2.5	
		Planes de igualdad	Punto 4.2.5	
		Medidas adoptadas para promover el empleo	Punto 4.1	
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Se ha establecido un protocolo contra el acoso sexual tanto en Residencia Beloso Alto como en Clínica San Miguel.	
		Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Punto 4.2.4	
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Punto 1.9	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Punto 1.9	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Punto 1.8.5	
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	Punto 1.9 Debido a la actividad de IMQ y a que desarrolla sus actividades en España y en cumplimiento de la normativa vigente, no considera el Grupo IMQ necesario implantar procedimientos adicionales para el cumplimiento de los derechos humanos.	
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Punto 1.9 Debido a la actividad de IMQ y a que desarrolla sus actividades en España y en cumplimiento de la normativa vigente, no considera el Grupo IMQ necesario implantar procedimientos adicionales para la prevención de la vulneración de derechos humanos y la gestión y reparación de posibles abusos.	
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	No se han producido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos a través del canal de denuncias (canal.denuncias@clnicasanmiguel.es)	
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT 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 y la	Punto 1.9 Dado que la actividad de IMQ se desarrolla en su totalidad en España, se cumple con la normativa general en materia de derechos laborales y sociales. Por lo cual, no se considera que haya que tomar medidas con respecto al respeto de los DDHH, la negociación colectiva, la libertad de asociación, la discriminación, el trabajo forzoso y el trabajo infantil, dado que al cumplir la	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
		abolición efectiva del trabajo infantil	normativa vigente en España, se dan por ciertas, todas ellas.	
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Punto 1.9	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	Punto 1.8.5	
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Punto 1.8.5. Punto 1.9 Se aplica el código ético y las diferentes políticas del grupo detalladas en el punto 1.8.5 En específico, para el riesgo de corrupción y soborno, el grupo IMQ Navarra realiza una auditoria financiera anualmente para validar y verificar los estados financieros. Esta revisión es históricamente realizada por algunas de las mejores empresas de auditoria como son Ernst and Young y PriceWaterhouseCoopers obteniendo siempre hasta ahora informes de auditoria favorables. Adicionalmente, IMQ cuenta con una comisión de auditoria independiente que revisa los estados financieros y la evolución del negocio de forma periódica y un auditor interno para la supervisión de la compañía.	
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Punto 1.8.5.	
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Anexo I	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	Punto 1.8.3	
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Punto 1.8.5	
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Punto 4	
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	Punto 4	
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Punto 4.2.5	
		Acciones de asociación o patrocinio	Punto 2.2, Punto 4.2.1	
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	•Punto 1.10 Existe una política formal de compras en la Clínica San Miguel "Código de Proveedores", que incluye cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. El resto de empresas del grupo no tienen una política propia de compras definida.	
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Punto 1.10 No se disponen de sistemas de supervisión y auditorías a proveedores, a excepción del sistema de homologación de proveedores según ISO 9001 de la Residencia Beloso Alto.	
	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	Punto 1 Punto 1.8 La salud de sus clientes es el pilar fundamental de la Misión, la Visión y los Valores de la organización.	

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Respuesta	OBSERVACIONES
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Punto 1.8.4	
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	Anexo I	
		Impuestos sobre beneficios pagados		
		Subvenciones públicas recibidas		