



**INFORME DE
ESTADO NO FINANCIERO
CONSOLIDADO**

2024



INDICE

ALCANCE	3
ACERCA DE ESTE INFORME.....	4
MATERIALIDAD	4
1 IGUALATORIO DE NAVARRA.....	5
1.1 MODELO DE NEGOCIO	6
1.2 IMQ IGUALATORIO DE NAVARRA.....	9
1.3 CLÍNICA SAN MIGUEL	10
1.4 RESIDENCIA BELOSO ALTO	11
1.5 IMQ NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA	12
1.6 IMQ NAVARRA MEDIACIÓN SOCIEDAD DE AGENCIA DE SEGUROS, S.L.	13
1.7 ORGANIGRAMA.....	13
1.8 ESTRATEGIA.....	14
1.9 COMPORTAMIENTO ÉTICO	24
1.10 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES	26
2 EMPLEADOS	27
2.1 CAPITAL HUMANO	28
2.2 COMUNICACIÓN.....	33
2.3 FORMACIÓN	34
2.4 SEGURIDAD Y SALUD	34
2.5 RELACIONES SOCIALES	36
2.6 PLAN DE IGUALDAD.....	37
3 CRECIMIENTO SOSTENIBLE.....	38
3.1 COMPROMISO AMBIENTAL.....	39
3.2 RESIDUOS	39
3.3 CONSUMO	40
3.4 EMISIONES	43
4 COMPROMISO SOCIAL.....	44
4.1 PROMOCIÓN DEL EMPLEO.....	45
4.2 ACCIÓN SOCIAL	45
5 ANEXOS.....	48
I. DATOS ECONÓMICOS.....	49
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 2024. Representa el máximo órgano de propiedad y decisión de **Grupo 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 Arcángel San Miguel S.A.U. (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 cuarto año que 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 2024 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 realizado en 2022 que abordó los distintos asuntos de la sostenibilidad del negocio y se obtuvieron 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

Todos estos riesgos que han sido identificados dentro del análisis de materialidad, han sido incluidos dentro de los riesgos principales que la compañía tiene en cuenta cada año. Ver análisis de riesgos y gestión de los mismos en punto 1.8.5.

1 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.

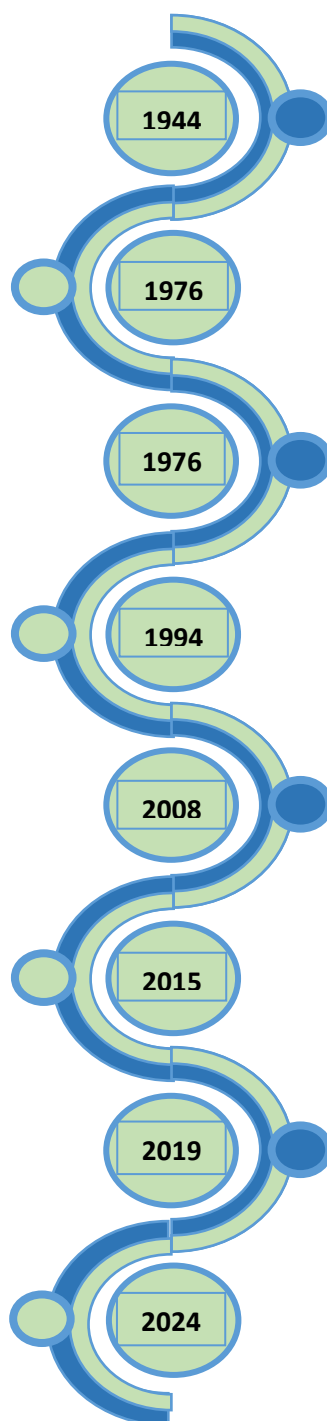
En sus primeros 50 años de historia, **IMQ** contaba con 180 médicos adscritos y 168 facultativos rurales, además de tener concertado el acceso a más de 500 hospitales y clínicas privadas. Hasta entonces, se habían atendido 82.500 consultas, 1.900 intervenciones quirúrgicas y 8.000 urgencias, así como 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. En 2022, se realizó la apertura de una nueva clínica dental en Clínica San Miguel.

A día de hoy, se mantienen a más de 42.000 asegurados en **IMQ** Navarra, en 2024 se realizaron más de 115 mil consultas en Clínica San Miguel en su centro de Pamplona y se han atendido también más de 20 mil urgencias en este centro. Este año se cumple el 80 aniversario de **IMQ** Navarra.

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.

IMQ Navarra con 80 años recién cumplidos, se ha consolidado como 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 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.

Presente en

3

localidades

Más de

200

accionistas



Igualatorio Médico Quirúrgico y de Especialidades de Navarra S.A. es la empresa más destacada del **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 las empresas del grupo **IMQ Navarra** este 2024 es el siguiente:

- **IMQ Navarra** ha seguido dando cobertura a más de 42.000 asegurados
- El desglose de la asistencia de la **Clínica San Miguel** por centro es el siguiente:
 - **Clínica San Miguel Pamplona:**
 - 6.329 ingresos quirúrgicos en 2024 (6.064 en 2023)
 - 1.459 ingresos médicos en 2024 (1.394 en 2023)
 - 115.626 consultas en 2024 (107.459 en 2023)
 - 21.293 urgencias en 2024 (19.613 en 2023)
 - **Clínica San Miguel Tudela:**
 - 21.173 consultas en 2024 (20.929 en 2023)

- **NAVARRA SOCIEDAD ODONTOLÓGICA, S.L** ha atendido a un total de 8.836 pacientes en 2024 (8.206 en 2023)
- **Residencia Beloso Alto** ha atendido a un total de 149 personas en 2024 (150 en 2023)



Con la propiedad del 100% de su capital, pertenecen al **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, 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 1.350 centros fuera de Navarra, que se suman a los profesionales de que disponen en Navarra.”



1.2 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.

En el año 2024, buscando seguir ofreciendo los mejores servicios a sus asegurados, IMQ Navarra ha realizado la apertura de nuevo centro médico de consultas en Avenida Bayona 6 (local contiguo a las oficinas de IMQ 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.

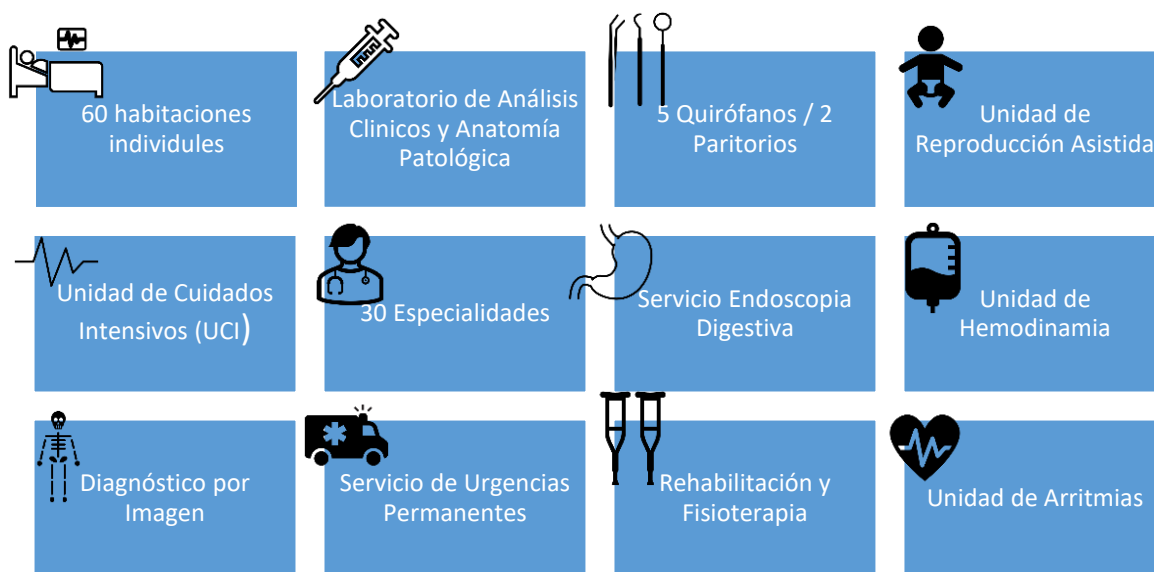


1.3 CLÍNICA SAN MIGUEL



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.

En este 2024 se ha realizado una ampliación del espacio para la unidad del dolor así como se ha realizado una inversión relevante en un moderno TAC que permite una reducción del consumo, una menor dosis de radiación y una menor cantidad de contraste necesario para su uso.



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



Durante este 2024, se ha realizado una ampliación en Residencia Beloso Alto donde se ha ampliado el espacio de comedor y se ha construido una nueva terraza para que nuestros residentes puedan mejorar su estancia con nosotros.

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 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** realizó la apertura durante 2022 de una nueva clínica dental, dentro de Clínica San Miguel Pamplona, supone el 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.

IMQ Sociedad Odontológica



PAMPLONA

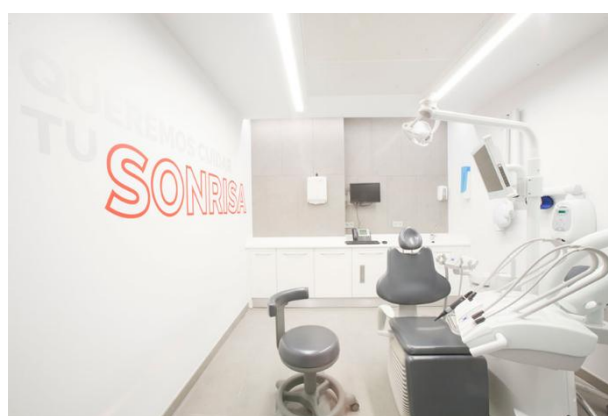
Clínica Dental IMQ Pío XII
(4 Gabinetes)

Clinica Dental Baja Navarra
(4 Gabinetes)

Clínica Dental Clínica San Miguel (3 Gabinetes)

TUDELA

Clinica Dental IMQ Tudela
(3 Gabinetes)



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

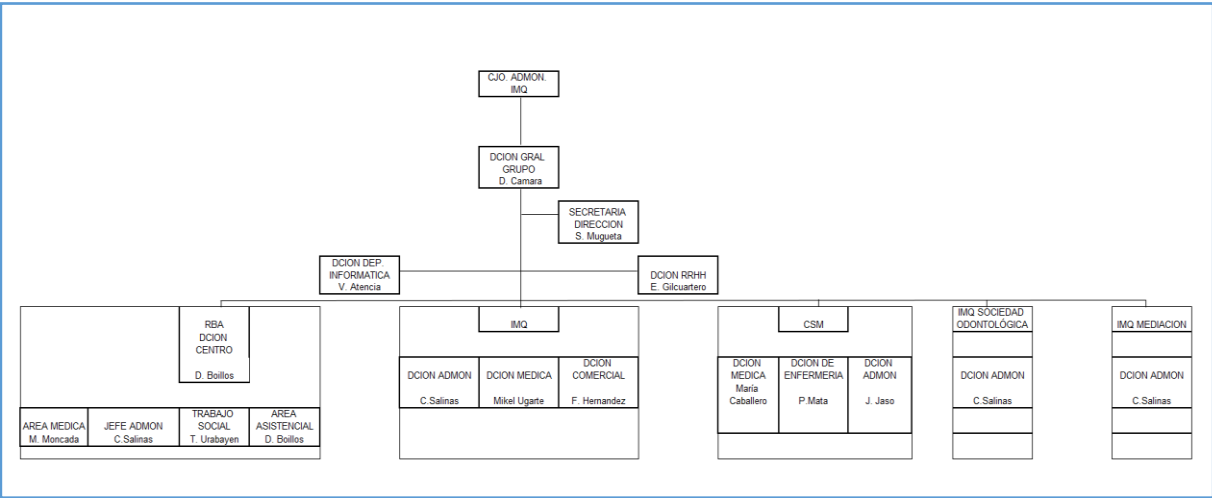
La Sociedad, con sede en la Avenida de Bayona Nº4, bajo de Pamplona, tiene por objeto la mediación como agencia de seguros entre los tomadores y los asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras de otra, así como la promoción, asesoramiento y asistencia al tomador, asegurado o beneficiario.

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

A continuación, se muestra el organigrama funcional interno:



1.8 ESTRATEGIA

1.8.1 Contexto

En los últimos años, debido a los avances digitales que estamos viviendo, se está tratando de impulsar los canales no presenciales y el lanzamiento de nuevos servicios como la oferta de video consultas y tele dermatología. Se espera que estas nuevas soluciones más tecnológicas puedan repercutir en una mayor facilidad, agilidad y calidad percibida por el cliente en la oferta de servicios realizada desde **IMQ**.

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.

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 socio-sanitarios.

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, 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 hidrogel en varios puntos con el fin de evitar y prevenir contagios, recomendación del uso 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 al servicio de atención al cliente (SAC): Inade, Instituto Atlántico del Seguro Calle La Paz, nº2, bajo 36202 - Vigo (Pontevedra), Tfno. 98648228 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.
- Reclamaciones recibidas por parte de la DGS.

Durante 2024 se han recibido las siguientes reclamaciones:

SAC

RECLAMACIONES	2023	2024
ADMITIDAS	1	4
NO ADMITIDAS	-	-
TOTAL	1	4

Las quejas recibidas han sido analizadas y se les ha dado respuesta por parte de SAC tras solicitar la información correspondiente a **IMQ**, siendo todas las quejas recibidas en 2023 y 2024 admitidas a trámite y tras su análisis, todas ellas han sido desestimadas.

Correo electrónico

IMQ Navarra ha recibido vía correo electrónico un total de 8 reclamaciones en 2024 y 6 reclamaciones en 2023. Todas ellas han sido en su momento analizadas internamente y resueltas en caso de que aplicasen.

Dirección General de Seguros

Se han recibido 2 reclamaciones en 2024 en Dirección General de Seguros.

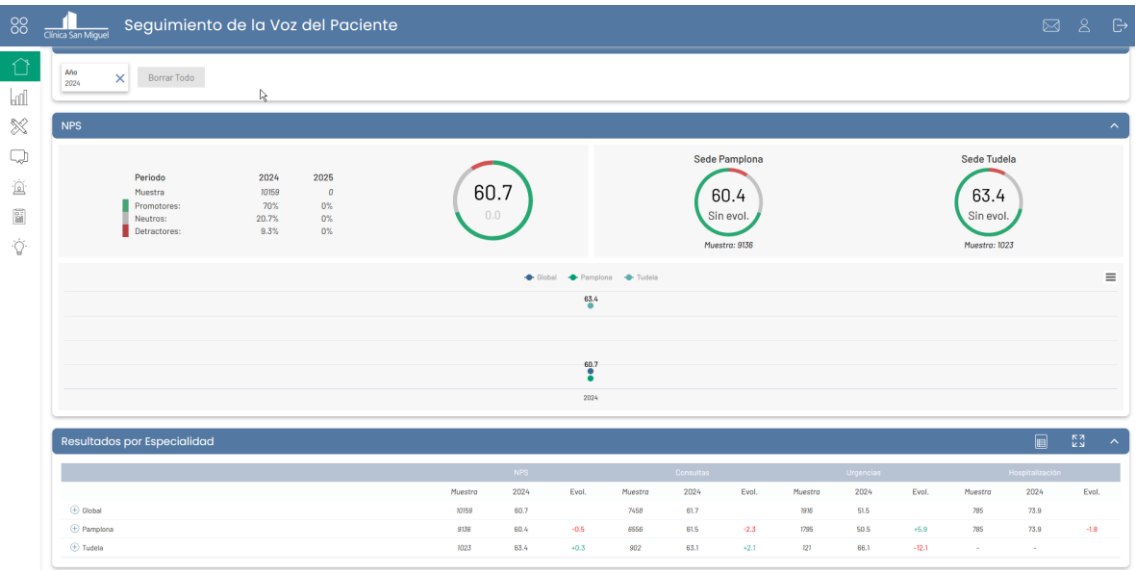
Quejas

Se han recibido un total de 22 quejas en 2024 en **IMQ** Navarra.

Clínica San Miguel.

El centro dispone de un departamento de atención al paciente que se encarga de la gestión de las reclamaciones, en 2024 se recibieron 265 comunicaciones, de las cuales son consideradas reclamaciones 90 (en 2023 se recibieron 261 comunicaciones), 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:



Residencia Beloso Alto

No se han recibido quejas en 2024 (3 en 2023).

Navarra Sociedad Odontológica

Se han recibido 3 quejas durante el año 2024. (13 quejas en 2023). Todas ellas resueltas.

Navarra de Mediación

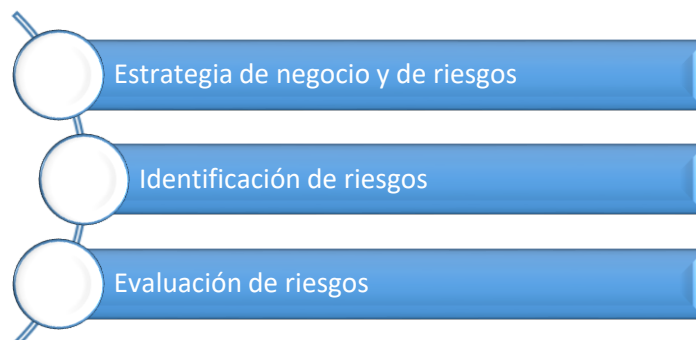
No han existido quejas .

1.8.5 Gestión de riesgos

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:



1.8.5.1 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.

1.8.5.2 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.

1.8.5.3 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.

1.8.5.4 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 inversiones
- Política de Impuestos diferidos
- Política de delitos (*)
- Política de proveedores (*)

**Se trata de una política propia y única de Clínica San Miguel.*

Las políticas han sido revisadas en 2024 añadiendo el punto de sostenibilidad en aquellas que tiene aplicación.

1.8.5.5 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” RDOSSEAR.
- Definir nuevas mejoras y controles que reduzcan los riesgos.

1.8.5.6 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.
- Riesgo ético y de buen gobierno: se corresponde con los riesgos procedentes de la seguridad en la información y protección de datos así como el cumplimiento legal de la entidad en todos sus requerimientos.
- Riesgo medioambiental: se trata de los principales riesgos procedentes por la necesidad de suministros de energía externos así como los riesgos procedentes de la gestión de residuos.
- Riesgos sociales: se refiere a aquellos riesgos en materias de igualdad, seguridad laboral, empleabilidad, conciliación laboral, acciones sociales,... entre otros.

1.8.5.7 EVALUACIÓN DE RIESGOS PRINCIPALES

Los expuestos a continuación son los principales nuevos riesgos detectados en el análisis de materialidad realizado en 2022:

- Riesgo ético y de buen gobierno:
 - Cumplimiento legal y normativo
 - Seguridad de la información y protección de datos

- Riesgo medioambiental:
 - Energía
 - Residuos
- Riesgos sociales:
 - Igualdad
 - Seguridad Laboral
 - Empleabilidad

Posteriormente a la realización de este análisis, desde la compañía se valoró individualmente como se estaba gestionando cada uno de estos riesgos y si estos se encontraban mitigados o si se debían aplicar nuevas medidas.

Ver a continuación la gestión de riesgos realizada:

Cumplimiento legal y normativo: **IMQ** tiene contratado asesoramiento legal de cara a estar al corriente de cualquier nuevo requerimiento o en caso de necesitar soporte para cualquier tipo de materia legal.

Seguridad de la información y protección de datos: **IMQ** cuenta con el soporte de despacho de abogados especializado en protección de datos y que a su vez, ejerce como delegado de protección de datos del grupo **IMQ**. Adicionalmente, de cara a controlar posibles riesgos, desde 2022 se han realizado auditorías de protección de datos para todas las empresas del grupo **IMQ**. También se ha instaurado un sistema continuo y rotativo de auditorías de protección de datos donde cada año se realizarán 2 auditorías de empresas del grupo.

Energía: De cara a dar cobertura a este riesgo, desde **IMQ** se realizó la instalación de placas fotovoltaicas en la cubierta del edificio de Clínica San Miguel y Residencia Beloso Alto. En 2024 y 2023, **IMQ** ha producido un total de 317.760 kWh y 340.360kWh, respectivamente.

Residuos: Dentro del **IMQ** Navarra, se considera que son las empresas Clínica San Miguel, Residencia Beloso Alto e IMQ Sociedad Odontológica son las que debido a su modelo de negocio, tienen un riesgo por la gestión de residuos. Es por ello, que para estas compañías se tiene contratado a una empresa externa especializada para la gestión de aquellos residuos con mayor riesgo.

Igualdad: Planes de igualdad vigentes en los centros CSM y RBA. Actualmente en negociación para incluir los planes LGTBI de CSM y RBA integrados en los planes de igualdad.

Seguridad Laboral: Para este riesgo, desde Prevención de Riesgos Laborales se mantiene una actualización continua de los protocolos de seguridad laboral, en especial para Clínica San Miguel que es la empresa con mayor riesgo por el tipo de actividad.

Empleabilidad: Se está trabajando en mantener convenios de colaboración con centros formativos para la acogida de alumnos en prácticas y poder dar acceso por esta vía a nuevos trabajadores. A su vez, se están comenzando a fomentar medidas para mejorar el bienestar de los trabajadores dentro de la organización. Un ejemplo de esto es el sello azul otorgado por

Mutua Navarra a Residencia Beloso Alto por su compromiso con la promoción de la salud en el trabajo.

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 **IMQ**.

A continuación, se recogen los principios y pautas de comportamiento que guían las actuaciones del **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 todo el **IMQ** Navarra a través de una herramienta externa gestionada por DMA Abogados. En 2024 se ha recibido una denuncia a través de canal de denuncias de Clínica San Miguel. La misma ha sido resuelta y archivada.

No se han producido denuncias por casos de vulneración de derechos humanos a través del canal de denuncia

1.10 RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

1.10.1 Código de 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.

RESTO DEL GRUPO

El resto del grupo no posee un código de proveedores que defina los estándares mínimos que los proveedores deben cumplir.

1.10.2 Política de Proveedores

RESIDENCIA BELOSO ALTO

RBA 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. Por ello, este 2024 ha mantenido su política de proveedores donde se ha realizado seguimiento del desempeño de los mismos a lo largo del año para el control de las compras y servicios recibidos. Este 2024 no se ha cesado a ningún proveedor por desempeño.

RESTO DEL GRUPO

El resto del grupo no posee una política de proveedores específica para la supervisión de proveedores. En su lugar, de cara a contratar cualquier nuevo proveedor, en un primer momento se solicita a la persona responsable del departamento afectado por dicha contratación, el análisis de los proveedores más ajustados a la necesidad del departamento y se solicitan varias ofertas de cara a la contratación final.

Posteriormente a la contratación, se trata de valorar de forma continua si la calidad del producto/trabajo recibido está siendo la adecuada para en caso contrario, buscar un nuevo proveedor.

2 EMPLEADOS

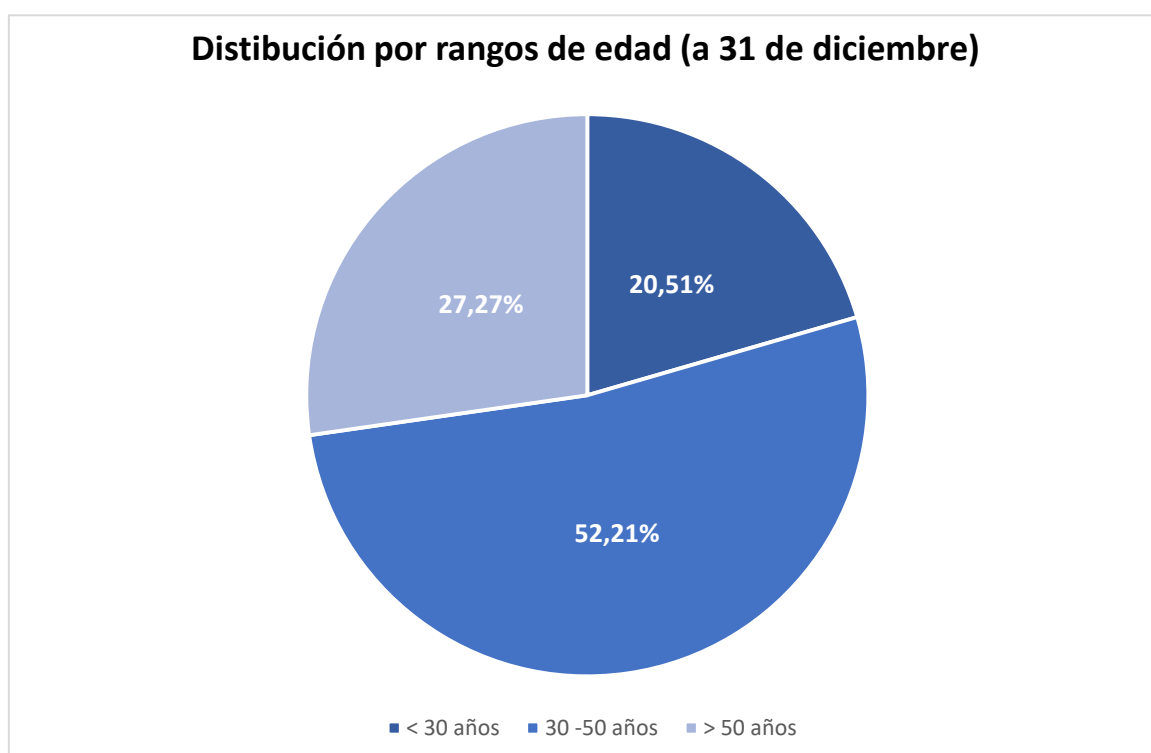
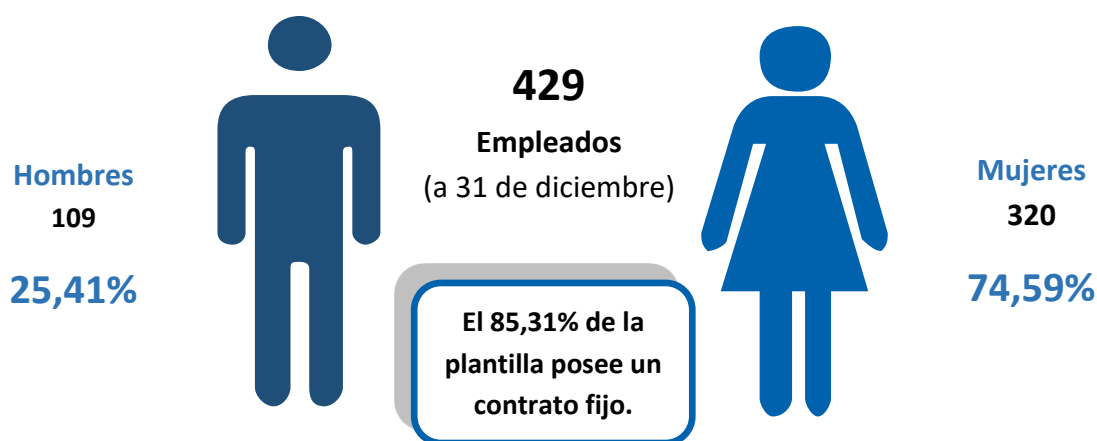
2.1 CAPITAL HUMANO

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.

*Los datos de distribución de plantilla se obtienen con la información a fecha 31.12.2024, por no poder obtener los datos correspondientes al promedio del año de manera fiable.

2.1.1 Distribución de la plantilla



Tipos de contrato (A 31 de diciembre)		Indefinido				Temporal			
		Tiempo Completo		Tiempo Parcial		Tiempo Completo		Tiempo Parcial	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Tipos de contrato	Hombre	83	77	9	13	8	13	3	6
	Mujer	226	238	36	38	39	28	12	16
Tipos de contrato por edad	<30 años	44	46	7	6	24	23	7	13
	30 – 50 años	166	175	23	26	22	17	7	6
	>50 años	99	94	15	19	1	1	1	2
Tipos de contrato por clasificación	Directores	13	12	0	1	0	0	0	0
	Subdirectores	1	1	0	0	0	0	0	0
	Personal sanitario	237	242	32	36	44	37	11	15
	Administrativos	58	60	13	14	3	4	4	7

Distribución por sexo	2023	2024
Hombres	103	109
Mujeres	313	320
TOTAL	416	429

Distribución por Rangos de Edad	2023	2024
< 30 años	82	88
30 -50 años	218	224
> 50 años	116	117
TOTAL	416	429

Empleados por categoría profesional, edad y sexo										
Datos a 31/12	Directores		Subdirectores		Personal Sanitario		Administrativos		Total	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
< 30 años	2	1	0	0	62	68	13	19	82	88
30 - 50 años	6	6	1	1	178	179	33	38	218	224
> 50 años	5	6	0	0	84	83	27	28	116	117
Hombre	8	8	0	0	79	81	16	20	103	109
Mujer	5	5	1	1	245	249	62	65	313	320

2.1.2 Modalidades de contratos

MODALIDADES DE CONTRATOS (datos a 31 de diciembre)	2023	2024
TEMPORALES	62	63
INDEFINIDOS	354	366
TOTAL	416	429

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

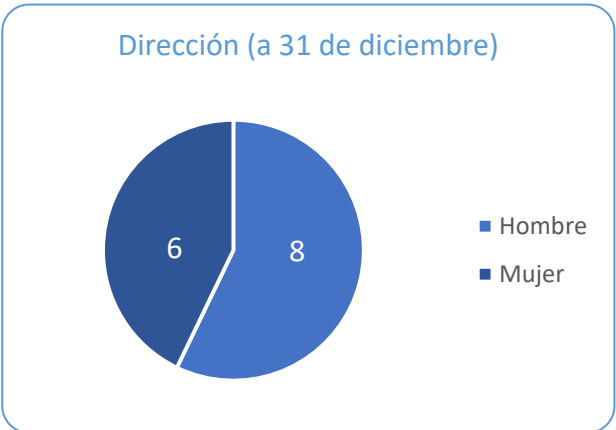
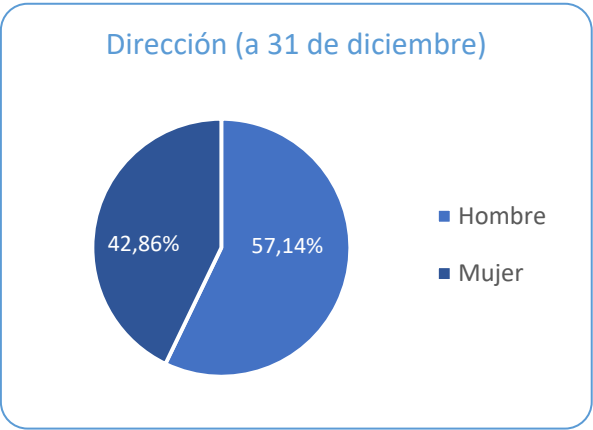
2.1.3 Despidos:

Despidos por sexo		
Sexo	2023	2024
Mujeres	2	5
Hombres	0	0

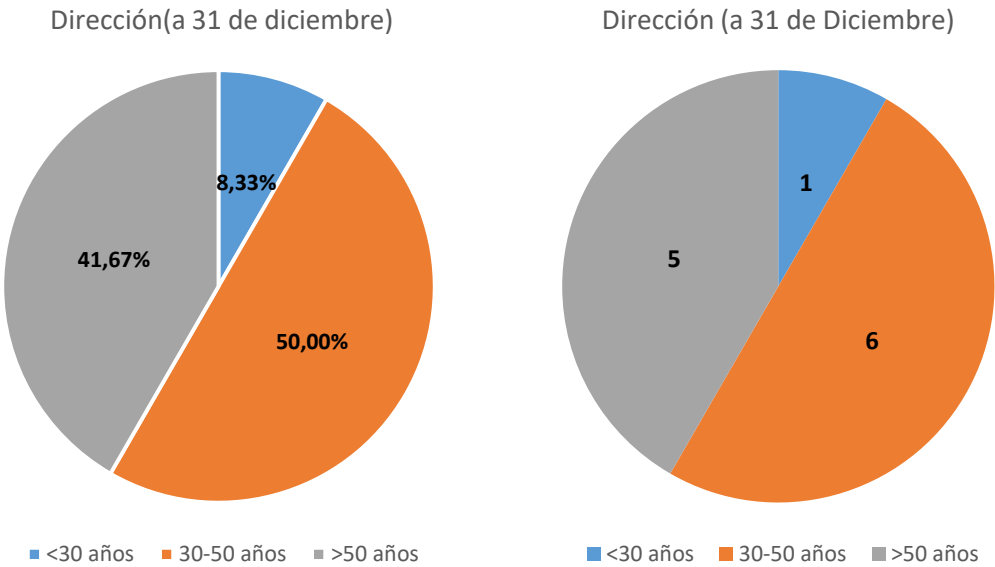
Despidos por categoría Profesional		
Categoría Profesional	2023	2024
Personal Sanitario	1	3
Administrativo	1	1
Directores	0	1

Despidos por edad		
Edad	2023	2024
<30 años	0	1
30-50 años	1	1
>50 años	1	3

2.1.4 Composición del comité de dirección



*Se incluye subdirección



2.1.5 Remuneraciones medias

Remuneración media				
Clasificación	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total	48.073,45 €	28.735,83 €	44.309,29 €	29.018,34 €
Brecha salarial*	40,23%		34,51%	

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

*La brecha de género resultante encuentra su justificación en que el ámbito sanitario es un sector eminentemente feminizado. El mayor volumen de personal de la empresa se sitúa en las categorías profesionales de enfermería y auxiliares, siendo casi en su totalidad puestos ocupados por mujeres, si bien este índice ha disminuido significativamente respecto al año 2023.

Remuneración media				
Clasificación	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal administrativo	28.506,82 €	21.590,65 €	27.399,85 €	22.854,70 €
Personal sanitario	51.055,93 €	29.780,93 €	47.022,53 €	29.790,49 €
Personal directivo	57.754,72 €	59.894,63 €	59.111,28 €	63.746,87 €

Remuneración media				
Clasificación	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<30 años	21.919,44 €	20.140,68 €	19.954,17 €	18.632,83 €
30-50 años	47.588,65 €	28.098,46 €	45.724,91 €	29.220,41 €
>50 años	64.956,89 €	36.243,38 €	59.867,62 €	36.470,75 €

Las retribuciones indicadas en 2024 son las reales percibidas por el personal de alta a 31 de diciembre.

Ratio Salario Mínimo Interprofesional				
Clasificación	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ratio Salario Mínimo Interprofesional**	3,18 €	1,9	2,79	1,83

**SMI= Total salario medio/ Salario Mínimo Interprofesional

**En todo este apartado se han recalculado los datos del año 2023 por un cambio de criterio alineado con los datos del año 2024.

2.1.6 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 2024 se ha contado con un total de 2 trabajadores con algún tipo de discapacidad.

2.1.7 Organización del tiempo de trabajo

La organización y distribución del tiempo de trabajo de la plantilla de 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.

2.1.8 Absentismo

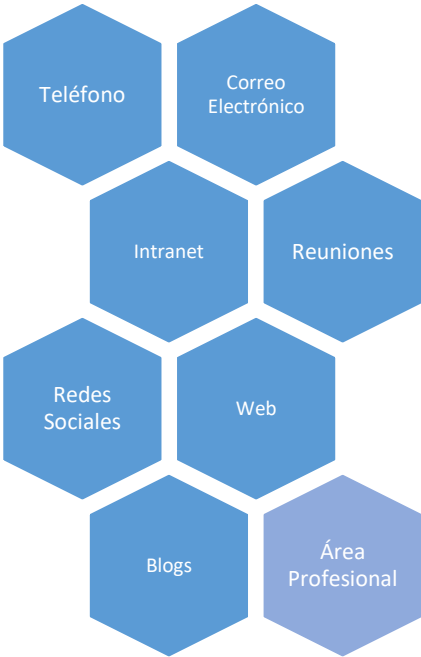
A continuación, se indica el volumen de horas de absentismo con procesos de incapacidad temporal, permisos y horas sindicales existentes durante 2024:

ABSENTISMO		
Centro	Horas 2023	HORAS 2024
Clínica San Miguel	29.029	38.108
IMQ	240	90
IMQ Navarra Sociedad Odontológica	1.813	2.505
RBA	7.273	8.085
TOTAL GRUPO	38.355	48.788

*El incremento de horas de absentismo corresponde en gran parte al incremento de permisos retribuidos en virtud del RD 5/2023.

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 se pueden consultar las últimas novedades y noticias de la empresa.

Respecto a las posibles consultas que realizan los empleados de 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.

El número total de horas de formación impartidas al **IMQ** (plan formativo grupal) ha sido de 1.490,50 horas

Las horas de formación impartidas durante 2024 por categorías profesionales son:

Total horas de formación impartidas	2023	2024
Directores	46	83
Subdirectores	6	0
Personal sanitario	1.574	1.031
Administrativos	95	0
Formación común	0	376,50
Total	1.721	1.490,50

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 y adaptación continua de protocolos, medidas y formaciones por parte del servicio de prevención de **IMQ**:

- Protocolo de Accidentes de Riesgo Biológico Sanguíneo en CSM
- Protocolo Básico de Vigilancia de Salud 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 y RESIDENCIA BELOSO ALTO que las cubre mediante el INSS.

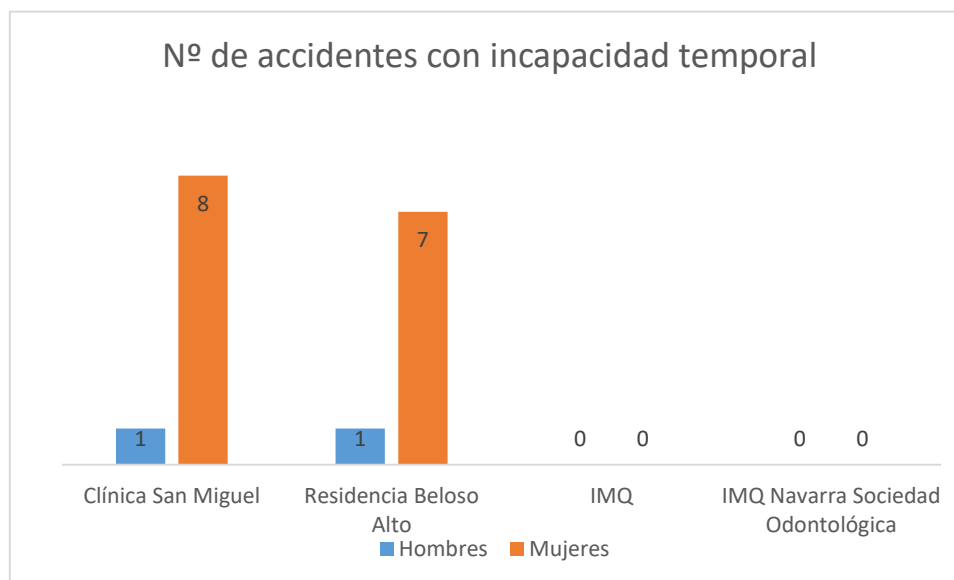
Adicionalmente, el Grupo funciona de manera mancomunada con su propio servicio de prevención formado por dos médicos, una enfermera, dos técnicas superiores en PRL, también se cuenta con VALORA PREVENCIÓN como servicio de prevención ajeno para todo el **IMQ**.

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 comenzó en 2022 en la Residencia Beloso Alto, con el fin de extenderlo progresivamente al resto de empresas del grupo y en 2025, se ha obtenido el premio azul de Mutua Navarra para Residencia Beloso Alto.

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.

A continuación se muestran los datos referentes a accidentes de trabajo con incapacidad temporal surgidos en el año 2024.



No han existido enfermedades profesionales durante el 2024.

Siniestralidad		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad	
		2023	2024	2023	2024
Clínica San Miguel	Hombres	17,05	19,01	0,75	1,61
	Mujeres				
Iguatorio Médico	Hombres	37,71	0,00	0,30	0,00
	Mujeres				
IMQ Dental	Hombres	0,00	0,00	0,00	0,00
	Mujeres				
Residencia Beloso Alto	Hombres	116,59	78,05	1,61	6,22
	Mujeres				

* No es posible desglosar por sexos porque no es posible obtener las horas trabajadas desglosadas por género.

*El cálculo de los índices se ha realizado teniendo en cuenta horas teóricas trabajadas.

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

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

Se ha realizado el cálculo únicamente con los días de baja médica correspondientes a Contingencias Profesionales.

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 Iguatorio 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 % trabajadores afectados por convenio	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Clínica San Miguel	230	233	86	85	72,78	73,27
Residencia Beloso Alto	55	63	3	3	94,83	95,45
Igualatorio Médico	9	11	5	5	64,29	68,75
IMQ Dental	0	0	28	29	0,00	0,00

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, registrado en mayo de 2023.

Tanto Clínica San Miguel como Residencia Beloso Alto cuentan con protocolos de prevención de acoso sexual específicos integrados dentro del Plan de Igualdad. Para el resto del grupo, existe un protocolo general del **IMQ**, disponible para los responsables de cada área y pendiente de publicar para la plantilla.

Existe un canal de denuncias sexistas para el **IMQ**, canalizadas a través de la cuenta de correo: denunciassexistas@IMQ.navarra.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 plan de igualdad ni protocolos específicos al no tener obligación legal.

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. En este 2024 se ha conseguido una producción total de **317.760 kWh**, en 2023 se produjo un total de 340.36 kWh (desde el comienzo de su funcionamiento en junio). Desde el grupo se están analizando medidas adicionales que permitan reducir los consumos energéticos o que al menos procedan de fuentes renovables como ha sido la contratación de Acciona como suministrador eléctrico de Clínica San Miguel que es el principal consumidor del grupo, el cual proporciona energía 100% renovable.

Las instalaciones del grupo ocupan un total de 19.851 metros cuadrados edificadas, de los cuales 1.697 se corresponden con zonas ajardinadas. Después de las ampliaciones realizadas en 2024 se han ampliado un total de 334 metros cuadrados edificadas. 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 generados por el grupo. 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.

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, actualmente no se han establecido pautas para la gestión de desperdicio de alimentos. Se pretende abordar este asunto en los próximos años.

Residuos Urbanos

La recogida de los residuos urbanos se realiza por medio del servicio de recogida de la Mancomunidad de Pamplona. Ya que la gestión de estos residuos no es particular a nuestras empresas, no se tiene un dato real ajustado por lo que no se proporciona esta información.

Residuos sanitarios

Residuos sanitarios (kg)	2023	2024
Disolventes no halogenados	707,00	777,00
Medicamentos caducados y restos	164,00	180,00
Residuos citostáticos	878,55	885,60
Residuos laboratorio y sanitarios	10.021,00	9.967,15
Restos anatómicos	100,00	120,00

3.3 CONSUMOS

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 desde la creación del centro (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.

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
	2023	2.218.507,00
	2024	2.341.360,00

*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
	2023	2.619.056,00 (*)
	2024	2.421.422,00

(*) El consumo del mes de diciembre de RBA en 2023 es estimado con el consumo de diciembre del año anterior.

En 2024, 317.760 kWh corresponden a energía renovable.

3.3.2 Agua

El consumo de agua 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
	2023	16.895,50
	2024	16.823,25

(*) El consumo del mes de diciembre de IMQ en ambos años es estimado con el consumo del último trimestre del año anterior.

3.3.3 Materias primas

MATERIAS PRIMAS (Unidades)	Año	Guantes de nitrilo	Electrodos	Agujas	Tiras reactivas
	2023	708.000	103.405	12.276	67.828
	2024	750.000	144.860	11.323	60.139

Nota: El consumo de material primas reportado es únicamente para Clínica San Miguel.

3.3.4 Papel

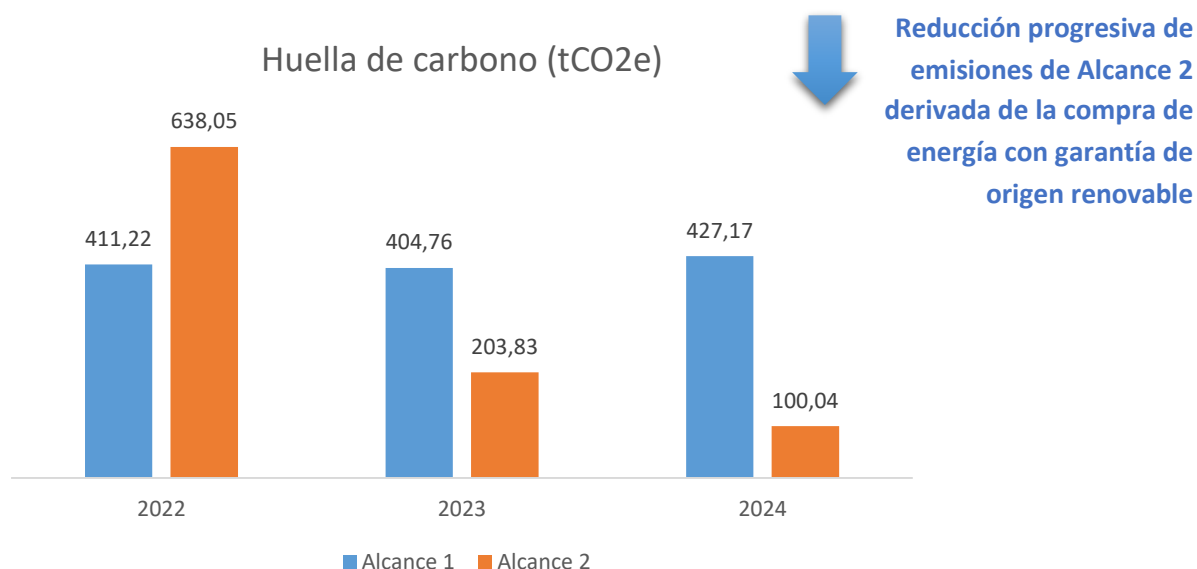
Desde 2022 se han puesto en marcha acciones para **reducir el consumo de papel**: potenciando la recogida de datos en el ordenador, eliminando historias de residentes en papel, estableciendo el contacto con familiares y realizando envíos a través de medios informáticos y centralizando la información de las personas residentes en un único sistema informático accesible por todo el equipo interdisciplinar.

En 2024 se han consumido 183.257 folios y en 2023 se consumieron un total de 157.122 folios. Se trata de un mayor consumo con respecto a 2023 en parte debido a la incorporación de nuevos colectivos lo que ha supuesto un mayor volumen de envíos de cartas. (*)

**Nota: Este dato es únicamente para el consumo de IMQ Navarra.*

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) 2023.



Las emisiones de RBA en el mes de diciembre 2023 fueron estimadas tomando como referencia el consumo de diciembre 2022.

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 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.

Con el objetivo de mejorar las oportunidades de los más jóvenes para encontrar su lugar en el mercado de trabajo, colabora con diversos centros para incorporar cada año personal en prácticas remuneradas a la plantilla de las empresas del Grupo. En 2024 se ha continuado colaborando con las entidades habituales y se han firmado nuevos acuerdos con UDL, VIU, ACCIÓN LABORAL.

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 Navarra** lleva más de 20 años proporcionando asistencia en Clínica San Miguel a deportistas navarros tanto profesionales como aficionados.



Entidades deportivas patrocinadas:

- Balonmano Anaitasuna (masculino y femenino)
- Club Deportivo Beti Onak
- Federación Navarra de Atletismo
- Balonmano femenino (Fed.Navarra de balonmano)

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 2024 ha ascendido a 51.267,56€. Adicionalmente, este 2024 se han donado un total de 9.953,45€ a fundaciones.

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 renovado su acuerdo de patrocinio con el equipo de balonmano femenino Beti Onak, que compite en la Liga Guerreras Iberdrola, la máxima categoría del balonmano femenino español, para la temporada 2024-2025.

IMQ Navarra apuesta de nuevo por Helvetia Anaitasuna y amplía su apoyo al convertirse en patrocinador del primer equipo femenino

IMQ Navarra ha renovado su compromiso con Anaitasuna hasta el 30 de junio de 2025. A través del acuerdo alcanzado, la empresa navarra continuará como patrocinador del primer equipo masculino, Helvetia Anaitasuna, y ampliará su apoyo patrocinando al primer equipo femenino, Navarra y Clínica San Miguel con la Zubiri-Pamplona

Otro año más como patrocinador del Desafío de empresas

Las empresas inscritas, que tienen hasta el 7 de marzo para apuntarse, podrán participar en novedosas competiciones, entre ellas un campeonato exprés de fútbol playa en Ezcabarte, una actividad de investigación en el Palacio de Olza y un nuevo Escape Room en Ostium, Pamplona. IMQ Navarra, como uno de los patrocinadores del evento, apuesta por seguir promoviendo el deporte y la salud en el entorno laboral, fomentando la participación de todas las empresas en estas pruebas.

IMQ Navarra apoya un año más la carrera de Las Murallas

IMQ Navarra vuelve a ser patrocinador de la X carrera de Las Murallas de Pamplona este 2024.

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 fue presentada por el gobierno de Navarra en su convocatoria de Proyectos de Sensibilización del año 2024.

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 cumplen con los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad para crear un entorno más inclusivo y cómodo para personas con diversas necesidades de accesibilidad, tal como lo exige la legislación vigente. No se han implementado medidas adicionales o mejoras que vayan más allá de estos requisitos legales básicos.

4.2.5 Relaciones externas

Debido a la importancia de las actividades desarrolladas por el **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.

4.2.6 Desarrollo local

Desde el grupo IMQ Navarra se busca dar cobertura y asistencia sanitaria a las personas en Navarra, fomentando la contratación de proveedores locales de cara a seguir impulsando el empleo en nuestra región.

Las 3 poblaciones en las que tenemos presencia están localizadas todas ellas en Navarra, y tras 80 años desde la creación de IMQ Navarra, seguimos manteniendo la misma visión de seguir siendo una empresa líder en Navarra, de personas para las personas.

5 ANEXOS

I. DATOS ECONÓMICOS

Principales Cifras

Descripción	2023	2024
Beneficios obtenidos	2.585.535,33 €	2.761.929,64
Impuestos pagados	593.395,41 €	409.827,30
Subvenciones públicas recibidas	84.034,44 €	84.228,60€
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	5.046,08 €	9.953,45€