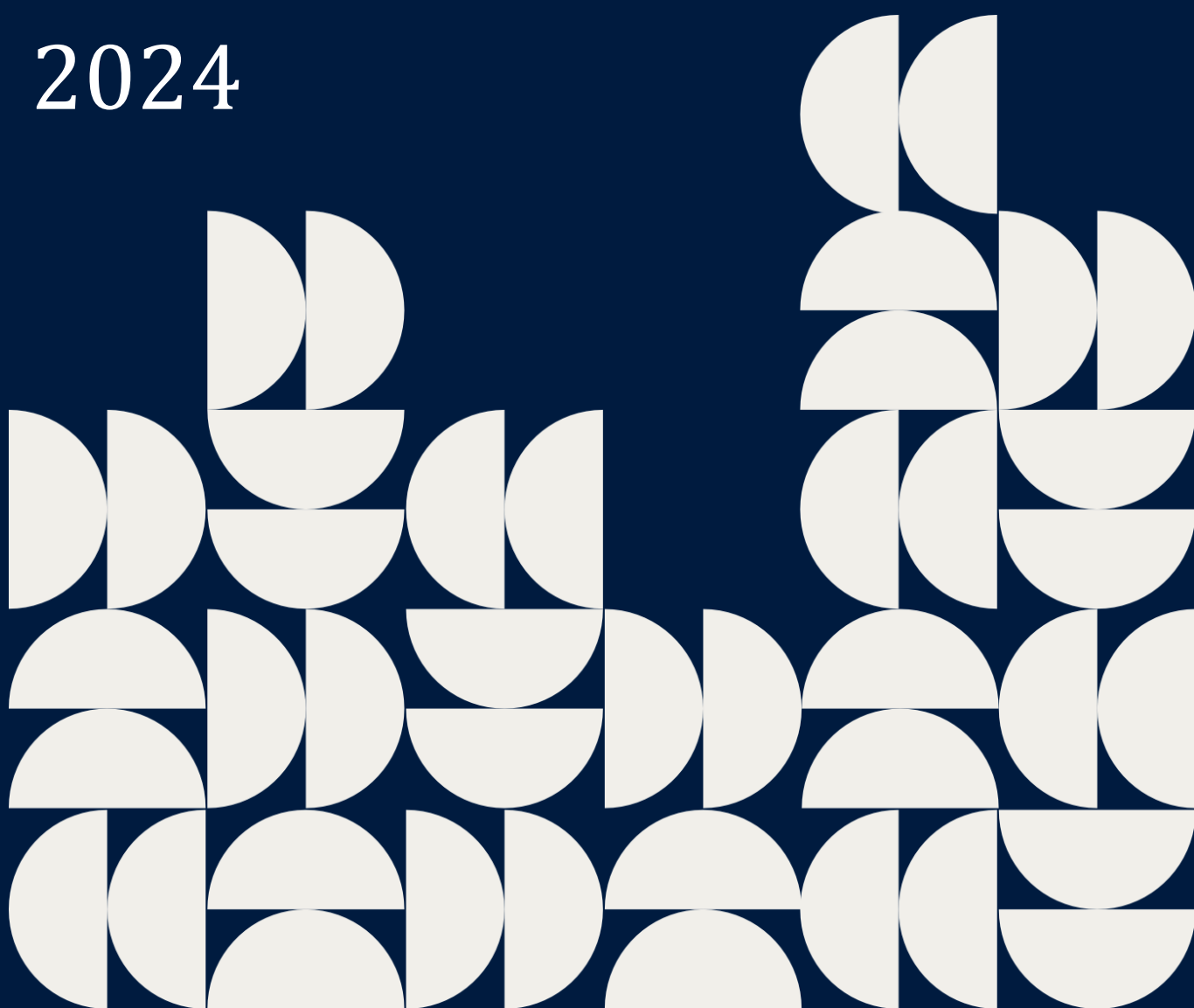


Informe de Sostenibilidad: Global Mensa y filiales

Estado de Información No Financiera

dontegroup.com

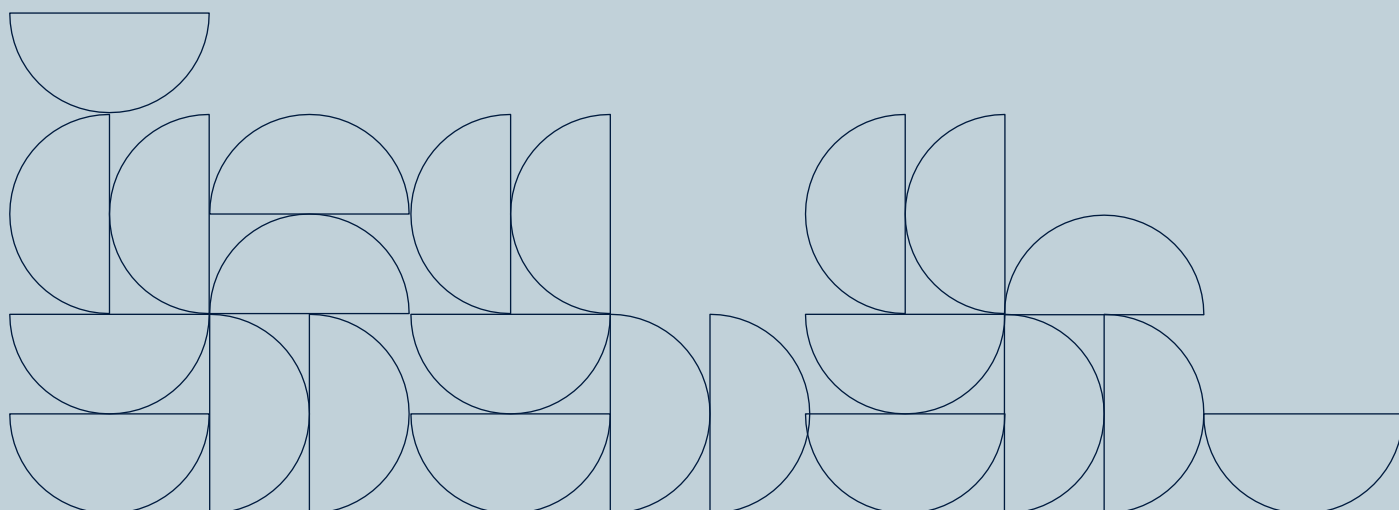
2024





ÍNDICE

1. DONTE GROUP Y SU ENTORNO	3
2. APOSTAMOS POR LA SOSTENIBILIDAD	13
3. COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL	37
4. PERSONAS QUE CUIDAN DE PERSONAS	60
5. LÍDERES EN NEGOCIO RESPONSABLE	104
6. ANEXOS	130





Huella DONTE

En el tercer aniversario de nuestro Departamento de Sostenibilidad, nuestra Estrategia y la publicación de nuestro primer Informe de Sostenibilidad, DONTE GROUP reafirma su compromiso con la mejora continua y la construcción de una compañía transparente, responsable y sostenible. Este informe no solo refleja el progreso alcanzado, sino también nuestra determinación de construir un futuro sólido, resiliente y orientado a nuestros grupos de interés.

Nuestra historia nos ha enseñado que los desafíos no solo son obstáculos, sino también oportunidades para aprender, evolucionar y fortalecer nuestra capacidad de generar impacto positivo. En un entorno cambiante y con elevada incertidumbre, la capacidad de adaptación y superación es esencial para el éxito. Y DONTE GROUP ha demostrado esa capacidad en numerosas ocasiones. Esta perspectiva ha sido clave en la evolución de nuestra estrategia de sostenibilidad, impulsándonos a avanzar con integridad, propósito y compromiso hacia un modelo de negocio que genere un impacto real en la sociedad.

En este informe, presentamos con transparencia nuestros logros y los retos que afrontamos para consolidarnos como un referente en sostenibilidad, basándonos en los tres pilares que guían nuestra estrategia: cuidado de las personas, buen gobierno corporativo y cuidado del planeta. Nuestro compromiso es claro: transformar nuestras operaciones para incrementar nuestro impacto positivo en la sociedad, el medio ambiente y la vida de nuestros pacientes.

Hoy, más que nunca, estamos convencidos de que el verdadero éxito radica en nuestra capacidad de **construir confianza, liderar con el ejemplo y dejar un legado duradero** para las generaciones futuras.





CARTA DEL CEO

GRI 2-22; 3-3

Javier Martín Ocaña

Llegué a DONTE GROUP en diciembre de 2016, cuando la compañía era solo Vitaldent. Echando la vista atrás, resulta imposible no emocionarse recordando todo lo conseguido hasta hoy y pensando en todo lo que todavía está por venir.

Como CEO estoy muy orgulloso de mi equipo. De su entrega y de su capacidad para abrir caminos nunca antes explorados en el sector dental de este país.

Nuestra visión estratégica, nuestras ganas de hacer bien las cosas y de generar un impacto positivo en la sociedad y en el planeta, nos llena de responsabilidad y compromiso.

Detrás de este documento, hay miles de horas de trabajo, de esfuerzo, de cooperación entre áreas, de recursos y de ilusión de un equipo incansable que ha entendido nuestra misión y nuestro propósito: Hacer accesible la salud bucodental a todas las personas, independientemente de la situación que estén atravesando, poniendo todavía más empeño en aquellos colectivos en riesgo de exclusión o que estén atravesando una situación de vulnerabilidad.

Nuestra naturaleza es sostenible desde nuestros comienzos hace más de 35 años. Crear la primera clínica de multiespecialidad a planta calle, facilitar los pagos mediante cuotas con la financiación y ofrecer un tratamiento integral para que la salud bucodental fuera entendida como un todo, fueron las raíces de nuestro negocio.

Esto se ha traducido en que hoy, contamos con 417 clínicas, 4 marcas, estamos presentes en todas las poblaciones de más de 50.000 habitantes, y estamos impulsando más que nunca nuestro esfuerzo por llevar la salud dental a todas las personas de este país. Si me lo permitís, en esta carta quiero destacar algunos logros que, en este tercer año de impulso del impacto y la sostenibilidad, hemos alcanzado gracias a la confianza de nuestros pacientes y al esfuerzo de nuestro equipo:

- La actividad total en las clínicas ha crecido **más del doble que el mercado**, aumentando la relevancia y nuestra cuota de mercado.
- La actividad de pacientes recurrentes crece **un 15% respecto al año previo**, consolidando la presencia de nuestras clínicas en sus zonas de influencia.
- La sólida confianza de nuestra cartera de pacientes impulsa este crecimiento, reflejado en una **recurrencia anual de doble dígito**, en más de 2/3 partes del tráfico de pacientes en clínica.

Me despido deseando que nuestro Informe de Sostenibilidad transmita a sus lectores, en lo posible, el gran esfuerzo realizado durante 2024 por todas las personas que formamos DONTE GROUP para lograr nuestro propósito.

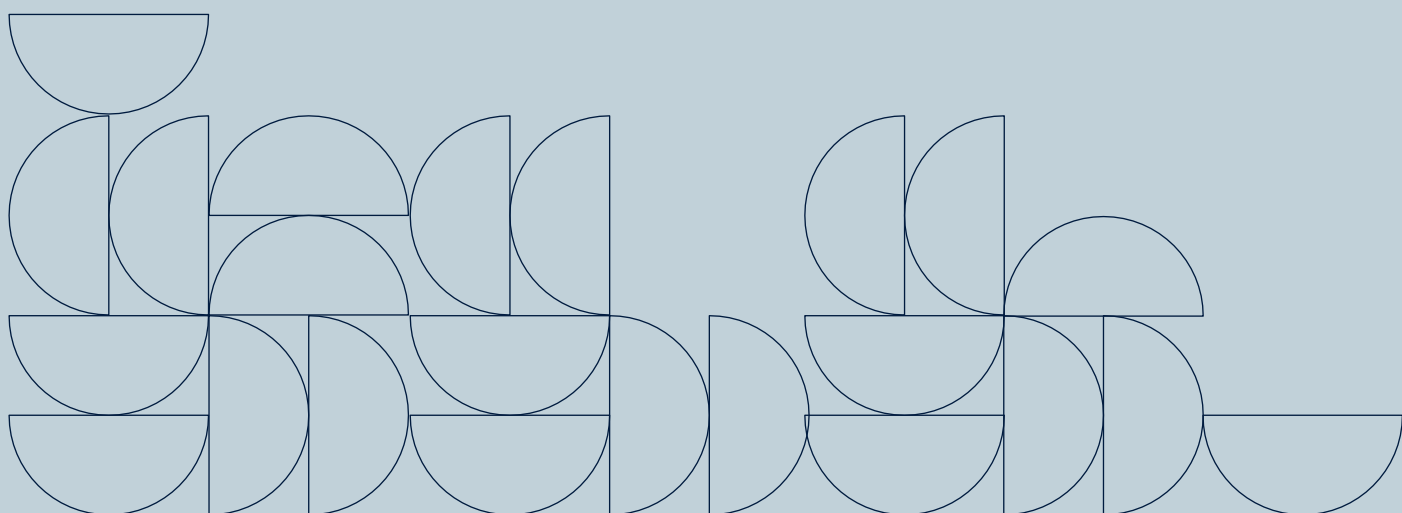
Atentamente,

Javier Martín Ocaña.



1

DONTE GROUP Y SU ENTORNO





1.1. Sobre DONTE GROUP

1.1.1. Modelo de Negocio

GRI 2-1

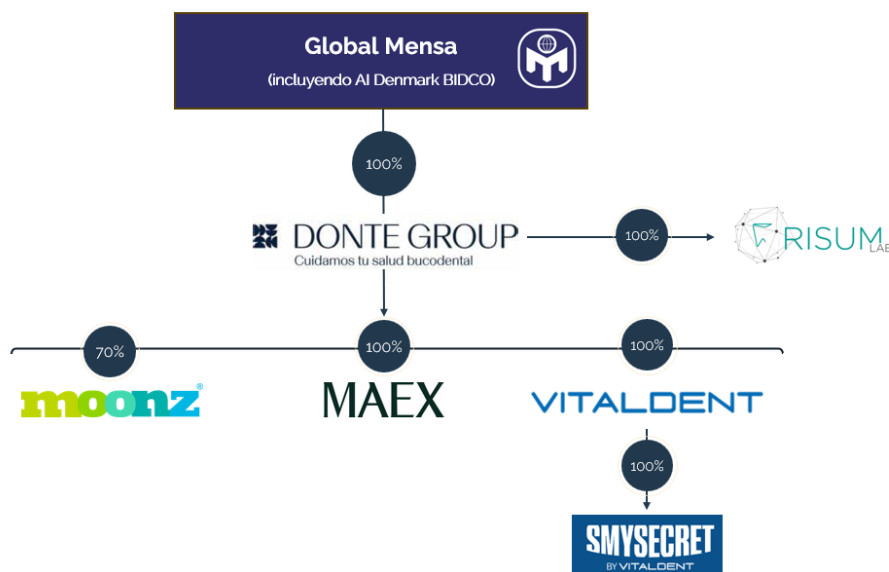
Global Mensa S.L. es la matriz de DONTE GROUP, S.L.U. (en adelante, "DONTE GROUP"), sociedad que engloba un grupo empresarial de cuidado y salud bucodental.

DONTE GROUP es una empresa con alma, de personas que cuidan de personas. Trabajamos para ser un referente en cultura y gobierno corporativo, con transparencia y minimizando nuestro impacto en el medioambiente. Aspiramos a ser el grupo odontológico más grande y destacado de Europa, liderando la evolución del sector dental con un enfoque pionero y disruptivo.

La historia de DONTE GROUP se desarrolla en torno a la integración y evolución de diversas marcas especializadas en salud bucodental, consolidándose como el principal actor en el sector en España. A continuación, un resumen basado en los hitos clave:

- **Creación e integración de Vitaldent:** Fundada hace 35 años, esta marca fue pionera en democratizar el acceso a la odontología integral en España mediante una red de clínicas que ofrecen tratamientos avanzados y opciones de financiación. Actualmente, es el buque insignia de DONTE GROUP, con 392 centros en el país.
- **Adquisición de Moonz:** DONTE GROUP se asoció en 2020 con esta marca enfocada en ortodoncia infantil y odontopediatría. Moonz, reconocida por sus espacios amigables y orientados a la creatividad, opera en España y Reino Unido con 15 centros.
- **Smysecret y Estética Dental:** La integración de Smysecret como la línea estética de Vitaldent amplió la oferta del Grupo, especializándose en tratamientos de estética dental como ortodoncia invisible y blanqueamientos. Esta línea estética está actualmente disponible en todas las clínicas de Vitaldent, reforzando su compromiso con la innovación y el cuidado integral de la salud bucodental.
- **Lanzamiento de MAEX:** en 2022 DONTE GROUP introdujo MAEX como un concepto *premium* en odontología. Estas 10 clínicas de referencia destacan por su enfoque en la calidad, la innovación y la formación de profesionales, lo que refuerza el posicionamiento del Grupo en la alta especialización.

En la actualidad, DONTE GROUP mantiene su enfoque en la expansión y consolidación, con ingresos que superan los 385 millones de euros. Además de liderar el mercado en España, aspira a internacionalizarse hacia Europa, replicando su exitoso modelo.





La estructura de DONTE GROUP está diseñada para garantizar la eficiencia y la transparencia en todas las actividades empresariales. Operamos bajo la dirección de **Global Mensa, S.L.**, la matriz del grupo, que ostenta el 100% de las participaciones de DONTE GROUP, S.L.U. (anteriormente conocida como Inversiones Odontológicas 2016, S.L.U.). Esta última actúa como sociedad tenedora de participaciones sociales de un conjunto de sociedades dependientes cuya actividad principal se desarrolla en clínicas dentales en España bajo nuestras principales marcas.

1.1.2. Ampliación del perímetro

GRI 2-1

En DONTE GROUP, nuestra misión sigue siendo clara: mejorar la calidad de vida de las personas a través de una salud bucodental accesible y de excelencia. Para ello, operamos bajo un modelo de negocio basado en la odontología integral de proximidad, con una red de clínicas estratégicamente distribuidas y respaldadas por marcas especializadas que cubren distintas necesidades del paciente a lo largo de su vida.

Como parte de nuestra estrategia de crecimiento y consolidación, en 2024 hemos ampliado nuestro perímetro de consolidación respecto a 2023, incorporando nuevas entidades y asegurando una visión más precisa y global de nuestro desempeño.

En 2023, el perímetro de reporte incluía: Global Mensa, DONTE GROUP, clínicas de Vitaldent, laboratorios Risum, MAEX y sus clínicas, y Moonz junto con sus clínicas.

En **2024, DONTE GROUP ha ampliado su alcance al incorporar** al perímetro mencionado anteriormente: AI Denmark Bidco y las clínicas de AI Denmark Bidco, tras la adquisición por Donte Group S.L. del 100% de las participaciones sociales de AI Denmark Bidco, S.L.U.

Este cambio responde a nuestra apuesta por la consolidación y expansión, permitiendo una mayor representatividad de nuestra actividad y asegurando una medición más precisa de nuestro impacto económico, social y ambiental.

Siguiendo las disposiciones de la Ley 11/2018, en este informe presentamos **datos comparables** de ambos años. Para ello, **hemos ajustado las cifras de 2023 al nuevo perímetro de 2024**, garantizando una evaluación precisa y homogénea de nuestra evolución. Este proceso de ajuste ha sido fundamental para proporcionar una visión más clara, comparable y transparente del crecimiento y desempeño de DONTE GROUP, permitiendo a nuestros grupos de interés comprender de manera más efectiva el impacto de nuestras acciones a lo largo del tiempo.

Con esta integración, fortalecemos nuestra posición como el grupo líder en salud bucodental en España, expandiendo nuestra oferta y presencia territorial para seguir brindando un servicio de calidad, accesible y centrado en la excelencia clínica y la satisfacción del paciente.

DONTE GROUP es el socio único de **Laboratorio Risum, S.L.U.**, que presta servicios de laboratorio protésico en apoyo a las actividades clínicas. Este enfoque integral garantiza que cada etapa del tratamiento bucodental, desde el diseño hasta la aplicación, esté respaldada por los más altos estándares de calidad.

DONTE GROUP cuenta con el respaldo de **Advent International**, fundada en 1984, es una de las principales gestoras de fondos de capital privado a nivel mundial, conocida por su experiencia en el apoyo a equipos directivos y en la internacionalización de negocios con alto potencial.



1.1.3. Propósito y valores que nos inspiran

En DONTÉ GROUP, nuestra razón de ser trasciende los negocios. Somos un Grupo impulsado por la misión de transformar vidas a través del cuidado bucodental, haciendo que este sea accesible para todos.

No somos solo un Grupo de clínicas dentales, sino que formamos un ecosistema integral que reúne experiencia, innovación y diferenciación en el cuidado bucodental. Somos especialmente un grupo humano comprometido con nuestros pacientes. Nuestra organización se cimienta en una estructura sólida y diversa que combina marcas especializadas y un enfoque sostenible para ofrecer soluciones de salud bucodental de alta calidad en cualquier etapa de la vida.

Nuestro Propósito

Mejorar la odontología, la sociedad y el planeta, haciendo accesible la salud bucodental de calidad a todas las personas, enfocándonos especialmente en aquellos colectivos en situación de vulnerabilidad.

Nuestra Visión

Ser el Grupo europeo de **referencia en cuidado y salud bucodental**, acompañando a las personas en cada etapa de su vida con soluciones **innovadoras y personalizadas**. Nuestro compromiso es elevar la calidad de vida de nuestros pacientes, siendo guías en su camino hacia una salud bucodental óptima.

Nuestra Misión

Adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros pacientes, ofreciendo tratamientos de alta especialización e innovación tecnológica y asegurando la accesibilidad para todas las personas.

Nuestros Valores

- **Compromiso:** Trabajamos con dedicación para impactar de manera positiva en la vida de nuestros pacientes y las comunidades que atendemos, alineando cada acción con nuestra misión y visión.
- **Mejora e innovación:** Integramos tecnología y desarrollamos enfoques innovadores para optimizar procesos y brindar tratamientos avanzados adaptados a las necesidades de nuestros pacientes.
- **Responsabilidad y excelencia:** Asumimos un firme compromiso con la sostenibilidad y el bienestar social, esforzándonos por mantener los más altos estándares en cada uno de nuestros tratamientos, superando expectativas y construyendo relaciones de confianza a largo plazo.

Estos principios nos definen y nos impulsan a continuar innovando y marcando la diferencia en la vida de nuestros pacientes y en las comunidades donde estamos presentes.



1.1.4. Servicios que ofrecemos

La suma de las partes es mucho más que el todo

DONTE GROUP destaca por ofrecer una gama de servicios que cubren todas las necesidades bucodentales de personas de todas las edades, gracias a la especialización de sus marcas: Vitaldent, Moonz, Smysecret, y MAEX. Este **enfoque diversificado** permite al Grupo garantizar soluciones odontológicas de calidad en cada etapa de la vida, desde la prevención básica hasta los tratamientos más avanzados y desde los niños hasta adultos y mayores

Un Grupo comprometido con la innovación y accesibilidad

Todas las marcas de DONTE GROUP comparten un objetivo común: garantizar la accesibilidad de sus servicios sin comprometer la calidad. Esto incluye un compromiso con la innovación tecnológica, que permite diagnósticos más precisos y tratamientos más eficaces, y políticas de accesibilidad económica, como diagnósticos gratuitos, descuentos y opciones de financiación flexibles.

La combinación de estas características posiciona a DONTE GROUP como un líder en el sector odontológico, ofreciendo soluciones integrales que responden a las necesidades de cada paciente, en cualquier etapa de su vida



VITALDENT

Atención Integral y cercana



Como la marca más reconocida del Grupo, **Vitaldent** es sinónimo de odontología general y especializada accesible. Su red de 392 clínicas garantiza la proximidad geográfica, y su compromiso con la innovación asegura diagnósticos precisos y tratamientos eficaces. Los servicios incluyen prevención y cuidado rutinario, tratamientos restaurativos como exodoncias y endodoncias, y especialidades avanzadas como la ortodoncia y la implantología.

En el área de ortodoncia, Vitaldent ofrece tanto opciones tradicionales como tratamientos modernos y estéticos, como los alineadores transparentes. Además, sus procedimientos de implantología destacan por el uso de técnicas mínimamente invasivas que aseguran una rápida recuperación y resultados duraderos.

+35 años de experiencia

392 clínicas en España

+8M pacientes tratados

+ 2.000 dentistas

62 puntos de NPS

4,8 Google Rating

moonz[®]

Expertos en salud bucodental infantil



Moonz se especializa en el cuidado dental de los más pequeños, adoptando un enfoque pedagógico y amigable que transforma las visitas al dentista en una experiencia positiva. Sus clínicas están diseñadas para reducir el miedo y la ansiedad en los niños, fomentando hábitos saludables desde una edad temprana.

Los servicios incluyen ortodoncia preventiva, que aborda problemas de alineación dental antes de que se desarrollen plenamente, y tratamientos restaurativos adaptados a las necesidades específicas de los pacientes jóvenes.

Moonz también involucra a las familias, ofreciendo orientación para garantizar que los hábitos de higiene bucodental se mantengan en casa.

14 clínicas en España

1 clínica en Londres

56, 8 puntos de NPS

4,92 Google Rating



SMYSECRET

Líderes en estética dental



En 2023, Vitaldent integró **Smysecret** dentro de su oferta añadiendo así un enfoque estético 360 como su línea de estética dental que abarca desde blanqueamientos hasta carillas, complementando su amplia gama de servicios.

El propósito de Smysecret es posicionarse como marca líder en estética dental. Los tratamientos están diseñados para quienes buscan mejorar la apariencia de su sonrisa con resultados naturales y duraderos.

Entre sus servicios destacan los blanqueamientos dentales, que combinan eficacia con seguridad, y las carillas estéticas, que permiten transformar la sonrisa de manera rápida y personalizada. Smysecret sigue siendo una referencia en el mercado para quienes valoran tanto la funcionalidad como la estética en el cuidado dental.

392 espacios en clínicas
Vitaldent

+ 2.000 valoraciones de
pacientes con satisfacción media
de **4,9/5**

MAEX

Excelencia en odontología compleja



MAEX, es la marca más reciente de DONTÉ GROUP, se enfoca en casos de alta complejidad, ofreciendo servicios especializados que requieren un alto nivel de precisión y experiencia. Los procedimientos abarcan desde la cirugía maxilofacial, utilizada para reconstrucciones complejas, hasta la ortodoncia avanzada para corregir malformaciones severas.

El equipo de MAEX está compuesto por profesionales altamente cualificados que trabajan con la tecnología más avanzada. Esta marca está diseñada para atender las necesidades de pacientes que requieren tratamientos específicos que no siempre están disponibles en clínicas generales, consolidándose como un referente en excelencia odontológica.

15.122 pacientes atendidos en
2024

10 clínicas dentales

Presentes en **10 ciudades**
españolas

78,3 puntos de NPS

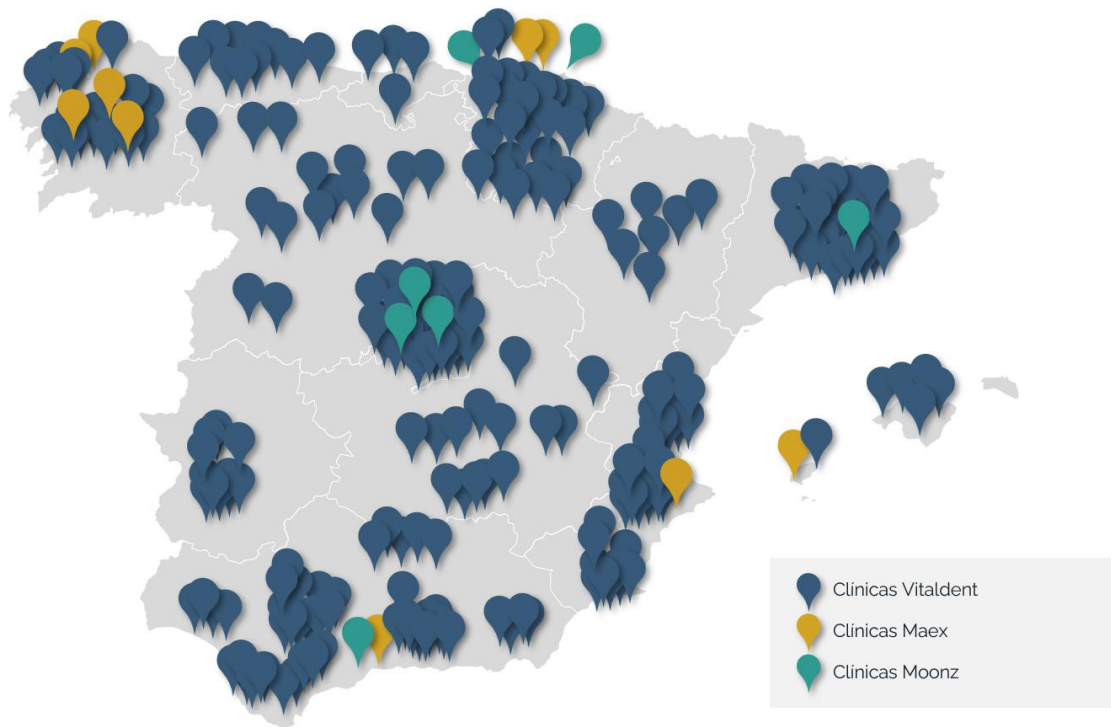
4,92 Google Rating

1.1.5. Distribución de clínicas en España

GRI 2-1, 2-6

A cierre de 2024, en Global Mensa y sociedades dependientes se gestionan **417** clínicas propias bajo nuestras 4 marcas: **392** de Vitaldent y Smysecret, **15** de Moonz y **10** MAEX.

Nuestra amplia presencia nos permite estar cerca de nuestros pacientes, con clínicas en el **100%** de las localidades con más de 50.000 habitantes. -





1.2. Entorno socioeconómico

1.2.1. Nuestro compromiso con la accesibilidad y la equidad

GRI 3-3

El sector odontológico en España se enfrenta un contexto socioeconómico marcado por profundas **desigualdades en el acceso** a los cuidados dentales. A pesar de que la salud bucodental es un componente esencial del bienestar general, los servicios odontológicos se encuentran **excluidos de la cartera básica de la Seguridad Social**, dejando a una gran parte de la población dependiente de servicios privados. Esta exclusión genera barreras significativas, especialmente para los grupos más vulnerables, que a menudo postergan o renuncian a tratamientos necesarios debido a limitaciones económicas.

Según datos recientes del informe publicado por DONTE GROUP¹, aproximadamente un 9,25% de los españoles no puede acudir al dentista por razones económicas lo que incrementa la incidencia de problemas bucodentales severos y, en consecuencia, afecta la salud general. Además, la falta de atención adecuada amplía las desigualdades en salud, perpetuando ciclos de precariedad que afectan tanto a individuos como a comunidades enteras. Este déficit en la atención dental evidencia la necesidad de soluciones inclusivas que aborden tanto las barreras económicas como las geográficas.

Frente a estos desafíos, DONTE GROUP ha asumido un papel transformador en el acceso a la salud bucodental en España. Desde una perspectiva que trasciende lo meramente sanitario, la compañía trabaja para garantizar que más personas puedan acceder a cuidados dentales de calidad. Esto se traduce en políticas de precios justos, planes de financiación flexibles y un esfuerzo constante por eliminar las barreras económicas que tradicionalmente han impedido a muchas personas acceder a tratamientos esenciales.

DONTE GROUP destaca por ofrecer **diagnósticos, revisiones radiografías y TACs sin coste para nuestros pacientes**, incrementando el alcance de sus servicios y beneficiando especialmente a colectivos vulnerables como familias numerosas, monoparentales y personas en situación de desempleo.

El compromiso del grupo con la accesibilidad se refleja también en su alcance geográfico. La empresa ha logrado establecer clínicas en todas las localidades españolas con más de 50.000 habitantes, asegurando que la distancia no sea un impedimento para el acceso a la atención dental.

Pero la labor de DONTE GROUP no se limita a la asistencia directa. La Compañía impulsa iniciativas de prevención y educación sanitaria que buscan fomentar hábitos saludables desde edades tempranas, reduciendo así la aparición de enfermedades dentales graves a largo plazo. A través de campañas de concienciación y talleres formativos, se trabaja para empoderar a la población con las herramientas necesarias para cuidar de su salud bucodental de manera proactiva.

¹ Informe DONTE GROUP: "Salud bucodental y exclusión económica: un coste social evitable"



Es de resaltar la capacidad de respuesta que DONTE GROUP ha demostrado en eventos recientes críticos como la DANA, el cual afectó gravemente a varias ciudades valencianas. En este contexto, la Compañía activó un Comité de Crisis que priorizó la seguridad de la plantilla, pacientes y clínicas. Entre las acciones destacadas se incluyó la **reubicación de pacientes en clínicas cercanas**, el envío de materiales de protección como mascarillas y gel hidroalcohólico, y la reconstrucción urgente de instalaciones dañadas en localidades como Catarroja y Algemesí; y la provisión de coches de renting durante 6 meses a personal que perdió su vehículo. Asimismo, DONTE GROUP fomentó la solidaridad interna creando una cuenta para donaciones, en la que ingresó una donación, reforzando su compromiso con las comunidades y plantilla afectada.

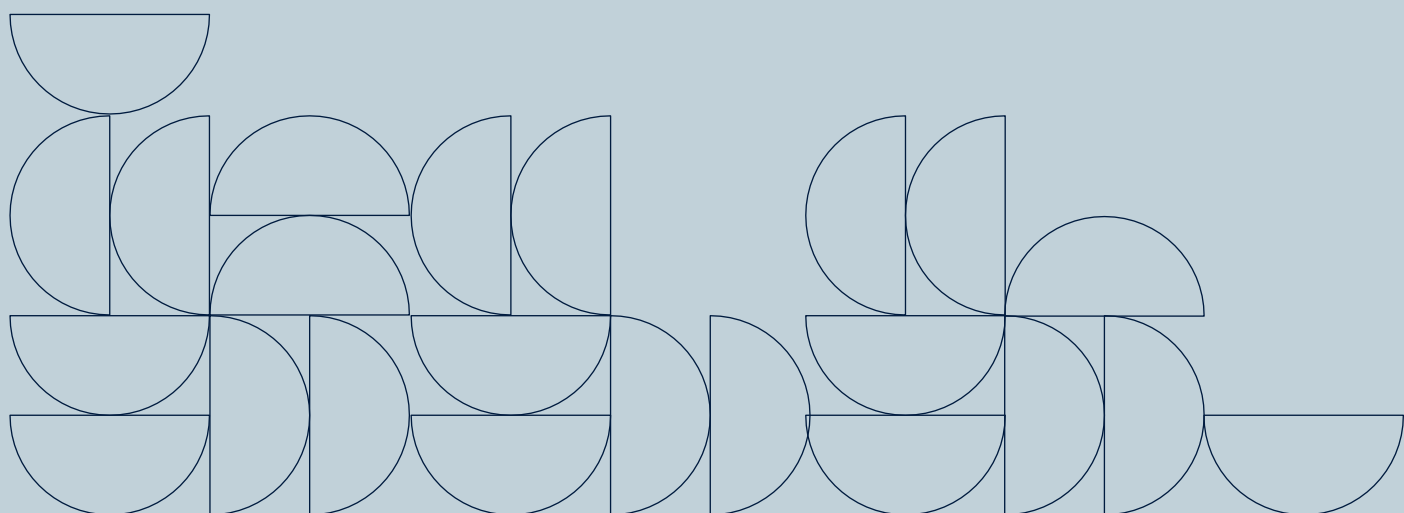


Más allá del impacto sanitario, la actividad de DONTE GROUP genera beneficios sociales y económicos en las regiones donde opera. La compañía contribuye a la creación de empleo estable, fortaleciendo el tejido empresarial y colaborando con organizaciones sociales para atender a los sectores más desfavorecidos. Este enfoque integral refuerza su misión de no solo mejorar la salud bucodental, sino también contribuir al bienestar general y la cohesión social.

DONTE GROUP entiende que su labor no es solo empresarial, sino profundamente humana. Con cada sonrisa recuperada y cada vida mejorada, reafirma su compromiso de cerrar las brechas de desigualdad en el acceso a la salud dental. En un país donde estas barreras siguen siendo una realidad, DONTE GROUP trabaja incansablemente para garantizar que una sonrisa saludable no sea un privilegio, sino un derecho fundamental accesible para todos.



2 APOSTAMOS POR LA SOSTENIBILIDAD





2.1. Sostenibilidad como parte de la estrategia

2.1.1. Hacia una odontología responsable y sostenible

GRI 2-22, 3-3

En DONTE GROUP, la sostenibilidad es el eje vertebral de nuestra estrategia empresarial, con el propósito de transformar la odontología en una actividad que responda a las necesidades de nuestros pacientes y genere un impacto positivo tanto social como medioambiental. Este compromiso se refleja en la adopción de prácticas responsables en nuestras operaciones y en la oferta de servicios diseñados para ser accesibles y éticos.

El sector odontológico se encuentra en un momento crucial de su evolución, marcado por la necesidad de avanzar hacia la **democratización de la salud bucodental**. Este concepto implica garantizar que todas las personas, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o condición personal, puedan acceder a una atención dental de calidad. En este contexto, es fundamental desarrollar estrategias que combinen la equidad territorial con la accesibilidad económica, asegurando que ningún individuo quede excluido del derecho a una salud oral óptima.

Paralelamente, la **innovación tecnológica** ha abierto nuevas fronteras en la práctica odontológica, brindando herramientas que permiten desarrollar tratamientos con una precisión sin precedentes. Estas tecnologías avanzadas no solo mejoran los resultados clínicos, sino que también elevan la experiencia del paciente al ofrecer soluciones más rápidas, adaptativas y estéticamente satisfactorias. Entre los beneficios destacan la capacidad de planificar intervenciones con detalle, reducir el número de visitas necesarias y fabricar piezas dentales en 3D personalizadas con rapidez y exactitud.

En este escenario, resulta igualmente relevante abordar la restauración y consolidación de la **confianza en el sector odontológico**, un ámbito que, en el pasado, se ha visto afectado por episodios de mala *praxis* y problemas éticos vinculados a prácticas empresariales cuestionables. Recuperar la imagen de las clínicas dentales y fortalecer su credibilidad ante los pacientes se ha convertido en una prioridad esencial, que debe ser abordada mediante el compromiso con la transparencia, la ética profesional y la excelencia en cada aspecto del servicio.

Por estas razones, DONTE GROUP reafirma su compromiso de seguir orientando su actividad hacia una odontología responsable, mejorando la calidad de vida de sus pacientes y contribuyendo al bienestar colectivo y medioambiental. Con un enfoque proactivo, el Grupo incorpora estos desafíos como parte integral de su planificación estratégica, trabajando para enfrentar las necesidades del sector con soluciones innovadoras, accesibles y éticas que contribuyan al bienestar de sus pacientes y al fortalecimiento del impacto positivo en la sociedad.

DONTE GROUP utiliza métricas claras y viables como guía de acción para la toma de decisiones estratégicas, consolidando así un modelo de gestión sostenible y eficiente. Entre las herramientas clave que emplea se encuentran los **ratings ESG** y la **plataforma de reporte ESG**, que permiten medir y monitorear el desempeño en áreas críticas de sostenibilidad. Estas herramientas ofrecen una visión integral del impacto ambiental, social y de gobernanza (ESG) del grupo, asegurando que sus iniciativas estén plenamente alineadas con las prioridades estratégicas definidas por la organización.

Este enfoque basado en la medición y el análisis posiciona a DONTE GROUP como una compañía destacable en sostenibilidad dentro del sector de salud bucodental. Este compromiso refuerza su reputación ante pacientes y *stakeholders*, promoviendo la confianza de los inversores, quienes consideran la solidez y la responsabilidad corporativa como elementos esenciales para garantizar el éxito a largo plazo.



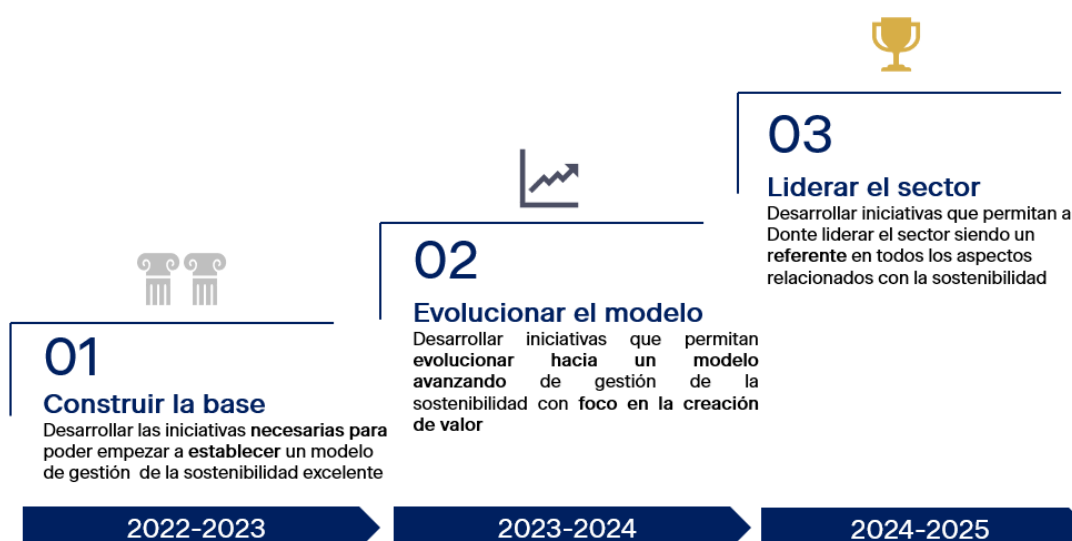
2.1.2. Comprometidos con la sostenibilidad

GRI 2-22

En DONTÉ GROUP entendemos que la sostenibilidad implica garantizar las necesidades presentes sin comprometer las necesidades futuras.

El **Plan de Sostenibilidad** de DONTÉ GROUP, lanzado en 2022, tiene como objetivo integrar la sostenibilidad como un eje vertebral transversal en todas las operaciones y actividades de la Compañía. Este plan está estructurado en **tres fases** principales, cada una diseñada para avanzar progresivamente hacia un modelo de liderazgo en sostenibilidad dentro del sector bucodental:

1. **Construir las bases (2022-2023):** Durante esta fase, se establecieron los cimientos de la sostenibilidad a través de 36 iniciativas clave, como la digitalización de procesos, implementación de energía renovable y desarrollo de políticas internas en bienestar y diversidad.
2. **Evolucionar el modelo (2023-2024):** En esta etapa, se consolidaron las bases para avanzar hacia un modelo de gestión sostenible enfocado en la creación de valor. Se implementaron más de 30 iniciativas relacionadas con la reducción de emisiones, gobernanza ESG y bienestar laboral.
3. **Liderar el sector (2024-2025):** Actualmente en desarrollo, esta fase busca posicionar a DONTÉ GROUP como referente en sostenibilidad. Incluye proyectos innovadores como la integración de métricas ESG avanzadas y la obtención de certificaciones internacionales reconocidas. Por ejemplo: nuestra medición de huella de carbono 2024 es la más avanzada del sector (en términos de categorías de emisiones incluidas, entre otros).



Dos años después del lanzamiento de su Plan de Sostenibilidad, ya hemos completado las 2 primeras fases, que sientan unas bases sólidas para que embarquemos en una 3ª fase en la que proyectos más ambiciosos podrían llevarle a una posición de liderazgo en el sector.

DONTÉ GROUP ha evolucionado su nivel de gestión ESG, logrando la implementación de iniciativas, incluyendo la evolución del modelo de gobernanza, iniciativas para mejorar el bienestar de la plantilla, la reducción de emisiones y el control de la cadena de suministro y la primera publicación del Informe de Sostenibilidad.



Iniciativas alcanzadas en 2024

Durante 2024, en DONTE GROUP hemos logrado avances significativos en las principales áreas de sostenibilidad, consolidando nuestra posición como líder en la integración de criterios ESG. Este logro ha estado acompañado de una reducción en los indicadores clave de desempeño ESG, incluyendo una notable disminución en las emisiones de **CO2** y la mejora en otros parámetros fundamentales para la medición de sostenibilidad.

En materia de **descarbonización y huella de carbono**, DONTE GROUP ha desarrollado su primer **Plan de Descarbonización**, un hito que incluye un análisis de viabilidad para cumplir con los objetivos establecidos por la iniciativa *Science Based Targets* (en adelante, SBTi). Paralelamente, se avanzó en la medición de la **huella de carbono 2024**, implementando mejoras en la metodología de cálculo del **Alcance 3**, un paso clave para obtener resultados más precisos y alineados con los estándares globales.

Principales proyectos	Hitos más destacables
Descarbonización y Huella de Carbono	• Desarrollo del primer Plan de Descarbonización • Análisis de viabilidad para cumplir objetivos de reducción alineados con SBTi • Medición de la Huella de Carbono: se mejoró el cálculo de Alcance 3 para una medición más precisa
ESG Rating	• Plan de mejora implementado: se han llevado a cabo 35 acciones
Mapa de Riesgos	• Identificación de los principales riesgos de la organización: - Riesgos de gestión: salud y seguridad, talento, marketing y cadena de valor - Áreas críticas : Contexto regulatorio, IT, geopolítica - Riesgos emergentes: inteligencia artificial y envejecimiento poblacional
Regulación, Informe de sostenibilidad de 2024 y Digitalización	• Nueva herramienta de ESG implementada- Se recopila información mediante el uso del software Sygris. • Cumplimiento de CSRD: Adaptación conforme a la Directiva CSRD
Sostenibilidad corporativa	• Implementación de guías prácticas en clínicas: - Manual de clínicas sostenibles para todos los centros - Piloto Manual de eficiencia energética desarrollado con Acciona • Metas ESG a nivel local y en sede central
Colaboración con ONGs y Fundaciones	• Alianzas con ONGs • Empleo inclusivo

El trabajo para mejorar la **calificación de un rating ESG** también ha sido determinante, reflejándose en una serie de iniciativas estratégicas dirigidas a consolidar una estructura más robusta y alineada con los estándares internacionales. Durante el año, se implementaron **35 acciones** enfocadas en mejorar la documentación del rating y desarrollar nuevas políticas que fortalecen la gestión ESG de la compañía.

Entre las principales iniciativas destacan la **creación de nuevas políticas de sostenibilidad**, orientadas a integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones estratégicas, así como la **adaptación y actualización de políticas de cumplimiento existentes** para alinearlas con los últimos marcos normativos y expectativas del mercado. También se realizó una **revisión exhaustiva de procesos internos**, con el objetivo de optimizar la recopilación y análisis de información, facilitando una mejor trazabilidad de los datos ESG.

En relación con la **gestión de riesgos**, DONTE GROUP completó con éxito el **proyecto del mapa de riesgos**, identificando las principales áreas críticas de la organización, lo cual se encuentra desarrollado en el [punto 5.2.5. Gestión responsable del riesgo](#). Entre los riesgos más relevantes destacan los relacionados con la gestión del talento, la cadena de valor, el contexto geopolítico, y emergentes como la inteligencia artificial y el envejecimiento de la población. A partir de estas conclusiones, la compañía se encuentra implementando acciones concretas para mitigar dichos riesgos, con un enfoque alineado a los estándares internacionales como **COSO** e **ISO 31000**.



El compromiso con la **regulación y la digitalización** también ha sido una prioridad clave en 2024. DONTE GROUP ha avanzado en la implementación de la herramienta digital de reporte ESG para la recopilación y gestión de datos ESG.

En cuanto a la sostenibilidad corporativa, DONTE GROUP ha puesto en marcha iniciativas prácticas en sus centros de trabajo, como la implementación del **Manual de Clínicas Sostenibles** y el **Manual de Eficiencia Energética**, este último desarrollado en colaboración con Acciona. Además, la Compañía ha expandido sus **metas ESG** a nivel global, integrándolas en la sede central y asegurando un cumplimiento parcial para finales de 2024.

Por último, en el ámbito social, DONTE GROUP ha fortalecido sus **colaboraciones con ONGs y fundaciones**, alcanzando acuerdos con organizaciones como **Grupo Social ONCE, Cruz Roja, Cáritas, Fundación PRODIS, AECC y Tengo Hogar**, entre muchas otras.

De este modo, el Plan de Sostenibilidad engloba todas las acciones de sostenibilidad de DONTE GROUP bajo un mismo paraguas, aportando coherencia entre distintas actividades, explotando sinergias y logrando una acción concertada, integrada y eficaz. Solo así es posible maximizar a la vez la eficiencia económica y el impacto positivo sobre las personas y el planeta. Los avances alcanzados durante 2024 han fortalecido la estrategia de sostenibilidad de DONTE GROUP, sentando las bases para afrontar los desafíos futuros con una gestión más eficiente, inclusiva y comprometida con el entorno y la sociedad.

A lo largo del informe se irán detallando en extensión algunos de los proyectos nombrados, su avance en 2024 así como su impacto en las distintas áreas estratégicas de la compañía. Estos proyectos representan hitos clave en el marco de nuestras iniciativas de sostenibilidad, y evidencian nuestro compromiso como empresa.

Objetivos previstos para 2025

En DONTE GROUP, nuestros objetivos para 2025 se enfocan en continuar consolidando la sostenibilidad como un pilar estratégico de nuestra actividad como hasta ahora. Nos comprometemos a garantizar el **cumplimiento normativo** de la nueva la Directiva Europea de Divulgación de información empresarial sobre sostenibilidad (*Corporate Sustainability Reporting Directive*, CSRD, por sus siglas en inglés), **reducir nuestras emisiones** con metas alineadas a SBTi y **ampliar nuestro impacto social** mediante colaboraciones con ONGs y financiación de tratamientos para las poblaciones más vulnerables. También reforzaremos nuestra **gobernanza sostenible**, integrando estos esfuerzos en nuestra sede, red de clínicas y toda nuestra cadena de valor. Además, trabajaremos para que nuestros avances en ESG sean reconocidos en potenciales auditorías, mientras actualizamos nuestra hoja de ruta 2025-2028 para alinearnos con las exigencias de la CSRD y la Taxonomía Europea.

			
Cumplimiento normativo y reporte	Creación de valor de los esfuerzos en ESG	Descarbonización y proyectos de impacto social	Sostenibilidad corporativa en la red de clínicas
Asegurar el cumplimiento normativo y mejora de los reportes de sostenibilidad	Reconocer y poner en valor los esfuerzos realizados en sostenibilidad	Llevar al siguiente nivel las iniciativas realizadas en línea con SBTi. Actualización del Plan de Descarbonización	Consolidar el modelo de gobernanza para continuar con el progreso de la compañía en sostenibilidad



2.1.3. Medición de impacto sostenible

En su compromiso con la sostenibilidad, DONTE GROUP ha puesto en marcha una transformación profunda de su gobernanza corporativa, entendiendo que la integración de la sostenibilidad en todas las áreas de la organización es un proceso continuo. Este esfuerzo implica identificar objetivos claros, generar iniciativas innovadoras y establecer una estructura sólida de políticas que sirvan como base para desplegar y consolidar sus compromisos sostenibles.

La Organización ha desarrollado en 2024 un **sistema integral de monitoreo y evaluación** diseñado para garantizar un progreso efectivo y medible en esta materia. Este sistema incluye:

- DONTE GROUP realiza un **seguimiento periódico** para medir el impacto social y ambiental de sus operaciones, identificando áreas clave de mejora mediante reuniones mensuales del Comité de Sostenibilidad, encuentros trimestrales entre Advent International y la Comisión de Sostenibilidad, y reportes regulares al Consejo de Administración de manera trimestral.
- **Incentivos ligados a metas sostenibles**, que integran los objetivos ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza) en la evaluación del desempeño laboral y la retribución variable de la plantilla y directivos.
- **Cuadro de mando de sostenibilidad**, que permite monitorizar continuamente los avances hacia los objetivos planteados y publicar de manera transparente los resultados anuales.

Esta metodología asegura que las acciones de DONTE GROUP estén plenamente alineadas con sus valores corporativos, al mismo tiempo que promueve una cultura de mejora continua y responsabilización dentro de la organización.

Sistema de Incentivos para el Desempeño Sostenible

En 2024, en DONTE GROUP hemos dado un paso significativo al incorporar métricas de sostenibilidad en sus procesos internos de gestión de talento. Estas métricas se han integrado en:

1. **Descripciones de puestos**, tanto para personal gerencial como no gerencial.
2. **Evaluaciones de desempeño**, especialmente para gerentes y líderes de equipo.
3. **Esquemas de retribución variable**, aplicables a ejecutivos y altos cargos. Para los directivos que reportan al CEO, la retribución variable ahora incluye metas relacionadas con la misión de la empresa, así como con su impacto social y ambiental.

Este cambio también ha introducido un enfoque cualitativo en las evaluaciones de desempeño de las personas, equilibrando los objetivos personales con los criterios organizacionales.

Cuadro de mando

En 2024, hemos dado un avance importante en la evolución de nuestra gestión de datos, pasando de métodos manuales a un enfoque más eficiente y ejecutivo gracias a la implementación de la herramienta de *reporting* ESG. Este cambio no solo ha optimizado la recopilación y análisis de información clave, sino que también ha mejorado la precisión, trazabilidad y capacidad de respuesta en nuestros informes.

Su **implementación** marca el inicio de un proceso de mejora continua que consolidará aún más nuestras prácticas de sostenibilidad y gobernanza en los próximos años, permitiéndonos tomar decisiones más informadas y alineadas con nuestros valores estratégicos.

En esta herramienta se encuentra además el **cuadro de mando** de sostenibilidad de DONTE GROUP, que constituye el principal sistema para medir y monitorizar el desempeño en esta área. En 2024, este instrumento fue actualizado para incluir objetivos definidos a partir del análisis de doble materialidad más reciente, alineándose con las prioridades estratégicas del Grupo y las expectativas de los grupos de interés.



El cuadro de mando incluye 20 indicadores clave de desempeño (KPIs) que abarcan áreas como la reducción de residuos (papel, plástico, etc.), el consumo energético y la huella hídrica. Este sistema permite establecer líneas de base como umbrales mínimos de rendimiento, adaptando la frecuencia de reporte a las características de cada indicador y garantizando así una evaluación transparente y rigurosa del progreso. Esta integración no solo facilita la medición, sino que asegura una conexión directa entre los pilares del Plan de Sostenibilidad y las expectativas de los grupos de interés

El enfoque de DONGE GROUP en la medición de resultados (“*outcomes*”) refuerza su compromiso de generar valor para sus grupos de interés y de gestionar de manera responsable el impacto que tiene en las personas y el planeta.

Este enfoque proporciona coherencia, orden y eficacia al conjunto de iniciativas, programas y proyectos sostenibles desarrollados por el grupo. Además, consolida una visión estratégica que promueve una integración total de la sostenibilidad en todas las áreas de la organización, estableciendo un marco que guía tanto la planificación como la ejecución de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos corporativos y sociales más ambiciosos.



2.2. Hitos 2024

A lo largo de 2024, DONTE GROUP ha reafirmado su compromiso con la excelencia, logrando avances significativos tanto en su desempeño empresarial como en su estrategia de sostenibilidad. A través de la innovación, la mejora continua y el fortalecimiento de su impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, la compañía ha consolidado su liderazgo en el sector de la salud bucodental, manteniendo siempre en el centro a las personas y al planeta.



Primer operador de salud dental en España, con más de 417 clínicas, estando presentes en el 100% de las localidades con más de 50.000 habitantes



Vitaldent es la **marca más reconocida** de su sector

Notoriedad **20** puntos por encima de su competidor

Más de 100.000 nuevas reseñas con una valoración media superior a **4,9** estrellas

62 puntos de NPS

Crecimiento del **15%** en pacientes recurrentes

Aumento de un **56%** en horas de formación por empleado

El crecimiento de la actividad en nuestras clínicas **dobra la media del mercado**



Hemos aumentado en más del **37%** las horas de formación y en un **14%** las personas que han recibido formación



Hemos realizado donaciones a AECC, PRODIS, A LA PAR, Aldeas Infantiles, Asociación Vellmarí, Gala Superarte (Grupo Sifu)



HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2024



MEDIOAMBIENTE:

Cambio Climático

- Puesta en marcha del Plan de Descarbonización
- Piloto de electrificación de vehículos
- Renovación de las certificaciones de energía 100% renovable y de excelencia bajo la norma ISO

Eficiencia energética

- Puesta en marcha de un piloto eficiencia energética con Acciona
- Manual de Buenas Prácticas para la eficiencia energética en Clínica

Circularidad

- Activación de un nuevo sistema de reciclaje de cápsulas de café y otras iniciativas para reducir la generación de residuos
- Nuevo protocolo de contenedores ECOEMBES en clínicas



SOCIAL:

Nuestros pacientes

- Creación del Departamento de atención directa al paciente
- Diseño de descuentos y financiaciones para colectivos vulnerables
- Adaptación de la web para accesibilidad a personas con capacidades cognitivas y físicas diversas
- Lanzamiento del Piloto Vitaldent a Domicilio para pacientes con movilidad reducida

Nuestros empleados

- Campaña “Inclúyeme” en el mes de la diversidad
- Cumplimiento de la normativa LGTBI+: Protocolo contra el acoso y la discriminación
- Adhesión a la Declaración de Luxemburgo
- Colaboración con Fundación Mapfre para implementar una plataforma de bienestar, salud y seguridad en el trabajo, así como talleres sobre salud integral

Sociedad

- Donaciones a la ONG Culturas Unidas y Fundación A LA PAR
- Proyecto “Aldeas Infantiles” con hucha para donaciones en clínicas
- Firma de nuevas colaboraciones de impacto Social



GOBERNANZA:

Cultura empresarial y buen gobierno

- Creación del Comité de Sostenibilidad
- Apertura del Canal LGTBIfobia
- Participación en IX Premios Expansión hacia una Economía Sostenible
- Incorporación de la herramienta para gestión y reporting ESG
- Sesión sobre regulación anti-greenwashing
- Implementación de plantillas para auditorías de Great Place to Work y Top Employer

Gestión de Proveedores

- Evaluación y alineación con los estándares de sostenibilidad



2024: Presente y foco en el futuro

Este año se caracteriza por objetivos sostenibles de gran impacto, al igual de dar un paso más en nuestro **pilar social** de DONTE GROUP.

Foco en Diversidad, para ser más sostenibles

- Lanzamiento app, **#DONTÉCUIDA** con Healthy World. Aplicación centrada en mejorar el bienestar de los trabajadores en las clínicas
- Patrocinio **Gala SUPERARTE** de Grupo SIFU, en colaboración con su Centro Especial de Empleo



Adhesión a la Carta de DIVERSIDAD

Adhesión a la Declaración de Luxemburgo

DONTE GROUP se une al compromiso de aceptar e implementar los objetivos básicos de la **promoción de la salud en el trabajo** y de orientar sus estrategias hacia los principios de la misma

Proyecto Piloto con ALDEAS INFANTILES

En 15 de nuestras clínicas se han dejado huchas para donaciones en colaboración con la organización **Aldeas Infantiles**



Elaboración Dossier de Impacto Sostenible para stakeholders

Mes del cáncer de mama

Nuestras clínicas se unen a la campaña de la **Asociación Española contra el Cáncer (AECC)**: *El Rosa sin ti sería solo un color*, con una donación de 6.000€ para la investigación



Elaboración Manual de Eficiencia Energética

Guía práctica que impulsa la optimización energética en todas nuestras clínicas, desde el uso eficiente de la climatización hasta la iluminación, contribuyendo significativamente a la reducción de emisiones



Elaboración Guía para la mejora de la Sostenibilidad en clínica

Destaca la importancia del reciclaje integral, la desconexión de aparatos fuera de horario y la concienciación sobre el uso responsable de los recursos.

2024

ENE

- Realización del ejercicio de **Doble Materialidad** alineado con CSRD

FEB

- Creación **Departamento de Atención** directa al paciente

- **Medición de la Huella de Carbono**, calculando por primera vez el Alcance 3

- **Convención Vitaldent y SUMMIT DENTAL** (Congreso anual de doctores): eventos anuales que han contado con **certificación de evento 100% sostenible**



MAR



Configuración Comité de DIVERSIDAD

ABR



Publicación de los resultados y EINF del 2023

MAY

JUN

- Programa de Diversidad para mes de junio: **"Inclúyeme"**
- Cumplimiento con el **Protocolo Contra el Acoso y la Discriminación LGTBI+**
- Cumplimiento **Ley General de Discapacidad**
- Firma de acuerdo de colaboración con **Fundación A LA PAR** y la **Fundación TENGO HOGAR**

JUL

Acuerdo de colaboración Grupo Social ONCE



SEP

Reciclaje de cápsulas de café en clínica



OCT

Comité de Diversidad impartir:

- Formación y sensibilización **"Tips lenguaje inclusivo"**
- Cartelería de **atención prioritaria en clínica** y señalética en la sala de espera

NOV

MAEX y MOONZ se unen al programa de reciclaje en toda la red en clínica

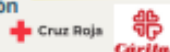


DIC

Acuerdos de colaboración



Mapa de Riesgos



- **Electrificación de nuestra flota**
- **Medición Huella de Carbono 2024**
- **Reconocimiento del desempeño ESG** en base a KPIs por parte de entidad financiera



A continuación, desarrollamos en detalle los hitos más relevantes alcanzados por DONTE GROUP en 2024, reflejando nuestro compromiso con la excelencia y el crecimiento sostenible. Estos logros se estructuran en cinco pilares clave: innovación, crecimiento, estrategia y eficiencia operativa, posicionamiento de marca y fidelización, cada uno de ellos impulsando nuestra transformación y consolidación en el sector.

Crecimiento, Estrategia y eficiencia operativa

En 2024, hemos consolidado nuestro crecimiento tanto en el perímetro maduro como en el total de la Compañía, logrando una mejora significativa en el **margen de rentabilidad por clínica**. Este avance ha sido posible gracias a una **optimización en la productividad de los** equipos en clínica (FTEs), junto con una gestión más eficiente de los costes financieros y políticas de descuentos, lo que ha permitido fortalecer el margen controlable y mejorar la sostenibilidad financiera del negocio.

Otro hito clave ha sido la adquisición e integración de 17 clínicas dentro del ecosistema de DONTE GROUP. Este proceso ha permitido homogeneizar la calidad del servicio, mejorar la eficiencia operativa y reforzar la identidad de la Compañía, asegurando que todas las clínicas bajo nuestra marca operen con los mismos estándares de excelencia.

En línea con nuestra estrategia de expansión y optimización, hemos completado la migración de todo el perímetro de MOONZ a nuestro PMS, asegurando una integración tecnológica y operativa más eficiente dentro del grupo. Este paso ha permitido potenciar la especialización en ortodoncia infantil y consolidar la presencia de la marca en el mercado, mejorando la experiencia del paciente y optimizando la gestión de los recursos.

Posicionamiento de marca y fidelización

Por otro lado, nuestras marcas han continuado su sólido crecimiento, con un papel especialmente destacado de Vitaldent, nuestro buque insignia. La notoriedad de marca sigue consolidándose como la **más fuerte del sector**, manteniéndose 20 puntos por encima de nuestro siguiente competidor, mientras que el recuerdo de marca espontáneo ha aumentado tres puntos adicionales, alcanzando el 45% entre pacientes y no pacientes.

Este posicionamiento de marca se sustenta en una base de pacientes en constante expansión y en una experiencia de usuario altamente valorada. Durante el último año, hemos superado las 100.000 nuevas reseñas, con una valoración media superior a 4,9 estrellas, reflejando la calidad del servicio y la confianza depositada en nuestras clínicas. Asimismo, la recomendación de nuestros pacientes ha alcanzado su nivel más alto hasta la fecha, situando nuestro *Net Promoter Score* (NPS) por encima de los 62 puntos, un crecimiento de más de tres puntos respecto al año anterior.

El crecimiento en nuevos pacientes ha estado impulsado, en gran medida, por la aceleración de nuestros canales digitales. La cita online ha superado por primera vez el 20% del total de citas, duplicando la cifra registrada hace dos años. Si analizamos el impacto del conjunto de canales no presenciales (cita online, leads digitales, marketing directo, entre otros), su peso ha crecido hasta representar el 31% de las altas de pacientes nuevos, un aumento del 30% en comparación con hace apenas dos años.

Nuestra actividad total en clínicas comparables en 2024 ha crecido a un ritmo más del doble que el del mercado, reforzando nuestra relevancia y consolidando nuestra cuota en la industria. Este crecimiento ha sido particularmente significativo en aquellas clínicas abiertas y adquiridas en los últimos tres años, que han mostrado un fuerte dinamismo en su camino hacia la máxima optimización de su potencial.

Un factor clave en esta evolución ha sido la fidelización de nuestra cartera de pacientes, con un incremento del 15% en la actividad de pacientes recurrentes respecto al año anterior. Este dato confirma la sólida confianza que los pacientes depositan en nuestras clínicas y la consolidación de su presencia en sus zonas de influencia local, fortaleciendo así nuestra posición como líderes del sector.



Reubicaciones, reaperturas y nuevas aperturas de clínicas

Con el objetivo de optimizar nuestros servicios y proporcionar una mejor atención a nuestros pacientes, cada ejercicio se decide trasladar un número determinado del total de nuestras clínicas dentales.

Durante el 2024, se han **reubicado 9 clínicas** a lo largo del territorio nacional en el 2024, en: Ceuta, Jerez Área Sur, El Ejido, Almería, Elche, Gijón, Valladolid, Consejo de Ciento y Getxo.

Esos cambios responden a diferentes motivos, normalmente asociados a una creciente demanda en la nueva ubicación, que se encuentran en zonas más accesibles para nuestros pacientes, con mejor conectividad en transporte público y más opciones de estacionamiento.

Además, las nuevas clínicas cuentan con instalaciones más modernas y adaptadas a las normativas sanitarias más recientes, lo que garantiza un ambiente seguro y cómodo para nuestros pacientes.

Estos cambios también permiten un crecimiento en nuestra capacidad productiva, lo que contribuirá a reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia en la atención.

Los procesos de traslado son cuidadosamente planificados para asegurar la mínima interrupción de los servicios, y se trabaja estrechamente con nuestro personal para facilitar su adaptación a las nuevas ubicaciones.

Por último, con el objetivo de ampliar nuestra red de atención y ofrecer servicios odontológicos de calidad a una mayor cantidad de pacientes, hemos **inaugurado 5 nuevas clínicas dentales**, ubicadas en la Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Galicia.

Este paso responde a un análisis detallado de la demanda en la zona, que evidencia un crecimiento poblacional y una alta necesidad de servicios odontológicos especializados.

Las nuevas clínicas cuentan con la mejor tecnología, permitiendo ofrecer los servicios más avanzados del sector. Además, las aperturas generan empleo local, creando nuevos puestos de trabajo en la comunidad.

Las nuevas ubicaciones facilitarán el acceso a nuestros pacientes, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la cobertura en la región. Estas aperturas refuerzan nuestro compromiso con la salud bucal y el bienestar de la comunidad, garantizando que cumplimos con todas las normativas y estándares de calidad exigidos por las autoridades sanitarias.

Avances en innovación tecnológica y sanitaria

La innovación tecnológica es un pilar clave en la evolución de la Compañía, impulsando mejoras en la calidad asistencial, la eficiencia operativa y la sostenibilidad. En 2024, hemos avanzado significativamente en la digitalización de nuestras clínicas, optimizando la experiencia del paciente y reforzando nuestro compromiso con una odontología más precisa y responsable.

En 2024, uno de los hitos más relevantes en innovación para DONTE GROUP ha sido la digitalización de nuestras clínicas mediante la incorporación de escáneres intraorales (IOS). Actualmente, el **60% de nuestras clínicas** ya cuentan con esta tecnología, lo que ha supuesto un avance significativo en la experiencia del paciente y en la calidad asistencial.



La implementación del IOS ha permitido optimizar los tiempos de trabajo, reducir el número de visitas necesarias a la clínica y mejorar la precisión en el diagnóstico y tratamiento, garantizando una asistencia más eficiente y avanzada. Esta transformación no solo mejora la comodidad del paciente, sino que también optimiza los flujos de trabajo de nuestros profesionales, impulsando una odontología más ágil y efectiva.

Además del impacto en la calidad del servicio, esta digitalización contribuye de manera significativa a la sostenibilidad. La eliminación de las impresiones analógicas con silicona, junto con la reducción de traslados a laboratorios y clínicas, ha permitido disminuir nuestra huella de carbono.



Con esta apuesta por la innovación tecnológica y sanitaria, en DONTE reafirmamos nuestro compromiso con una odontología más precisa, eficiente y sostenible, mejorando la experiencia del paciente y alineándonos con los más altos estándares en salud y responsabilidad ambiental.

2.3. Comprometidos con nuestros grupos de interés

2.3.1. Mapeo de Grupos de Interés

En DONTE GROUP, el mapeo de grupos de interés constituye una estrategia fundamental para identificar y priorizar a aquellos actores que influyen en nuestra actividad o son impactados por ella. Este análisis nos permite establecer relaciones sostenibles y adaptadas a sus expectativas, asegurando que nuestras decisiones contribuyan a generar valor compartido.

Grupo de interés identificados y su relevancia

1. Pacientes

Son el núcleo de nuestras operaciones, ya que la calidad de su experiencia en nuestras clínicas define nuestro propósito. Necesitan accesibilidad económica, tratamientos innovadores y garantía de una salud bucodental integral. Su satisfacción y fidelidad no solo refuerzan nuestra sostenibilidad financiera, sino también nuestra reputación como líderes en el sector.

2. Personal

Representan el motor operativo y la base sobre la cual construimos la excelencia en la atención. La plantilla requiere bienestar, formación continua, oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales justas. Su satisfacción impulsa la innovación y asegura una experiencia positiva del paciente, fortaleciendo nuestra cultura organizativa.

3. Comunidades locales

Con nuestra presencia en 417 clínicas, somos actores clave en las comunidades donde operamos. Estas comunidades necesitan generación de empleo, acceso equitativo a la salud y apoyo en iniciativas sociales y ambientales. Al fortalecerlas, consolidamos nuestra posición como referentes en responsabilidad social, contribuyendo a su bienestar y desarrollo sostenible.

4. Proveedores y socios estratégicos:



Son esenciales para garantizar la calidad y sostenibilidad de nuestros servicios. Requieren relaciones comerciales éticas, contratos transparentes y colaboración en iniciativas ESG. En este sentido, hemos reforzado nuestro compromiso con la sostenibilidad incorporando en los concursos y en el proceso de selección de nuevos proveedores un apartado específico con condiciones ESG. Asociaciones alineadas con nuestros valores no solo optimizan nuestra cadena de suministro, sino que potencian nuestro impacto social y ambiental

5. Reguladores y entidades gubernamentales:

Su papel es clave para garantizar el cumplimiento normativo y la sostenibilidad de nuestras operaciones. Requieren transparencia, compromiso con la legislación vigente y colaboración activa en iniciativas regulatorias. Una relación sólida con ellos minimiza riesgos legales, fortalece la confianza del mercado y refuerza nuestra legitimidad como organización responsable.



2.3.2. Diálogo Activo

GRI 2-29

El **diálogo activo con nuestros grupos de interés** es una piedra angular en la estrategia de DONTÉ GROUP, ya que nos permite comprender sus necesidades, preocupaciones y expectativas. Este enfoque refuerza la confianza y fomenta relaciones sostenibles y beneficiosas para ambas partes. Para ello, hemos desarrollado mecanismos específicos que aseguran una comunicación constante y efectiva, adaptados a las características de cada grupo.

El principal medio de comunicación que utilizamos es el Canal de Denuncias, accesible para todas nuestras partes interesadas. Los detalles de este canal se encuentran en el punto [5.2.4. Mecanismos de reclamación](#).

Con nuestros **pacientes**, establecemos un **canal abierto de comunicación** que incluye encuestas de satisfacción regulares, a través de las cuales recogemos datos sobre su experiencia y detectamos áreas de mejora. Además, las **plataformas digitales**, como aplicaciones móviles y nuestro sitio web, sirven como herramienta para recoger opiniones y gestionar reclamaciones en tiempo real. También organizamos **jornadas informativas y talleres educativos** en comunidades locales para promover una mejor comprensión de la salud bucodental y fomentar prácticas preventivas.

Las **comunicaciones internas con nuestro equipo** han evolucionado con un enfoque estratégico para garantizar un flujo constante y bidireccional de información entre las diferentes áreas de la organización.

La creación de los **grupos de trabajo Co-Creators y Users** cobra sentido dentro de nuestra estrategia diseñada para lograr una comunicación más efectiva. Estos equipos nos permiten establecer una comunicación fluida, directa, inmediata y bidireccional. Trabajamos para mantener vivos los canales de comunicación sin abrumarnos con un exceso de mensajes. Al mismo tiempo, este sistema facilita materializar nuestra planificación, adaptarnos con flexibilidad y gestionar de manera





consciente el volumen de información que compartimos cada día. Además, estos grupos nos ayudan a consolidar y compartir con vosotros temas y comunicados recurrentes, asegurando que todos estemos alineados y bien informados.

Co-Creators

Personas de la plantilla que desempeñan un rol fundamental en este modelo, representando a las distintas áreas de servicios corporativos. Actúan como creadores “naturales” de mensajes, facilitando la comunicación en diversos aspectos. Su labor incluye apoyar procedimentalmente a las clínicas, coordinar campañas de marketing, organizar convocatorias de formación y mantener informados a los empleados sobre las novedades corporativas y de las marcas. Su participación **contribuye significativamente a la cohesión organizativa y a la materialización de los objetivos estratégicos** de comunicación interna.

Users

Equipo compuesto por personas seleccionadas como usuarios de referencia. Este proyecto surgió de las sugerencias recogidas en la encuesta de comunicación interna, con el propósito de identificar representantes clave que reflejen las diversas audiencias internas de la compañía y sus marcas. Los USERS tienen como objetivo fomentar la participación activa de los empleados, facilitando el intercambio de ideas y propuestas constructivas, fortaleciendo el diálogo interno, recogiendo aportaciones críticas y transformarlas en acciones concretas que impulsen la mejora continua.

En el caso de las **comunidades locales**, fomentamos la participación activa a través de nuestra presencia en eventos comunitarios, como ferias de salud y talleres educativos. A través de foros abiertos, escuchamos las necesidades específicas de estas comunidades, priorizando iniciativas que tengan un impacto significativo. También promovemos el voluntariado corporativo, integrando a nuestros equipos de clínica en proyectos locales que responden a desafíos sociales y ambientales.

Con nuestros **proveedores y socios estratégicos**, llevamos a cabo **evaluaciones conjuntas de desempeño** para asegurar la calidad y sostenibilidad de nuestras cadenas de suministro. Estas actividades nos permiten desarrollar programas colaborativos que impulsan la innovación y refuerzan nuestro compromiso compartido con la sostenibilidad. Por otro lado, se ha creado un documento cuyo objetivo es informar de nuestras políticas de impacto social positivo con foco en las personas en situación de vulnerabilidad a través del cual les envían a los proveedores del departamento de depósito y compras (que ofrecen servicio a pacientes), con información de como ayuda Donte a sus colectivos vulnerables.

Finalmente, con los **reguladores y entidades gubernamentales**, mantenemos un diálogo constante a través de reuniones informativas en las que presentamos nuestras iniciativas y aseguramos el cumplimiento normativo. Participamos activamente en iniciativas regulatorias relacionadas con sostenibilidad, accesibilidad y buenas prácticas empresariales. Asimismo, publicamos reportes periódicos de cumplimiento y transparencia, alineados con las exigencias regulatorias y nuestras propias metas de gobernanza. Además, mantenemos una participación activa en asociaciones empresariales y otros foros con el fin de poner en valor la aportación del sector dental en la sociedad.



Principales grupos de interés		Canales de comunicación
Pacientes		• Canal abierto de comunicación • Plataformas digitales • Jornadas informativas • Talleres educativos
Empleados		• Users / Co- Creators • Programas de mentoría • DocNews • DONTE al día
Comunidades locales		• Eventos comunitarios • Ferias de salud • Talleres educativos • Foros abiertos
Proveedores y socios estratégicos		• Evaluaciones conjuntas de desempeño
Reguladores entidades gubernamentales		• Reuniones informativas • Iniciativas regulatorias • Reportes periódicos



2.3.3. Colaboraciones de impacto social

En DONTÉ GROUP, llevamos más de 35 años ayudando a las personas a recuperar su salud bucodental, ofreciendo soluciones innovadoras y accesibles para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes. A lo largo de los años, hemos trabajado con un enfoque centrado en el bienestar de cada persona, brindando un servicio de excelencia que se adapta a sus necesidades y contribuyendo a una sonrisa más saludable y feliz. rompiendo barreras de acceso y facilitando tratamientos que, de otro modo, habrían sido inalcanzables para miles de pacientes. Más allá de ser un actor clave en el sector odontológico, nuestro impacto social es tangible y medible: sin nuestra red de clínicas y el compromiso de nuestros profesionales, muchas personas habrían quedado desatendidas a nivel odontológico.

Gracias a nuestras soluciones de financiación accesible y a la asunción de costes como los intereses de financiación al consumo, hemos permitido que pacientes en situaciones vulnerables reciban la atención que necesitan. Este modelo de acceso ha sido reconocido por entidades sociales de referencia como **Cáritas**, **Grupo Social ONCE**, **Cruz Roja**, con quienes hemos creado alianzas estratégicas para seguir materializando este impacto directamente en nuestras clínicas.



Cáritas: El acuerdo de colaboración con Cáritas busca paliar las dificultades de acceso a los servicios de salud bucodental que enfrentan personas en riesgo de exclusión social. La primera fase del proyecto, que se implementará como piloto en Cáritas Madrid y Cáritas Alcalá de Henares, evaluará el impacto y la posible expansión del programa a otras regiones.

Este acuerdo ejemplifica cómo las alianzas entre el sector privado y organizaciones sociales pueden generar un impacto positivo y duradero en la comunidad. DONTÉ GROUP se compromete a ofrecer servicios odontológicos gratuitos o a tarifas sociales a los usuarios de Cáritas, y a desarrollar un sistema de registro para el seguimiento de los participantes. Este esfuerzo tiene como objetivo mejorar la salud bucodental de las comunidades más necesitadas, promoviendo un modelo social que prioriza la dignidad y el desarrollo integral de las personas.



Grupo Social ONCE: A través de la marca Vitaldent, hemos impulsado un acuerdo con el Grupo Social ONCE para facilitar el acceso a la salud bucodental a personas con discapacidad visual, integrando a estas personas en los equipos de trabajo de sus clínicas. Este acuerdo contempla la oferta de servicios odontológicos con condiciones especiales para más de 140.000 beneficiarios del colectivo ONCE, Fundación ONCE e ILUNION, promoviendo así la igualdad de oportunidades y mejorando la calidad de vida de las personas con discapacidad en España.

El acuerdo incluye beneficios como descuentos en todos los tratamientos dentales y el alta gratuita en el programa MI Vitaldent, facilitando el acceso a la atención bucodental de calidad a quienes más lo necesitan.

Cruz Roja: DONTE GROUP también ha firmado un acuerdo de colaboración con Cruz Roja Española, ofreciendo una tarifa social para los colectivos en situación de vulnerabilidad. Esta colaboración, que se extenderá durante un año con posibilidad de prórroga, permitirá que los beneficiarios accedan a



servicios bucodentales de alta calidad en las clínicas Vitaldent de toda España. El acuerdo es un reflejo del compromiso de DONTE GROUP con la inclusión social y la mejora de la salud bucodental para aquellos que enfrentan barreras económicas.

A través de esta alianza, DONTE GROUP contribuye al trabajo de Cruz Roja en la inclusión social y la promoción de la salud, garantizando que las personas en riesgo de pobreza y exclusión social puedan recibir atención bucodental adecuada.

Nuestro enfoque está basado en la co-creación de iniciativas que atienden necesidades específicas y generan un cambio real. En DONTE GROUP, el **cuidado de las personas** no es solo un compromiso, sino el núcleo de nuestro modelo de negocio. Estas colaboraciones nos permiten llevar a cabo proyectos concretos que promueven la inclusión, mejoran la salud y fortalecen el bienestar de las comunidades donde operamos.

En línea con este compromiso, en 2024 los profesionales de DONTE GROUP han participado en múltiples iniciativas solidarias, involucrando a una amplia red de clínicas y colaboradores de todo el Grupo. Estas acciones han permitido reforzar nuestro impacto positivo en la sociedad, apoyando diversas causas a través del voluntariado, la sensibilización y la cooperación con entidades sociales.

A continuación, se detallan las colaboraciones e iniciativas más relevantes que hemos llevado a cabo a lo largo de este año:

Fundación Tengo Hogar: 90 familias que forman parte del colectivo Fundación Tengo Hogar, están recibiendo el acceso a servicios bucodentales en más de 80 centros que Vitaldent tiene en la Comunidad de Madrid. **La marca se compromete a realizar una primera consulta gratuita a todas las familias que participan en el programa de Tengo Hogar** que podrán darse de alta gratuitamente en la tarjeta **Mi Vitaldent** para disfrutar de las prestaciones gratuitas asociadas al programa. Además, los miembros del colectivo podrán beneficiarse de un descuento especial en todos los tratamientos realizados en clínica y recibirán el asesoramiento necesario para poder obtener financiación para la realización de sus tratamientos.



Fundación A LA PAR: Con este acuerdo de colaboración, DONTE GROUP refleja su compromiso con las personas con discapacidad intelectual materializando los valores y propósito de DONTE GROUP de facilitar y hacer accesible la salud bucodental a quienes más lo necesitan. Asimismo, dentro de este acuerdo, Fundación A la Par también ha querido ofrecer que todos sus equipos puedan disfrutar de sus servicios y actividades.

Fundación PRODIS: DONTE GROUP respalda también a personas con discapacidad intelectual a través de descuentos o tratamientos bucodentales gratuitos, contratación de personal en prácticas y de azafatos y azafatas en eventos corporativos, venta de *merchandising* en eventos corporativos y jornadas de formación. Además, se ha impulsado en conjunto proyectos innovadores como el patrocinio del “Piso para la independencia”, que proporciona a personas con discapacidad la oportunidad de desarrollar su autonomía. Se han incluido también personas de la Fundación Prodis en nuestras plantillas y las actividades de





voluntariado de equipos de servicios centrales en las instalaciones de Prodis, así como iniciativas formativas impartidas a alumnos y alumnas de diferentes Master de la fundación.

Fundación MAPFRE: en línea con nuestro compromiso al bienestar integral de nuestros equipos, nos hemos adherido al programa “*Elige Vivir Mejor*”, una iniciativa diseñada para fomentar hábitos de vida saludable en el ámbito laboral.

Este compromiso se ha materializado en diferentes acciones de concienciación y formación dirigidas a mejorar la salud y el bienestar de nuestras personas empleadas. Entre las iniciativas implementadas destacan:

- **Material divulgativo en nuestras clínicas**, incluyendo trípticos informativos y manteles en los comedores con mensajes de concienciación sobre hábitos saludables.
- **Acciones formativas a nivel corporativo**, con la implantación de la plataforma de bienestar corporativo “*Wellat*”, que ofrece recursos personalizados para la mejora del bienestar físico y mental.
- **Programa “Health & Safety”**, enfocado en la salud y seguridad en el trabajo, a través de seis talleres especializados, abordando temáticas clave como: taller de sueño, mindfulness, gestión del tiempo, asertividad y gestión de conflictos.

Gracias a esta colaboración, reforzamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros equipos, proporcionando herramientas efectivas para mejorar la salud, la calidad de vida y la seguridad en el entorno laboral.

Fundación Freno al Ictus: Somos el primer Grupo de salud bucodental en España con clínicas reconocidas como ‘*Espacios cerebro protegidos*’ por la Fundación Freno al ICTUS.

Desde 2020, más de mil personas de DONTÉ GROUP, entre auxiliares e higienistas de nuestros centros Moonz, Vitaldent y MAEX DENTAL y equipo de servicios centrales, han sido formadas para identificar, estabilizar y actuar de forma rápida y eficaz ante un posible ictus.

Fundación Ana Bella: En este acuerdo, el que el Grupo de salud bucodental actúa como agente de cambio frente a la violencia de género en la que **facilitará formación en prevención de violencia de género a su plantilla y apoyando a mujeres supervivientes** mediante el reparto de unas tarjetas gestionadas por Fundación Ana Bella específicas con las que las beneficiarias disfrutarán de ciertas ventajas en las clínicas del Grupo para el cuidado de su salud bucodental y la de sus hijos.



DOWN Zafra: Vitaldent ha firmado un convenio de colaboración para que dos de sus asociados realizasen un **periodo de prácticas en nuestras clínicas**. El objetivo de este acuerdo es contribuir a conseguir el mayor nivel de autonomía y vida independiente de las personas con discapacidad, y que esto se produzca en unas condiciones cercanas y favorables, que garanticen la plena integración de las personas de este colectivo.

Gala SUPERARTE: De la mano del Grupo SIFU, Donte ha patrocinado este proyecto que busca fomentar la integración social y laboral de personas con discapacidad, reforzando su compromiso con la inclusión

Fundación ANAR: Moonz, la marca dental especializada en ortodoncia infantil y odontopediatría perteneciente a DONTÉ GROUP, y la Fundación ANAR ofrece **atención dental a los menores de edad de los hogares de acogida ANAR en Madrid**. Gracias a ello, estos niños reciben una revisión inicial gratuita en uno de los centros de la capital y aquellos casos más





complejos tendrán cubiertos tratamientos ortodóncicos valorados en hasta 4.000 euros para mejorar su salud bucodental

También hemos participado en los **IX Premios Expansión hacia una economía sostenible**, presentando nuestra candidatura con el proyecto “Ayudando a las personas con discapacidad intelectual en su desarrollo personal e inclusión laboral”. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso por promover un cambio positivo y sostenible.

Además, el grupo ha reafirmado su compromiso con la responsabilidad social a través de diversas **donaciones** destinadas a apoyar iniciativas de impacto positivo en la sociedad.

Entre sus contribuciones destaca el apoyo a la **Fundación Prodis**, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual, facilitando su desarrollo y autonomía. Asimismo, ha colaborado con la **Asociación Vellmarí**, financiando proyectos de conservación marina en Formentera para la protección de especies y hábitats del Mediterráneo. En el ámbito de la infancia, ha reforzado su apoyo a **Aldeas Infantiles SOS España**, contribuyendo a programas que garantizan el bienestar y la educación de niños en situación de vulnerabilidad.

También ha realizado una aportación a la **Fundación Social Business**, impulsando iniciativas de emprendimiento social, y a la **Fundación Grupo SIFU**, promoviendo la integración laboral de personas con discapacidad y colectivos en riesgo de exclusión.

A través de estas acciones, DONTAGROUP consolida su compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar social, alineándose con su propósito de generar un impacto positivo en las comunidades en las que opera.

2.4. La Doble Materialidad como fundamento estratégico: Impactos, riesgos y oportunidades

GRI 3-3, 201-2, 306-1, 2-22, 2-23

En 2023 hemos realizado un nuevo análisis de doble materialidad, el cual nos ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades del grupo. A través de este ejercicio, hemos actualizado los temas más relevantes ya detectados en el análisis llevado a cabo en el año anterior, debido a las nuevas obligaciones de reporte de la CSRD. La nueva directiva introduce el concepto de doble materialidad como base para la gestión y divulgación de información.

Para DONTE GROUP, la doble materialidad permite identificar los temas más relevantes para todos los grupos de interés de la compañía, y por ello, se ha convertido en una herramienta clave para integrar la sostenibilidad en la estrategia corporativa y en la toma de decisiones.

2.4.1. Concepto de Doble Materialidad y metodología empleada

La doble materialidad ayuda a comprender qué aspectos sociales, medioambientales y gubernamentales son relevantes para la compañía y para los grupos de interés, considerando cuáles de ellos pueden tener un mayor impacto sobre los estados financieros de la compañía. La doble materialidad analiza las dos caras de dicha relevancia:



Esta visión dual permite a DONTE GROUP priorizar temas estratégicos que no solo son esenciales para la sostenibilidad financiera, sino también para el bienestar colectivo y medioambiental; asegurando así que se consideran las expectativas de los grupos de interés y los factores externos que configuran el entorno operativo del grupo.

Metodología empleada

El análisis de Doble Materialidad permite identificar impactos, riesgos y oportunidades materiales para la compañía y sus grupos de interés.

La **evaluación de los impactos** se realiza en base a los siguientes criterios:

- Escala: severidad o gravedad del impacto, identificando si es grave o beneficios para las personas o el medioambiente.
- Alcance: número de individuos o perímetro afectados.
- Irremediabilidad: capacidad y nivel de dificultad de corregir el daño ocasionado por un impacto negativo.
- Probabilidad: identificando la posibilidad de que ocurra.

Mientras que la evaluación de los **riesgos y oportunidades** se realiza según dos criterios:

- Magnitud: severidad del efecto financiero
- Probabilidad: identificando la posibilidad de que ocurra.

Para la realización del análisis de doble materialidad del grupo, nos hemos enfocado en las áreas de negocio prioritarias y en los principales grupos de interés. Este análisis engloba las cuatro marcas del grupo y ha requerido una cuidadosa selección y validación de todas las partes interesadas, internas y externas, como plantilla, pacientes, reguladores, proveedores y comunidades.

Para garantizar la inclusión de las perspectivas de estos grupos hemos utilizado varias fuentes de datos objetivas y cuantitativas. En primer lugar, se ha hecho un análisis de otras compañías del sector, así como de estándares internacionales y de ratings ESG para evaluar los aspectos materiales más relevantes dentro del sector salud. Además, se ha revisado y analizado exhaustivamente documentación interna del grupo como las encuestas realizadas al equipo y doctores, y los cuestionarios a proveedores y pacientes. La revisión de esta documentación nos ha permitido recoger información relevante y objetiva para identificar los impactos, riesgos y oportunidades del grupo.

Por último, para obtener una visión integral de las necesidades de estos grupos de interés se han involucrado a distintos grupos de personas tanto en sesiones individuales como a través de un taller con líderes de sostenibilidad de las áreas más relevantes de DONTE GROUP, asegurando siempre la inclusión de todas las marcas.

El ejercicio de doble materialidad se ha llevado a cabo en **cuatro fases principales**, siguiendo las recomendaciones de Grupo Asesor Europeo de Información Financiera (EFRAG, por sus siglas en inglés) y asegurando el cumplimiento de los requisitos derivados de la CSRD:



Finalmente, se realizó una **validación interna** de los resultados del análisis, proceso a través del cual fueron revisados y validados por el Comité de Sostenibilidad y el Consejo de Administración del Grupo, asegurando su alineación con los objetivos corporativos y la estrategia general de la empresa.



2.4.2. Resultados de impactos, riesgos y oportunidades materiales

Como resultado de este análisis, se identificaron los 16 asuntos materiales más relevantes para DONTÉ GROUP, desde la perspectiva de la doble materialidad:

ESRS	TEMA MATERIAL	MATERIALIDAD IMPACTO	MATERIALIDAD FINANCIERA
ESRS E1	Cambio Climático	1. Cambio climático, emisiones y eficiencia energética	Significativo
ESRS E3	Agua y Recursos Marinos	2. Agua y recursos marinos	Crítico
ESRS E5	Economía Circular	3. Economía circular: Gestión de Materiales y residuos	Significativo
ESRS S1 y S2	Trabajadores Propios Trabajadores en la Cadena de Valor	4. Atracción, fidelización y formación de personas empleadas y doctores colaboradores	Significativo
		5. Salud y seguridad en el trabajo	Medio
		6. Diversidad e Igualdad de oportunidades para personas empleadas y doctores colaboradores	Medio
ESRS S3	Comunidades Afectadas	7. Promoción de relaciones institucionales y concienciación	Medio
ESRS S4	Consumidores y Usuarios Finales	8. Privacidad de datos de pacientes	Significativo
		9. Democratización de la salud bucodental	Crítico
		10. Salud y seguridad de los pacientes	Medio
		11. Calidad y satisfacción con los servicios	Medio
		12. Fomento de la transparencia en los servicios	Significativo
ESRS G1	Conducta Empresarial	13. Innovación tecnológica y sanitaria	Significativo
		14. Gobierno corporativo y cumplimiento de regulación	Medio
		15. Gestión responsable de la cadena de suministro	Medio
		16. Transparencia y accesibilidad a la información	Crítico

Desde la perspectiva de la **materialidad de impacto**, los temas sociales son los más relevantes para la compañía, destacando la atracción y fidelización de plantilla y doctores, así como la diversidad e igualdad de oportunidades, como asuntos críticos internos.

En la dimensión **social externa**, que abarca la relación con pacientes y comunidades, los temas más relevantes son la democratización de la salud bucodental, la salud y seguridad de los pacientes, y la calidad y satisfacción de los servicios, todos en línea con el propósito de ofrecer servicios adaptados a las necesidades de cada paciente.

Por último, en el ámbito de la **gobernanza** de la materialidad de impacto, se ha identificado el gobierno corporativo y el cumplimiento de la regulación como asunto crítico.

En cuanto a la **materialidad financiera**, se identificaron como críticos dos temas principales: la democratización de la salud bucodental, centrada en oportunidades para atender a sectores desatendidos de la población, y la gestión responsable de la cadena de suministro. Estos resultados consolidan a DONTÉ GROUP como una organización comprometida con el liderazgo en sostenibilidad dentro del sector odontológico, promoviendo impactos positivos mientras gestiona riesgos y capitaliza oportunidades estratégicas.

La definición completa de los temas materiales se puede ver en el punto [6.3. Definición de los temas materiales](#).



2.4.3. Integración con la estrategia

GRI, 3-3

La integración de los resultados de la doble materialidad en la estrategia corporativa de DONTÉ GROUP ha fortalecido su enfoque sostenible y su capacidad para responder a los desafíos del sector. Las áreas materiales identificadas se han vinculado directamente con los **objetivos estratégicos del grupo**, así como están alineadas con el Plan de sostenibilidad del grupo, garantizando que las decisiones operativas y financieras consideren su impacto social y ambiental.

Planificación estratégica:

Los temas materiales se han convertido en guías para **diseñar programas específicos**, desde la reducción de huella hídrica y energética hasta el fortalecimiento de la accesibilidad odontológica.

Monitoreo y evaluación:

El cuadro de mando de sostenibilidad, descrito previamente incluye **indicadores clave** alineados con las áreas materiales, lo que permite realizar un seguimiento continuo y transparente de los avances.

Cultura organizativa:

La incorporación de objetivos de sostenibilidad en los esquemas de incentivos y evaluaciones de desempeño fomenta una alineación interna hacia el cumplimiento de las metas ESG.

Durante 2024, hemos integrado los resultados de los impactos, riesgos y oportunidades en el proceso de formulación de nuestra estrategia. Además, los resultados de la evaluación de la materialidad de impacto y la materialidad financiera son coherentes con el propósito de DONTÉ GROUP, reafirmando su compromiso de liderar una odontología responsable. De este modo, buscamos maximizar el valor creado para nuestros pacientes, equipo y comunidades, mientras gestionamos de manera efectiva los riesgos y oportunidades que configuran nuestro entorno operativo.

2.4.4. Impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible

DONTÉ GROUP está convencido de que en su actividad alcanzar los objetivos de la Agenda 2030 es posible. Con firme compromiso DONTÉ GROUP alinea sus actividades con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, ODS), reforzando su contribución al desarrollo sostenible:

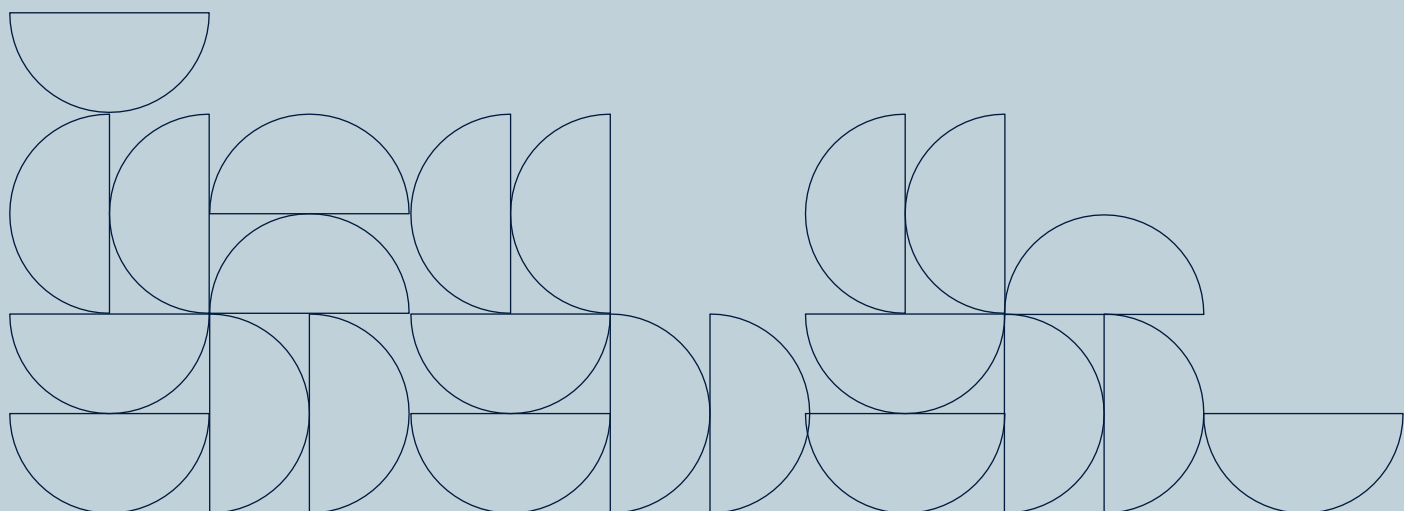
- **ODS 3:** democratización del acceso a servicios dentales de calidad para colectivos vulnerables.
- **ODS 8:** creación de empleo estable y promoción de la diversidad e inclusión.
- **ODS 9:** industria, innovación e infraestructura
- **ODS 12:** implementación de estrategias de reciclaje y gestión eficiente de recursos.
- **ODS 13:** reducción de emisiones de carbono mediante energía renovable y medidas de eficiencia energética.
- **ODS 16:** paz, justicia e instituciones sólidas

Al integrar estos ODS en el núcleo de sus operaciones, DONTÉ GROUP se posiciona no solo como un proveedor de servicios odontológicos, sino como un agente transformador en la promoción de un futuro más equitativo y sostenible.





3 COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL





3.1. Cambio Climático

En 2024, DONTE GROUP ha reafirmado su compromiso con la sostenibilidad, priorizando la mitigación del impacto climático y avanzando en su estrategia de descarbonización. En este ejercicio, se ha realizado un análisis más detallado del cálculo de la huella y se han definido las líneas estratégicas necesarias para que DONTE GROUP alcance los objetivos de reducción de huella establecidos. Estos esfuerzos se centran en la implementación de soluciones innovadoras y colaborativas, alineadas con los objetivos medioambientales globales.

3.1.1. Comprometidos con el medioambiente

GRI, 3-3, 2-23, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 2-22

Ambición y objetivos climáticos

Nuestra visión hacia un futuro más verde se basa en acciones concretas para reducir nuestra huella de carbono, optimizar recursos y promover prácticas responsables en todas nuestras actividades.

La definición de estrategias de reducción de emisiones y la medición más precisa de las mismas nos permiten trazar transición un camino claro hacia la neutralidad de carbono. Este enfoque no solo aborda nuestras emisiones directas, sino que también extiende nuestra mitigación del cambio climático a toda nuestra cadena de valor.

Un ejemplo inspirador de esta transformación es el proyecto "**Bosque DONTE**", una iniciativa que combina reforestación y participación comunitaria. Este esfuerzo nos ayuda a compensar nuestras emisiones, y reforzamos nuestra conexión con el entorno y con quienes forman parte de nuestra comunidad.

Además, nos apoyamos en nuestra **Política Ambiental** y en el **Manual de Buenas Prácticas Ambientales**, que son herramientas clave para guiar nuestras acciones y garantizar el cumplimiento de los estándares más altos en sostenibilidad. Estas guías prácticas desarrollan y concretan los planes definidos de cara a lograr la eficiencia energética, la correcta gestión de residuos y la adopción de medidas concretas para reducir nuestra huella ecológica en todas las clínicas y operaciones del grupo.

Estamos construyendo las bases para un futuro sostenible con la elaboración de nuestro Plan de Descarbonización, una estrategia diseñada para orientar nuestras acciones hacia un modelo de negocio más responsable y alineado con los desafíos globales del cambio climático, al mismo tiempo que mitiga el impacto ambiental asociado a las distintas actividades que conforman la cadena de valor de DONTE GROUP. A lo largo de este año, hemos invertido esfuerzos significativos en analizar a fondo nuestras fuentes de emisiones, con el fin de identificar las principales palancas de descarbonización relevantes para nuestro negocio y evaluar su impacto en la reducción de nuestra huella ambiental. Este análisis nos ha permitido proponer y valorar distintas iniciativas concretas que contribuyan a la reducción de nuestra huella de carbono en el corto y medio plazo, con vistas a 2030, y a asentar las bases para avanzar hacia la neutralidad en carbono en el horizonte de 2050. En este proceso, nos hemos guiado por las recomendaciones del marco del GHG Protocol y las directrices internacionales del *Science Based Targets Initiative* (SBTi), asegurando que nuestras metas climáticas sean ambiciosas y medibles.

También, hemos incorporado un cálculo más preciso para medir nuestra huella de carbono, y hemos implementado el **Manual de Eficiencia Energética**, una guía práctica que impulsa la optimización energética en todas nuestras clínicas, desde el uso eficiente de la climatización hasta la iluminación, contribuyendo significativamente a la reducción de emisiones.



Nuestro Plan de Descarbonización

GRI 2-24, 3-3

Características y acciones clave

El Plan de Descarbonización se ha diseñado para abordar nuestras emisiones de alcance 1 y 3, ya que desde 2023 nuestras emisiones de alcance 2 se eliminaron completamente al operar todas nuestras clínicas con energía 100% renovable certificada.

Este enfoque establece responsables y procesos claros para la revisión, actualización y optimización del cálculo de nuestras emisiones:

Confirmación de responsables

Se han identificado perfiles internos responsables de la revisión y actualización del cálculo de emisiones en cada categoría de alcances 1 y 3.

Formación inicial

Se programó una primera sesión formativa para introducir el plan de descarbonización y la herramienta asociada. Esta sesión permitió a los responsables comprender las hipótesis y las palancas de reducción definidas, asegurando una alineación con la realidad operativa de DONTE GROUP.

Revisión y ajuste de hipótesis

Tras la formación, los responsables evaluaron las hipótesis y estrategias de reducción propuestas, sugiriendo ajustes para reflejar de forma precisa las necesidades y dinámicas del negocio.

Objetivos y metodología mejorada para 2024

La revisión de nuestra huella de carbono en 2024 incluyó mejoras significativas en la metodología de cálculo, especialmente para las categorías más relevantes de alcance 3:

Revisión del método de cálculo

Se evaluó el método utilizado en 2023 (Spend-based) y, con el objetivo de alcanzar un mayor nivel de precisión en las categorías clave, se implementaron ajustes que permitieron calcular la huella de carbono de DONTE GROUP para 2024 utilizando una metodología mejorada, que incorporó datos internos y externos recopilados con el apoyo de las áreas responsables

Actualización del Plan de descarbonización

Las palancas de reducción fueron ajustadas con base en la nueva metodología y en la información consolidada. Este proceso permitió una evaluación más precisa del impacto ambiental y financiero asociado a cada estrategia.

Gracias a este enfoque metódico, hemos logrado calcular nuestra huella de carbono para 2024 con una precisión sin precedentes. Proporcionando una base sólida para evaluar nuestro desempeño y avanzar hacia la consecución de nuestros objetivos de descarbonización.



Huella DONTE



Medimos nuestra huella de carbono

GRI 2-4, 2-27; 3-3; 302-1; 302-2; 302-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 308-2

En DONTE, calculamos la huella de carbono asociada a nuestra actividad desde el 2022. En el ejercicio de este año hemos revisado y actualizado la metodología de cálculo, incorporando un enfoque más preciso (Activity-Based Method) para lograr tener una imagen más fiel sobre el impacto de DONTE en el medio ambiente. Además, esto nos ha permitido poder identificar las principales fuentes de emisiones en el 2024.

Emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3 (t CO2 eq)

A continuación, se muestran los resultados para DONTE GROUP de las emisiones totales de alcance 1, 2 y 3, así como el desglose de las emisiones de alcance 3 para las categorías relevantes (t CO2 eq).

Emisiones GEI (t CO2 eq)	2024	2023
Alcance 1: media por clínica (t CO2 eq/ clínica)	0,54	0,69
Alcance 1: absoluto	227	262
Alcance 2 (Market-based)	-	-
Alcance 2 (Location-based)	1.204	2.086
Alcance 3: media por clínica (t CO2 eq/ clínica)	27,53	48,22
Alcance 3: absoluto	11.481	18.279
3.1-Compra de bienes y servicios	6.913	9.717
3.2-Bienes de capital	2.167	3.580
3.3-Combustible y energía	62	-
3.4-Transporte y almacenamiento aguas arriba	493	405
3.5-Residuos generados en las operaciones	18	1.886
3.6-Viajes de trabajo	193	261
3.7-Desplazamiento de los trabajadores	1.635	2.431
Total Emisiones GEI (Alc. 1+3): por clínica (t CO2 eq/ clínica)	28,07	48,91
Total Emisiones GEI (Alc. 1+3): absoluto (t CO2 eq)	11.708	18.540

- (1) Más información sobre la metodología de cálculo en el apartado 'Cómo calculamos nuestras emisiones' de este capítulo.
- (2) Debido a actualizaciones y cambios metodológicos con respecto al cálculo del 2023, los datos de la tabla no son comparables.

En 2024, las **emisiones totales** de gases de efecto invernadero (GEI) de la compañía se han visto reducidas en un 37% en comparación con las cifras de 2023. Durante el ejercicio de cálculo de huella de carbono del 2024, se ha realizado un cálculo más granular, por medio de datos, factores de emisión y metodologías de cálculo exacto. Esto ha permitido poder tener un conocimiento más preciso de cuáles han sido las emisiones generadas durante el 2024. Esto ha hecho que la huella de carbono del 2024 haya experimentado una importante reducción con respecto a la del 2023. Más información sobre los cambios metodológicos en el apartado 'Cómo calculamos nuestras emisiones' de este capítulo.

Además, hemos logrado reducir la intensidad por clínica tanto del alcance 1 como del alcance 2 con respecto al año anterior. Es importante destacar que estas reducciones han ocurrido en un contexto de crecimiento de DONTE GROUP, con un aumento en el número de clínicas. A pesar de este mayor



volumen de negocio, que en principio podría haber implicado un incremento en las emisiones generadas, hemos mantenido una trayectoria de reducción en nuestras intensidades de emisión por clínica.

Durante este periodo, hemos logrado disminuir las emisiones correspondientes a los **alcances 1 y 2** en un 13% frente a las registradas en 2023.

En lo que respecta a las emisiones de Alcance 3, se presentan a continuación los principales resultados para cada categoría evaluada:

- Para la categoría 3.1 (compra de bienes y servicios adquiridos), la mayor fuente de emisión proviene de la compra de fungibles sanitarios, representando el 54% del total. Dentro de este porcentaje, el 48% corresponde específicamente a las emisiones asociadas a las prótesis adquiridas.
- En la categoría 3.2 (bienes de capital), el 41% de las emisiones totales se atribuyen a las obras realizadas. Además, dentro de esta categoría, el 33% de las emisiones provienen de la compra de equipamiento destinado al desarrollo de la actividad médica.
- Para la categoría 3.3 (actividades relacionadas con el consumo de combustibles y energía), la totalidad de las emisiones se atribuyen a la producción y al transporte del combustible utilizado, incluyendo gasolina, diésel y biodiésel.
- En el caso de la categoría 3.4 (transporte, distribución y almacenaje de bienes aguas arriba), el 98% de las emisiones se originan en el transporte de los bienes adquiridos y en la mensajería interna entre clínicas y oficinas.
- Para la categoría 3.5 (residuos generados durante las operaciones), el 81% de las emisiones provienen de la generación y tratamiento de los residuos biosanitarios peligrosos.
- En la categoría 3.6 (viajes de trabajo), el 68% de las emisiones están asociadas a los desplazamientos en vehículos de la plantilla por viajes de negocios, superando las emisiones generadas por las pernoctaciones en hoteles u otros servicios hoteleros.
- Por último, en la categoría 3.7 (desplazamientos de los trabajadores al centro de trabajo), el 91% de las emisiones corresponden a los desplazamientos en coche de las personas empleadas desde sus lugares de residencia hasta los centros de trabajo.



Cómo calculamos nuestras emisiones

Alcance	Descripción	¿Qué incluye?	Factores de emisión
Alcance 1	Emisiones liberadas por la quema de combustibles fósiles para las operaciones de DONTE y sobre las que la empresa tiene el control total.	Las emisiones del alcance 1 provienen de emisiones de fuentes móviles (vehículos de la flota corporativa), emisiones procedentes de fuentes fijas (calderas), emisiones asociadas a fuga de gases (refrigerantes) o emisiones de procesos (procesos físicos o químicos realizados por la empresa).	- MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico) - DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs) (UK Gov)
Alcance 2	Gases de efecto invernadero liberados de manera indirecta como consecuencia de la energía adquirida por DONTE y sobre los que la empresa tiene el control total.	Las emisiones del alcance 2 provienen de las emisiones indirectas procedentes de la generación de energía comprada, emisiones indirectas por la compra de calor y vapor o emisiones indirectas por la compra de frío.	No aplica su cálculo en DONTE porque toda la energía se compra con garantías de origen de fuentes renovables.
Alcance 3	Gases de efecto invernadero indirectos liberados debido a actividades que escapan el control y propiedad de DONTE pero que forman parte de su cadena de valor.	Las emisiones del alcance 3 provienen de actividades indirectas de la cadena de valor de DONTE, incluyendo la producción de bienes y servicios adquiridos, transporte y distribución, uso de productos vendidos, gestión de residuos, y emisiones de los desplazamientos de los empleados, entre otras.	Factores de emisión de alcance 3 detallados a continuación para cada categoría.
Alcance 3- Categoría 3.1: Compra de productos y servicios	Emisiones procedentes de la producción de productos comprados o adquiridos.	Las emisiones de la categoría 3.1 provienen de la adquisición de productos como equipamientos y materiales médicos, material de oficina, productos de merchandising, productos para el beneficio y cuidado de los empleados, el suministro de agua, así como la contratación de servicios profesionales.	Principalmente: - BEIS (Department for Business, Energy and Industrial Strategy) (UK Gov) - Activity Based - U.S. Government (EPA) - Spend Based Otros: Ecoinvent - Activity Based
Alcance 3- Categoría 3.2: Bienes de capital	Emisiones procedentes de la producción de bienes comprados.	Las emisiones de la categoría 3.2 provienen de las adiciones de capital como consecuencia de la compra de bienes de capital inmovilizado como equipamientos médicos básicos para el desarrollo de la actividad, material de informática, mobiliario de oficina...	Principalmente: - U.S. Government (EPA) - Spend Based
Alcance 3- Categoría 3.3: Actividades relacionadas con el consumo de combustible y energía	Emisiones asociadas a la extracción y transporte de combustibles fósiles.	Las emisiones de la categoría 3.3 provienen de las emisiones aguas arriba de los combustibles adquiridos, emisiones aguas arriba de la electricidad adquirida, pérdidas de T&D (Transmission and distribution) y de la generación de electricidad comprada que se vende a usuarios finales.	- DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs) (UK Gov) - Activity Based
Alcance 3- Categoría 3.4: Transporte, distribución y almacenaje de bienes	Emisiones asociadas a el transporte y almacenaje de los bienes adquiridos.	Las emisiones de la categoría 3.4 provienen del transporte de los bienes comprados, de la mensajería interna entre oficinas y clínicas y del almacenaje de bienes.	- U.S. Government (EPA) - Spend Based
Alcance 3- Categoría 3.5: Residuos generados en las operaciones	Emisiones asociadas a el tratamiento de los residuos generados durante las operaciones de DONTE.	Las emisiones de la categoría 3.5 provienen de la cantidad de residuos generados como consecuencia de la actividad de la empresa, así como del tratamiento final que se le da a cada uno de los residuos generados.	- DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs) (UK Gov) - Activity Based
Alcance 3- Categoría 3.6: Viajes de trabajo	Emisiones relacionadas con viajes de negocios en avión, tren o otros medios de transporte que no sean propiedad de la empresa declarante.	Las emisiones de la categoría 3.6 provienen de los medios de transporte para los viajes de trabajo (avión, coche, tren, autobús...) y de otros gastos relacionados (hoteles, comidas durante el viaje, alquiler de salas...)	Principalmente: - U.S. Government (EPA) - Spend Based - DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs) (UK Gov) - Activity Based
Alcance 3- Categoría 3.7: Desplazamiento de los trabajadores al lugar de trabajo	Emisiones asociadas al transporte de los trabajadores durante el transporte desde sus hogares al lugar de trabajo.	Las emisiones de la categoría 3.7 provienen de los desplazamientos de los empleados desde su lugar habitual de residencia al lugar de trabajo en los diferentes métodos de transporte (a pie, bicicleta, coche, autobús, metro...)	- DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs) (UK Gov)



Cambios en el cálculo de emisiones respecto al 2023

A continuación, se presentan los enfoques de cálculo de la huella de carbono 2024 y los principales cambios metodológicos con respecto al cálculo del 2023:

Alcance 1

Este alcance abarca las emisiones directas generadas por nuestras operaciones, donde se han observado avances significativos este año. En 2023, solo se consideraban las emisiones derivadas del consumo de combustibles de los vehículos de nuestra flota. En 2024, además de estas, se han incorporado las emisiones fugitivas. No obstante, no se han incluido emisiones de instalaciones fijas ya que no aplican a las operaciones de GRUPO DONTE.

Asimismo, se ha implementado un cambio metodológico en los factores de emisión, adaptando los establecidos por MITECO. Esta actualización permite un cálculo más preciso, asignando a cada combustible un factor de emisión específico.

Alcance 2

Para el caso del cálculo por el método *Market-Based*, debido a que se compra toda la energía con garantías de origen renovable (GdO), las emisiones por esta metodología de cálculo son 0.

Alcance 3

En el Alcance 3, que abarca las emisiones indirectas a lo largo de nuestra cadena de valor, se han realizado varios ajustes y mejoras en el cálculo para garantizar mayor precisión:

Categoría 3.1: Compra de productos y servicios

El año pasado, esta categoría se calculó íntegramente mediante el método basado en gasto (*Spend-Based*). Este año, para los bienes que representan una contribución significativa a la huella de carbono total (equipamiento médico), se ha utilizado el método basado en actividad (*Activity-Based*). Algunos bienes se han reclasificado en otras categorías para una mayor precisión.

Categoría 3.2: Bienes de capital

Algunos bienes han sido reclasificados en otras categorías para reflejar mejor su impacto. Además, se ha afinado el cálculo mediante una clasificación más precisa, permitiendo el uso de factores de emisión específicos para cada bien.

Categoría 3.3: Actividades relacionadas con el consumo de combustible y energía

Esta categoría, no incluida en el análisis del año pasado, se ha incorporado para mejorar la integridad del cálculo de la huella de carbono.

Categoría 3.4: Transporte, distribución y almacenaje de bienes aguas arriba

Este año se han considerado gastos de transporte de bienes comprados, mensajería interna entre clínicas y oficinas, y almacenamiento. A diferencia de 2023, no se ha calculado en base a estimaciones de gasto.

Categoría 3.5: Residuos generados en las operaciones

Se ha mantenido la misma metodología para la totalidad de los residuos (*Activity-Based Method*) aportando mayor precisión al cálculo. No obstante, se han corregido los factores de conversión utilizados en el ejercicio del 2023.

Categoría 3.6: Viajes de trabajo

En 2023, el cálculo de esta categoría se realizó utilizando exclusivamente el método basado en gasto. Este año, las emisiones asociadas a las pernoctaciones en hoteles se calcularán en función del total de noches utilizando el método basado en actividad, logrando mayor precisión. Para los viajes en vehículos con conductor, se ha utilizado un factor de emisión basado en datos del proveedor.

Categoría 3.7: Desplazamiento de los trabajadores al lugar de trabajo

El cálculo del 2023 se basó en datos nacionales y la base de datos Numbeo. En 2024 se han identificado patrones específicos de desplazamiento (*commuting*) para cada provincia con la finalidad de obtener un análisis más detallado y ajustado a la realidad operativa del grupo.



3.1.2. Nuestros principales consumos

GRI 302-1, 303-5

En DONTAGRO, nuestras operaciones se basan en un modelo de servicios odontológicos diseñado para optimizar el uso responsable de los recursos disponibles. Priorizamos la sostenibilidad en cada aspecto de nuestra actividad, siendo el **agua y la electricidad** los recursos más relevantes para nuestro funcionamiento. Nuestra actividad no requiere de materias primas específicas, lo que nos permite enfocar nuestros esfuerzos en la gestión eficiente y sostenible de estos consumos clave.

Consumo energético

Consumo de electricidad (kW/h)

La electricidad es nuestra principal fuente de energía, utilizada para mantener en funcionamiento nuestras instalaciones y equipos de manera eficiente. Contamos con un proveedor único de suministro eléctrico, lo que nos facilita acceder a datos precisos sobre el consumo y su evolución, permitiendo un monitoreo continuo y detallado.

Consumo de electricidad	2024	2023
Consumo medio por clínica (MWh/clínica)	29,8 <i>(404 clínicas promedio)</i>	31,9 <i>(399 clínicas promedio)</i>
Consumo total (MWh)	12.041	12.748

Hemos logrado **reducir el consumo medio de electricidad por clínica en un 7,20 %**, reflejando el impacto positivo de nuestras iniciativas de eficiencia energética.

Este hito ha sido posible gracias a la implementación de las directrices establecidas en nuestro Manual de Buenas Prácticas para la Eficiencia Energética en Clínica, que ha impulsado una gestión más responsable de los recursos en toda nuestra red. Medidas clave como el apagado sistemático de luces y equipos electrónicos al finalizar la jornada laboral y el fomento del uso de sistemas de iluminación eficiente han demostrado ser efectivas en la optimización del consumo energético. Además, a pesar del aumento del número de clínicas, hemos conseguido **reducir el consumo total de electricidad en un 5,55%**.

Consumo de combustibles

En cuanto al uso de combustibles, este se limita exclusivamente a nuestra flota comercial de vehículos, ya que todos los sistemas de refrigeración de nuestras clínicas operan con energía eléctrica. Seguimos de cerca nuestros consumos energéticos, tanto eléctricos como de combustibles, para identificar oportunidades de mejora y avanzar hacia una optimización constante de nuestros recursos energéticos.

Consumo de combustibles (litros)	2024	2023
Gasolina	69.771	70.807
Diesel	31.252	35.463
Otros (Biodiésel)	632	633
Total	101.655	106.903



Energía eléctrica con garantías de origen renovable

En 2024, el 100% de nuestro consumo de energía eléctrica sigue teniendo garantías de origen renovable.

Año	% de energía con garantías de origen renovable
2024	100%
2023	100%

Consumo de agua

El agua utilizada en nuestras clínicas se destina principalmente a garantizar la máxima higiene en los procesos clínicos y a cubrir las necesidades diarias de nuestro personal y pacientes. Priorizamos trabajar con proveedores locales, lo que refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Dado el reto que representa obtener datos precisos del consumo real en toda nuestra red de clínicas, hemos adoptado una metodología consolidada basada en el análisis del gasto real de agua, calculado a partir de los precios pagados por metro cúbico en cada ubicación. Este enfoque nos permite realizar un seguimiento detallado y comparativo de los datos históricos, incluyendo los años 2023 y 2022, para identificar patrones de consumo y áreas de mejora.

Consumo agua (m ³)	2024	2023
Consumo total (m ³)	31.082	31.266
Número promedio de clínicas	404	399
Consumo medio por clínica (m³/clínica)	77	79

El **consumo medio de agua por clínica ha sido 77 m³/clínica**, y aunque el número de clínicas ha aumentado en 2024, aun así, hemos mantenido el **consumo total de agua estable**, evidenciando nuestro compromiso con una gestión más sostenible de los recursos, optimizando procesos y fomentando el uso responsable en toda nuestra red.



3.1.3. Nuestras iniciativas de eficiencia y optimización

GRI 302-4, 305-5, 3-3

Electrificación de nuestra flota

Desde 2023, estamos implementando avances en nuestro plan de renovación de flota, logrando resultados significativos en la transición hacia vehículos más sostenibles. Durante 2024, hemos aumentado nuestros esfuerzos, alcanzando un hito destacado: el **82%** de nuestra flota está ahora compuesta por vehículos híbridos o eléctricos. Este progreso ha sido posible gracias a la implementación de varias medidas estratégicas:

- **Gestión centralizada de puntos de recarga:** Este sistema ha permitido optimizar los costes de energía y garantizar un uso eficiente de los recursos en nuestras infraestructuras.
- **Plan de instalación de puntos de recarga eléctrica:** Hemos ampliado la instalación de puntos de recarga en nuestras instalaciones, priorizando aquellas con mayor volumen de vehículos y accesibilidad para nuestros colaboradores. Los puntos de recarga, diseñados para una capacidad de hasta 7,4 kW, han sido implementados bajo un modelo eficiente que incluye la gestión a través de plataformas digitales como *Electromaps*.
- **Alianzas estratégicas:** Se han establecido acuerdos con proveedores de energía como Iberdrola, asegurando tarifas preferenciales y acceso a una red nacional de puntos de recarga.

Estas acciones están alineadas con los objetivos del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), que busca reducir en un 23% las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) respecto a los niveles de 1990. Además, reforzamos nuestro compromiso con los estándares internacionales, incluyendo el Acuerdo de París, demostrando nuestro liderazgo en la transición hacia una movilidad sostenible.

Piloto de eficiencia energética y transición hacia el ahorro

En colaboración con **Acciona**, se llevó a cabo un piloto de eficiencia energética que incluyó más de 10 clínicas distribuidas en diversas regiones. Las principales áreas de intervención fueron la iluminación y la climatización, responsables del 70% del consumo energético total en estas clínicas. Las medidas implementadas, como la instalación de sistemas LED y la optimización de calefacción, ventilación y aire acondicionado lograron reducir el consumo energético global en un 25%.

Además, hemos comenzado a monitorear el uso energético en tiempo real mediante sensores avanzados, generando datos precisos que servirán para escalar estas prácticas al resto de las clínicas, en línea con nuestro objetivo de reducir las emisiones de alcances 1 y 2 en un 40% para 2025.

Estos avances, combinados con la ampliación de infraestructuras sostenibles y el monitoreo continuo, subrayan el compromiso de DONTÉ GROUP con la sostenibilidad y su propósito de liderar la transformación en el sector de la salud bucodental.

#LaFincaCarpool

Otra de las iniciativas implantadas que contribuye con la eficiencia y transición hacia el ahorro es #LaFincaCarpool, una iniciativa de movilidad compartida para optimizar los desplazamientos de las personas empleadas, reducir emisiones y mejorar la accesibilidad. A través de la app Hoop Carpool, las personas empleadas pueden organizar sus trayectos como conductores o pasajeros, beneficiándose de trayectos sin comisiones y plazas exclusivas de aparcamiento.



Promovemos buenas prácticas en las clínicas

La sostenibilidad operativa comienza en cada clínica, y en 2024 hemos consolidado este compromiso mediante herramientas prácticas que empoderan a nuestro equipo en la transición hacia una mayor eficiencia energética.

Manual de Buenas Prácticas para la Eficiencia Energética en clínica

A través de este manual, proporcionamos a nuestro equipo directrices claras sobre cómo mantener la temperatura entre 19°C y 27°C, apagar todas las luces y equipos electrónicos al finalizar la jornada laboral y fomentar el uso de iluminación eficiente.

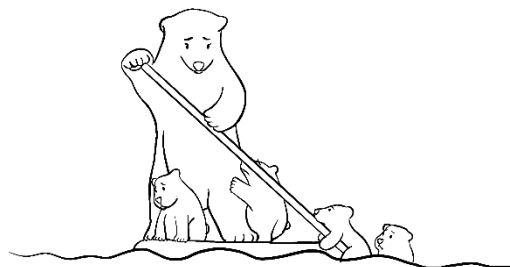
Guía para la Mejora de la Sostenibilidad en clínica

Esta guía destaca la importancia del reciclaje integral, la desconexión de aparatos fuera de horario y la concienciación sobre el uso responsable de los recursos. Estas acciones no solo reducen la huella de carbono, sino que también mejoran el ambiente laboral y la experiencia de nuestros pacientes.

Cuida de DONTY

A través de esta iniciativa, DONTE GROUP busca concienciar a la plantilla sobre la sostenibilidad y el impacto ambiental de las operaciones en las clínicas de las cuatro marcas.

Esta osa polar simboliza los efectos globales de las acciones cotidianas, y a través de ella, se promueve el apagado de luces y equipos al finalizar la jornada, el uso responsable del aire acondicionado y la regulación adecuada de la temperatura en las clínicas. El objetivo es reducir la huella de carbono, mejorar el bienestar en el entorno laboral y fomentar una cultura de sostenibilidad integrada en la operativa diaria, destacando la conexión entre estas acciones y la protección del planeta y las generaciones futuras.



Desde la electrificación de vehículos hasta la certificación ISO 14001, los hitos alcanzados en 2024 reflejan nuestro enfoque integral hacia un futuro más sostenible. Estas acciones no solo refuerzan nuestra capacidad para cumplir con nuestras metas climáticas, sino que también consolidan la sostenibilidad como un eje estratégico en todas nuestras decisiones. En DONTE GROUP, seguimos demostrando que es posible liderar el cambio mientras cuidamos del entorno y de las personas que confían en nosotros.

Aumentamos la concienciación de nuestro equipo

Con el propósito de sensibilizar a nuestro equipo sobre la importancia de integrar pequeñas acciones cotidianas en su rutina para contribuir a la creación de un planeta más sostenible, hemos integrado adhesivos en las oficinas y clínicas para aumentar su concienciación. Entre estos recordatorios se incluyen hábitos como cerrar correctamente el grifo después de su uso, apagar las luces al salir de las salas, entre otros.



3.1.4. Certificaciones medioambientales

GRI 3-3, 302-1

Certificación de energía renovable

Como parte de nuestra estrategia hacia la descarbonización, hemos renovado la certificación de energía eléctrica con garantías de origen renovable para el 100% de nuestras operaciones. Este reconocimiento, otorgado por **Eleia Energía** durante los primeros seis meses del año para AI Denmark, Bidco, Donte y Moonz, asegura que toda la **energía eléctrica utilizada** por estas marcas proviene de fuentes certificadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Durante los últimos seis meses del año, la certificación específica de **Naturgy** ha complementado esta iniciativa, reforzando nuestro compromiso con la reducción de emisiones y la garantía de estándares externos. Este enfoque dual demuestra nuestra determinación por mantener la sostenibilidad en el centro de nuestras operaciones.



Certificaciones de Excelencia

En 2024, Donte, AI Denmark Bidco y Moonz obtuvieron o renovaron sus certificaciones bajo la norma **ISO 14001**, un reconocimiento internacional que avala nuestras prácticas de gestión ambiental. Este logro refleja un enfoque riguroso en áreas clave como la reducción de residuos, la optimización del uso de recursos y la integración de procesos sostenibles en todas nuestras clínicas. Estas certificaciones no solo refuerzan nuestra posición como líderes en el cuidado del medioambiente, sino que también subrayan nuestro compromiso con la excelencia operativa.



3.1.5. Las actividades de DONTE y la Taxonomía Verde Europea

La Taxonomía Verde Europea es un sistema de clasificación de actividades empresariales que tiene su origen en el Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea. Aprobado en marzo de 2018, el Plan establece las bases de la estrategia para que el sistema financiero respalde la agenda de la UE relativa al clima y al desarrollo sostenible. Este Plan es una de las principales medidas establecidas por la Comisión Europea para alcanzar el Acuerdo de París y los objetivos de desarrollo sostenible de la Unión Europea.

La Taxonomía establece seis objetivos ambientales, los cuales han quedado reflejados en El Pacto Verde Europeo, aprobado en 2020. Uno de los objetivos del Pacto Verde Europeo es conseguir que la Unión Europea sea climáticamente neutral en 2050.



En tanto que sistema de clasificación, la Taxonomía determina que aquellas actividades que se quiera catalogar como sostenibles lo serán de la siguiente forma:

- **Elegibles:** una actividad es elegible si está descrita como tal en el Reglamento Delegado correspondiente. Para estar alineada, toda actividad debe primero ser elegible.
- **Alineadas:** siendo elegible, una actividad está alineada con la Taxonomía cuando cumple los criterios técnicos de selección (vinculados a la contribución sustancial a alguno de los objetivos ambientales y no causan perjuicio significativo), específicos para cada actividad, así como las garantías o salvaguardas sociales mínimas.

Conscientes de ello, DONTE GROUP no reporta ningún alineamiento con la Taxonomía para el año 2024 dado que la compañía no está obligada. No obstante, en línea con nuestro compromiso con el cuidado del planeta y nuestra voluntad de mantenernos a la vanguardia en la promoción y protección del medio natural, hemos iniciado acciones para trabajar en el alineamiento durante los próximos meses.

Consolidación de iniciativas no relacionadas

Reflejamos nuestra cercanía con los valores promovidos por la Taxonomía Verde Europea. Ya hemos manifestado nuestro inicio de trabajos para alinearnos. En paralelo, hemos llevado a cabo iniciativas cercanas al espíritu de la norma:

1. Certificación de Energía 100 % renovable

Todas las operaciones del grupo, incluidas AI Denmark, Bidco Donte y Moonz, operan con energía certificada como 100 % renovable por la CNMC. Este hito asegura que las operaciones del grupo sean más sostenibles y contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

2. Gestión eficiente de recursos

Se han implementado mejoras en eficiencia energética y reciclaje, destacando:

- Sustitución de sistemas de iluminación por tecnología LED.
- Optimización de sistemas HVAC para reducir el consumo energético.
- Incorporación de materiales sostenibles en los procesos operativos.



3. Preparación para Futuros Requerimientos Regulatorios

Se ha iniciado un análisis interno para identificar actividades que puedan calificarse como elegibles bajo la Taxonomía. Este proceso permitirá al grupo posicionarse de manera estratégica para cumplir con la Directiva Europea de Reporte Corporativo en Materia de Sostenibilidad.

Los avances realizados este año demuestran nuestra determinación por adoptar un enfoque proactivo hacia la sostenibilidad. La Taxonomía Europea sigue siendo un pilar clave en la estrategia del grupo, proporcionando una hoja de ruta para integrar prácticas sostenibles en todas sus operaciones.

En línea con nuestro compromiso con el cuidado del planeta y nuestra voluntad de mantenernos a la vanguardia en la promoción y protección del medio natural, en DOW GROUP continuaremos siguiendo muy de cerca la Taxonomía Europea, así como las obligaciones de la legislación europea en materia de diligencia debida en las cadenas de valor o los recientemente publicados estándares de reporte en sostenibilidad para instrumentalizar los compromisos de divulgación de la Directiva sobre Información corporativa en materia de sostenibilidad



3.2. Biodiversidad

3.2.1. Estudio de biodiversidad sobre la ubicación de nuestras clínicas

GRI 3-3, 2-23, 304-3, 304-1

En DONTE GROUP, la sostenibilidad es un eje central en nuestra **estrategia de crecimiento y gestión** del impacto ambiental. Conscientes de la importancia de preservar la biodiversidad y garantizar que nuestra actividad se desarrolle de manera responsable, a finales de 2024 realizamos un estudio exhaustivo para **evaluar la ubicación de nuestras clínicas** en relación con áreas de alto valor ecológico y zonas sensibles para la biosfera.

Para ello, empleamos una herramienta avanzada de geolocalización que nos ha permitido superponer múltiples capas de información ambiental y territorial con el objetivo de identificar posibles ubicaciones en zonas protegidas o de especial interés ecológico. Este análisis no solo nos ha permitido verificar que nuestro **modelo de expansión** se alinea con criterios de sostenibilidad, sino que también refuerza **nuestra capacidad de planificación estratégica en la apertura de nuevas clínicas**, garantizando un crecimiento respetuoso con el entorno.

Resultados del estudio

Los datos obtenidos confirman que el **92% de nuestras clínicas no están ubicadas en zonas de riesgo significativo para la biodiversidad**. Este hallazgo valida nuestro modelo de expansión y reafirma nuestro compromiso con un crecimiento responsable. Además, salvo casos excepcionales derivados de fenómenos extremos como la Dana, nuestras ubicaciones han demostrado estar bien alineadas con criterios de sostenibilidad ambiental.

El estudio permitió identificar que **33 clínicas** se encuentran dentro de alguna de las áreas de interés ambiental analizadas, y dentro de este grupo, **5 clínicas** están ubicadas en dos o más áreas simultáneamente, lo que refuerza la importancia de adoptar medidas de gestión adecuadas en estos entornos.

El desglose de la presencia de nuestras clínicas en estas zonas es el siguiente:

	Red Natura 2000	Espacio Natural Protegido	Áreas importantes para la conservación de las Aves y la Biodiversidad en España (IBA)	Reserva de la biosfera	Inventario Español de Zonas Húmedas
Presencia de nuestras Clínicas	0	4	18	18	0

Este análisis confirma que ninguna clínica de DONTE GROUP está ubicada en la Red Natura 2000, el principal sistema de áreas protegidas de la Unión Europea, ni en el inventario español de zonas húmedas. Sin embargo, la presencia de 4 clínicas en Espacios Naturales Protegidos, 18 en Áreas Importantes para la Conservación de las Aves (IBA) y 18 en Reservas de la Biosfera, subraya la necesidad de seguir fortaleciendo nuestras acciones de sostenibilidad y respeto por el entorno.

Compromiso con la gestión responsable del impacto ambiental

Este ejercicio de análisis nos permite reforzar nuestra estrategia de sostenibilidad, asegurándonos de que nuestras clínicas operan de manera responsable en entornos de alto valor ecológico. Como resultado de esta evaluación, en DONTE GROUP hemos identificado varias líneas de acción clave:

- **Gestión ambiental proactiva:** aseguramos el cumplimiento de todas las normativas medioambientales en nuestras clínicas, con especial atención a aquellas situadas en áreas protegidas.



- **Buenas prácticas operativas en clínicas:** promovemos el uso eficiente de los recursos, la gestión adecuada de residuos y la integración de materiales sostenibles en todas nuestras instalaciones, priorizando aquellas ubicadas en entornos sensibles.
- **Uso estratégico de herramientas de geolocalización:** continuaremos utilizando tecnología avanzada para evaluar nuevas ubicaciones con un enfoque preventivo, garantizando que nuestras futuras aperturas respeten la biodiversidad y minimicen su impacto ambiental.
- **Concienciación y formación:** reforzamos la capacitación de nuestros equipos en temas de biodiversidad y sostenibilidad, fomentando la sensibilización sobre la importancia de la conservación de los ecosistemas donde operamos.
- **Colaboración con entidades especializadas:** exploramos nuevas alianzas con organizaciones de conservación para desarrollar iniciativas que fortalezcan la biodiversidad en las áreas donde tenemos presencia.

A través de esta iniciativa, DONTE GROUP da un paso más en su compromiso con la sostenibilidad y la gestión ambiental responsable. Este análisis no solo nos ha permitido medir y validar nuestro impacto, sino que también abre la puerta a una integración aún más efectiva de criterios ambientales en nuestro modelo de negocio, asegurando que nuestra actividad se alinee con el respeto y la protección del entorno natural.



3.3. Uso de recursos y Economía Circular

GRI 3-3, 301-1, 301-2

En 2024, hemos redoblado nuestro compromiso con la economía circular como pilar de nuestra estrategia de sostenibilidad. Este enfoque busca transformar nuestra forma de operar, sustituyendo los modelos tradicionales de consumo por prácticas innovadoras que prioricen la reutilización, reducción y reciclaje de materiales en todas nuestras clínicas y oficinas.

La economía circular no es solo un propósito medioambiental, sino un catalizador para la eficiencia operativa, la innovación en el uso de recursos y la colaboración con nuestros proveedores y equipo. A través de medidas concretas, estamos sentando las bases de una cultura corporativa más consciente y sostenible, donde cada decisión refleja nuestra responsabilidad hacia el planeta.

En esta sección, presentamos los avances logrados en la gestión de materiales y residuos, destacando el impacto positivo de nuestras acciones sobre el medioambiente y nuestro compromiso con los ODS. Este año, hemos dado pasos significativos en la reducción de plásticos, la mejora de la eficiencia en el uso de materiales clave y la implementación de estrategias integrales de reciclaje.

Con estos esfuerzos, reafirmamos nuestra visión de liderar el sector odontológico en sostenibilidad, demostrando que es posible combinar la excelencia operativa con la responsabilidad ambiental.

3.3.1. Consumo de materiales

GRI 301-1, 301-2

Materiales utilizados

En nuestras clínicas los principales materiales que utilizamos son material sanitario, papel 100% reciclado, plásticos y otros materiales. Por ello, en DONTÉ GROUP trabajamos para sensibilizar tanto a nuestro equipo como a los proveedores sobre la importancia de la economía circular, a través de campañas educativas y la integración de criterios ESG en nuestras cadenas de suministro.

A continuación, se muestra el consumo total de materiales en 2024 y su comparativa con 2023:

Material	Cantidad 2023 (toneladas)	Cantidad 2024 (toneladas)	Variación (%)
Plástico	12,22	10,40	-14,9 %

Durante el año 2024 se ha reducido el consumo de plástico en un 14,9% gracias a la reducción en el uso de plásticos de un solo uso. Un ejemplo destacado es la sustitución de los vasos de plástico por vasos de cartón biodegradable en nuestras clínicas, medida con la que hemos conseguido sustituir un total de 3.444.000 vasos en total a lo largo del año.

Asimismo, hemos cuantificado el consumo total de papel reciclado, que asciende a 51.000 kilos.



Buscamos reducir el consumo de materiales

En 2024 hemos centrado nuestros esfuerzos en reducir los consumos de materiales clave y mejorar la eficiencia energética en todas nuestras operaciones. Las medidas que hemos implementado incluyen:

- **Sustitución progresiva del papel** convencional por alternativas recicladas y certificadas.
 - Hemos reducido el consumo gracias a la digitalización de procesos administrativos y al uso de plataformas tecnológicas en las clínicas como la sustitución de los tickets restaurante de papel a la app Pluxee o el proyecto de Digitalización de los Procesos de Caja, que busca eliminar el uso de papel y automatizar la gestión de caja en clínicas y central a través del cual se digitalizarán las hojas de caja, justificantes y arqueos diarios, eliminando envíos físicos en valijas y optimizando el control mediante integración con Ulyses y BI.
- **Reducción del uso de plásticos** de un solo uso mediante la adopción de alternativas reutilizables en nuestras clínicas y oficinas.
- **Material sanitario:** Iniciativas de optimización en el uso de guantes, mascarillas y otros materiales médicos han permitido una reducción en desperdicios.



3.3.2. Principales iniciativas en materia de recursos y economía circular

La gestión responsable de residuos es un pilar fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad. En 2024, reforzamos nuestras iniciativas enfocadas en minimizar los residuos no valorizados, fomentar el reciclaje y garantizar una gestión sostenible y eficiente de los desechos generados en nuestras operaciones.

A continuación, destacamos los programas e iniciativas clave en esta área:

Servicio especializado TRAGATONER

Como parte de nuestro compromiso, hemos integrado un servicio diseñado para gestionar residuos específicos, como los tóners de impresión. Este servicio contempla una generación mínima de 2 contenedores, asegurando una recolección y tratamiento eficiente de estos materiales.

Gestión de Residuos en Clínicas y Oficinas

En todas nuestras instalaciones hemos implementado sistemas diferenciados para facilitar el reciclaje de papel, plásticos, residuos orgánicos y materiales específicos como tóners y cápsulas de café.

Gracias a las sugerencias de nuestras clínicas, hemos optimizado el protocolo de recogida de cápsulas de café junto con nuestro proveedor **FRUTALITY**, implementando un sistema más eficiente. Ahora, todos los envíos se marcan como si incluyeran retorno, y en caso de no haber cápsulas usadas, se realiza una anotación en el sistema para gestionarlo correctamente. Además, se ha establecido un día específico para la devolución de cápsulas, con recordatorios enviados previamente a las clínicas. Este nuevo procedimiento simplifica la logística, asegura una mejor coordinación, y mejora la eficiencia operativa, reforzando nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Gestión responsable de materiales

Priorizamos el uso de materiales reciclables y sostenibles en nuestras operaciones, promoviendo prácticas alineadas con nuestros compromisos ambientales.

Recogidas de pilas en central

Hemos consolidado un programa específico para la recolección de pilas en oficinas centrales, garantizando su disposición adecuada a través de gestores autorizados, fomentando la responsabilidad ambiental entre nuestros equipos.

Programa de gestión sostenible de residuos sanitarios

Dada la naturaleza de nuestra actividad, el manejo responsable de residuos sanitarios sigue siendo una prioridad. Este programa incluye:

- **Protocolos establecidos:** Cumplen con normativas específicas para gestionar residuos infecciosos y peligrosos.
- **Colaboración con gestores especializados:** Asegura la trazabilidad y disposición responsable de estos residuos.

Reducción del plástico

Hemos logrado avances significativos. Un ejemplo destacado es la sustitución de los vasos de plástico por vasos de cartón biodegradable en nuestras clínicas, medida con la que hemos conseguido sustituir un total de 3.444.000 vasos en total a lo largo del año.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una gestión ambiental alineada con las mejores prácticas del sector, impulsándonos hacia un modelo operativo más sostenible, donde la **reducción del impacto ambiental** se consolida como un eje fundamental de nuestras acciones.



Iniciativa de *Merchandising* Sostenible

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, en DONTE GROUP seguimos impulsando acciones que faciliten la toma de decisiones más responsables en nuestras operaciones diarias. Gracias a la colaboración del departamento de marketing local, hemos implementado un sello ECO/SOSTENIBLE en nuestra plataforma de *merchandising*, permitiendo identificar de manera sencilla los productos elaborados con materiales sostenibles.



A partir de ahora, las personas empleadas podrán reconocer estos productos gracias al sello distintivo, facilitando compras más responsables y brindando la oportunidad de comunicar este compromiso con los pacientes. Además, en la plantilla de pedidos de PROCLINIC, los productos sostenibles estarán marcados en verde para una identificación rápida.

Nuestro objetivo es seguir incorporando nuevas opciones *eco-friendly*, asegurando que el *merchandising* que utilizamos en nuestras clínicas refleje nuestro compromiso con el cuidado del planeta.

Próximos pasos

En DONTE GROUP queremos incrementar nuestros esfuerzos en materia de economía circular, por ello, nos hemos fijado objetivos más ambiciosos para el 2025:

1. Incrementar el porcentaje de materiales reciclados y sostenibles.
2. Ampliar el programa de reciclaje a clínicas adicionales.
3. Desarrollar métricas específicas para evaluar la circularidad de nuestras operaciones, alineadas con los estándares de la CSRD.

De esta forma queremos reafirmar nuestro compromiso con la transición hacia una economía circular, integrando estos principios como parte esencial de nuestra estrategia empresarial y contribuyendo al cumplimiento de los ODS.

3.3.3. Generación de residuos en cifras

Residuos generados y tratados (kg)

En DONTE GROUP, la gestión responsable de los residuos generados por nuestra actividad es una prioridad. Distinguimos claramente entre residuos peligrosos y no peligrosos, aplicando protocolos específicos para minimizar su impacto ambiental. La generación de **residuos peligrosos** representa el principal reto medioambiental de nuestras operaciones, por lo que trabajamos con proveedores especializados en su recogida y tratamiento para garantizar un manejo seguro y eficiente.

En España, colaboramos con un gestor de residuos que diferencia entre residuos peligrosos inorgánicos, como material clínico (por ejemplo, gasas), y los residuos biológicos generados durante los tratamientos odontológicos. En cuanto a los residuos no peligrosos, hemos implementado sistemas de contenedores diferenciados que facilitan su separación, reciclaje y tratamiento posterior.

Gracias a un seguimiento exhaustivo, logramos un desglose detallado de los residuos generados, clasificándolos por categoría, así como conocer cuál es el tipo de tratamiento final que recibe cada tipo de residuo (vertedero, reciclaje o incineración), como se detalla en las tablas a continuación:



Tipología de residuos (kg)	Tipo de tratamiento	2024	2023
Residuos no peligrosos (kg)		15.818,30	17.062,61
Residuo biosanitario no peligroso	Vertedero	6.155,47	6.7640,03
Tóner de impresión	-	-	-
Documentación	Reciclaje	249,35	10.036,95
Papel cartón	Reciclaje	9.363,35	-
Amalgama	Reciclaje	21,53	10,09
Películas y papel fotográfico	Reciclaje	28,60	275,54
Residuos peligrosos (kg)		5.881,67	5.229,30
Residuo biosanitario peligroso ¹	Vertedero/Incineración	5.820,11	5.198,66
Soluciones de revelado y activadoras al agua	Vertedero	13,18	11,10
Soluciones de fijado	Vertedero	43,36	11,40
Disoluciones ácidas	Vertedero	2,34	8,14
Producto químico de laboratorio	Incineración	2,68	-
Total de residuos generados (kg)		21.699,97	22.291,91

(1) Los residuos biosanitarios peligrosos pueden tener dos tipos de tratamientos en función del tipo de residuo en cuestión, o vertedero o incineración.

La siguiente tabla muestra un detalle más extenso sobre los residuos generados, desglosados en diferentes categorías:

2024	# Referencias	Consumo (en unidades)	% Unidades	Peso en Kg
Referencias de material renovable	-	-	0%	
Referencias de material no renovable	50	294.053	49,6%	128.784
Referencias sin analizar	4.295	299.190	50,4%	
Total referencias	4.345	593.243	100%	
2023	# Referencias	Consumo (en unidades)	% Unidades	Peso en Kg
Referencias de material renovable	-	-	0%	
Referencias de material no renovable	45	296.697	46,2%	112.101
Referencias sin analizar	4.245	345.702	53,8%	
Total referencias	4.290	642.399	100%	

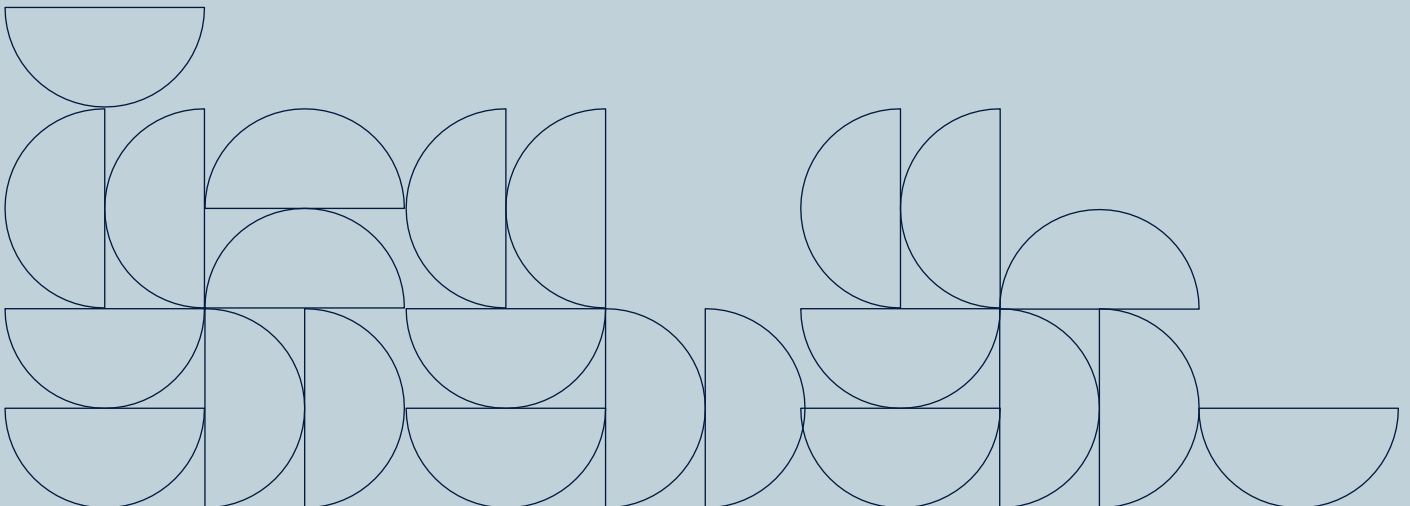


2024 ha sido el primer año en el que hemos hecho la medición de los residuos generados por tipo de tratamiento:

Residuos generados, por tipo de tratamiento (Toneladas)	2024
Residuos reciclados o reutilizados	9,66
Residuos no reciclados	12,04
Valorización en instalaciones municipales / Vertedero	11,99
<i>De los cuales, residuos peligrosos</i>	5,83
<i>De los cuales, residuos no peligrosos</i>	6,16
Incineración con recuperación de energía	0,05
Incineración sin recuperación de energía	0
Otro tipo de tratamiento	0
Total (toneladas)	21,70

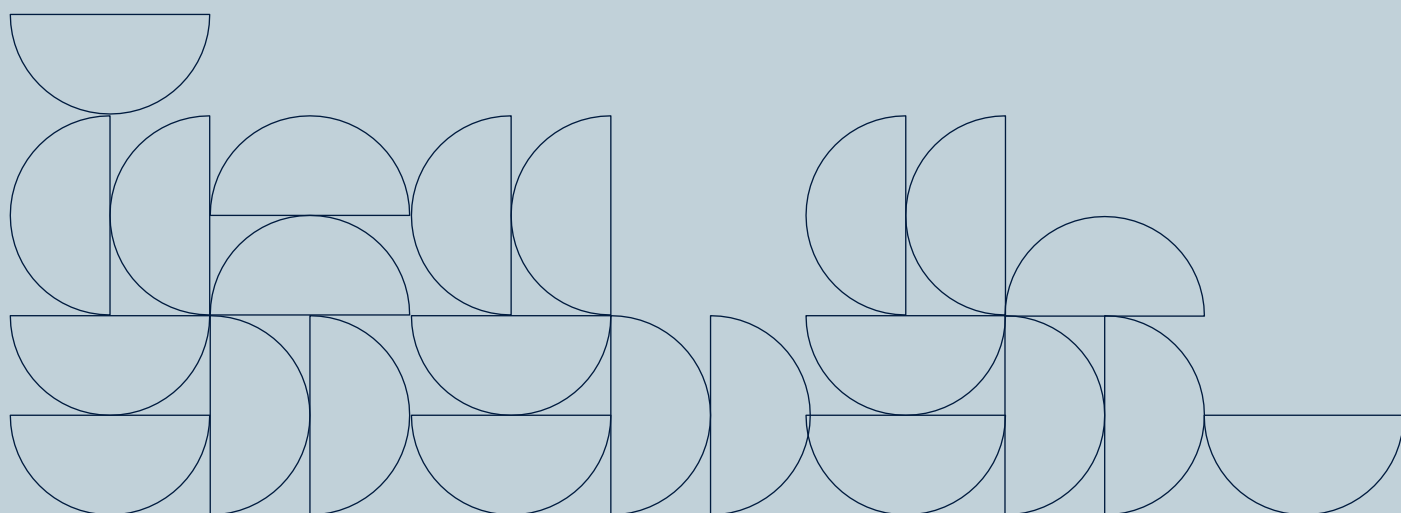
Novedades e hitos reseñables en 2024

- Mayor precisión en la metodología del cálculo de la huella de carbono de 2024
- Ajuste y corrección del cálculo de la huella de Carbono de 2023
- Puesta en marcha del Plan de Descarbonización
- Implementación el Manual de Buenas Prácticas para la Eficiencia Energética en Clínica
- Definición de una Guía para la Mejora de la Sostenibilidad en Clínica
- Sustitución de flota por vehículos híbridos o eléctricos
- Puesta en marcha de un Piloto de eficiencia energética con Acciona
- Iniciativa Cuida de DONTY
- Renovación de las certificaciones de energía 100% renovable y de excelencia bajo la norma ISO 14001
- Evaluación de la ubicación de las clínicas en relación con áreas de alto valor ecológico y zonas sensibles
- Iniciativas para reducir la generación de residuos





4 PERSONAS QUE CUIDAN DE PERSONAS



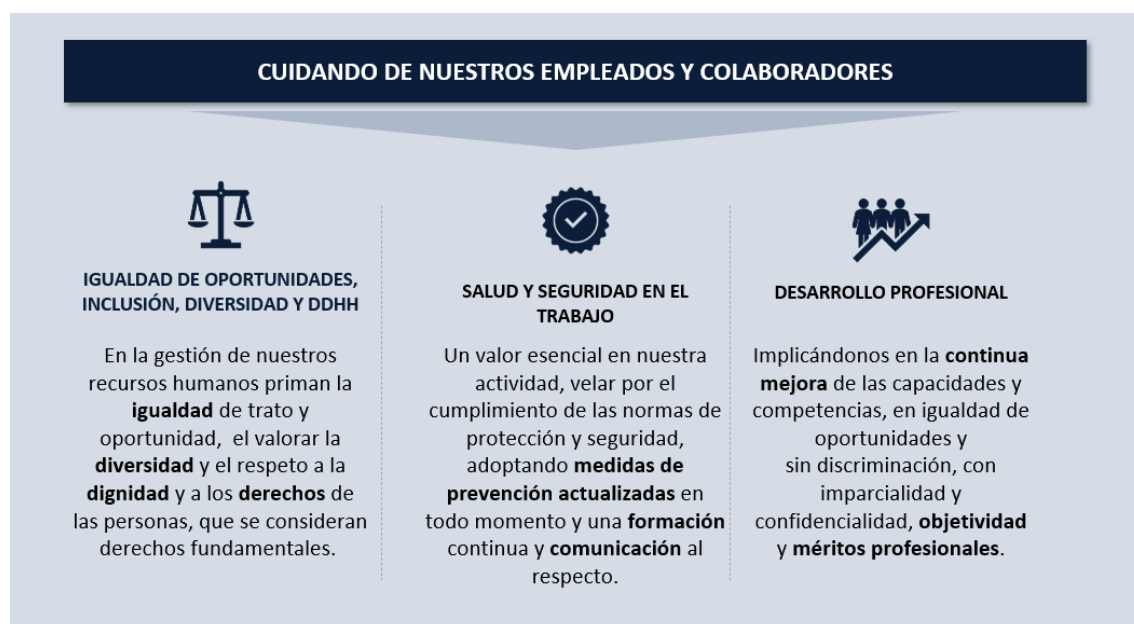


4.1. Nuestro equipo²

En DONTE GROUP, las personas son el eje sobre el que se construyen nuestras operaciones y el pilar que sostiene nuestro éxito. Cada persona de nuestro equipo aporta talento, compromiso y dedicación, reflejando los valores fundamentales de nuestra organización. Es su esfuerzo diario el que nos permite alcanzar nuestros objetivos estratégicos y mantener un impacto positivo en las comunidades a las que servimos.

Nuestra visión del desarrollo personal y profesional se traduce en una estrategia que pone a las personas en el centro. Nos enfocamos en atraer, retener y potenciar el talento, promoviendo entornos de trabajo seguros, inclusivos y estimulantes. Sabemos que el éxito sostenible de DONTE GROUP depende en gran medida del bienestar y crecimiento de quienes forman parte de nuestro equipo, por lo que dedicamos esfuerzos continuos a fortalecer nuestra cultura corporativa y a ofrecer oportunidades de formación y desarrollo.

Para estructurar este enfoque, nos apoyamos en tres pilares esenciales:



² Aplicable a todo el capítulo de "Nuestro equipo": Excluyendo en el número de personas (total y como parte del equipo directivo) al Consejero Director General. En términos de salario, por confidencialidad, tampoco se incluye su remuneración.



3.199 personas empleadas en diciembre
2024

3.079 en 2023 (+3,9% sobre 2023)



62 NPS 2024

+3,6 puntos sobre 2023

86,75% de mujeres

86,26% en 2023



19% de personas empleadas menores de 30
años

frente al 18,8% en 2023



83% de personas empleadas con contrato
indefinido

Frente al 78,0% en 2023



56.165 horas totales de formación

Frente 35.650 horas totales de formación en 2023



17,97 horas por persona

Frente 11,50 horas por persona en 2023



4.1.1. Políticas relacionadas con nuestras personas

GRI 2-23, 2-24

El bienestar y la conciliación son pilares fundamentales en la estrategia corporativa de DONTE GROUP, además garantizar la atracción de talento y fidelizar a nuestro equipo es uno de nuestros temas materiales. En este capítulo, detallamos los avances y las acciones implementadas para fomentar un entorno laboral positivo, promover la flexibilidad, ofrecer beneficios sociales y garantizar el bienestar de nuestros colaboradores, alineando estos esfuerzos con nuestros valores y compromisos de sostenibilidad.

En DONTE GROUP, entendemos que un clima laboral positivo es fundamental para el éxito de nuestra organización. Este año, hemos centrado nuestros esfuerzos en fortalecer la cultura corporativa a través de la implementación y difusión de la **Guía Cultural**, un documento que define los principios, valores y comportamientos que orientan nuestra forma de trabajar y relacionarnos.

Esta Guía es una herramienta clave para fomentar un entorno laboral basado en la confianza, la colaboración y el compromiso. Este documento sirve como referencia para alinear a todos los equipos en torno a un propósito común, promoviendo la cohesión y el sentido de pertenencia. Además, establece estándares claros para garantizar el respeto mutuo, la inclusión y la comunicación abierta en todas las áreas de la organización. A través de esta guía, buscamos consolidar una cultura organizacional que inspire a nuestros colaboradores, refuerce su bienestar y potencie su desarrollo personal y profesional. Esto se traduce en un impacto directo en el clima laboral, promoviendo un ambiente donde cada persona se sienta valorada y motivada para contribuir al éxito colectivo de DONTE GROUP.

Adicionalmente, contamos con nuestra **Política de Derechos Humanos**, aplicable a toda la plantilla, la cual está alineada con la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre los derechos humanos. Esta política se centra en garantizar condiciones de trabajo dignas, promoviendo el respeto a la igualdad y la diversidad en todos los niveles de la organización. La política, que fue actualizada en 2020, tiene como objetivo evitar que nuestras actividades provoquen o contribuyan a la vulneración de los derechos humanos y actuar en consecuencia si se produjeran tales impactos.

Esta política prioriza el desarrollo de un entorno inclusivo en el que prevalezcan la equidad y la no discriminación, adoptando los **principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, así como el cumplimiento de las normas internacionales más altas en cuanto a la libertad de asociación, la no discriminación, el respeto a los derechos laborales y la igualdad de remuneración. A su vez, se asegura que todas las relaciones laborales, tanto internas como con terceros, respeten los derechos humanos de manera integral. El detalle de la misma se encuentra recogido en el punto [5.2.1. Políticas de cultura empresarial y cultura corporativa](#).



4.1.2. Bienestar y conciliación

GRI 3-3, 2-23, 2-30, 403-4

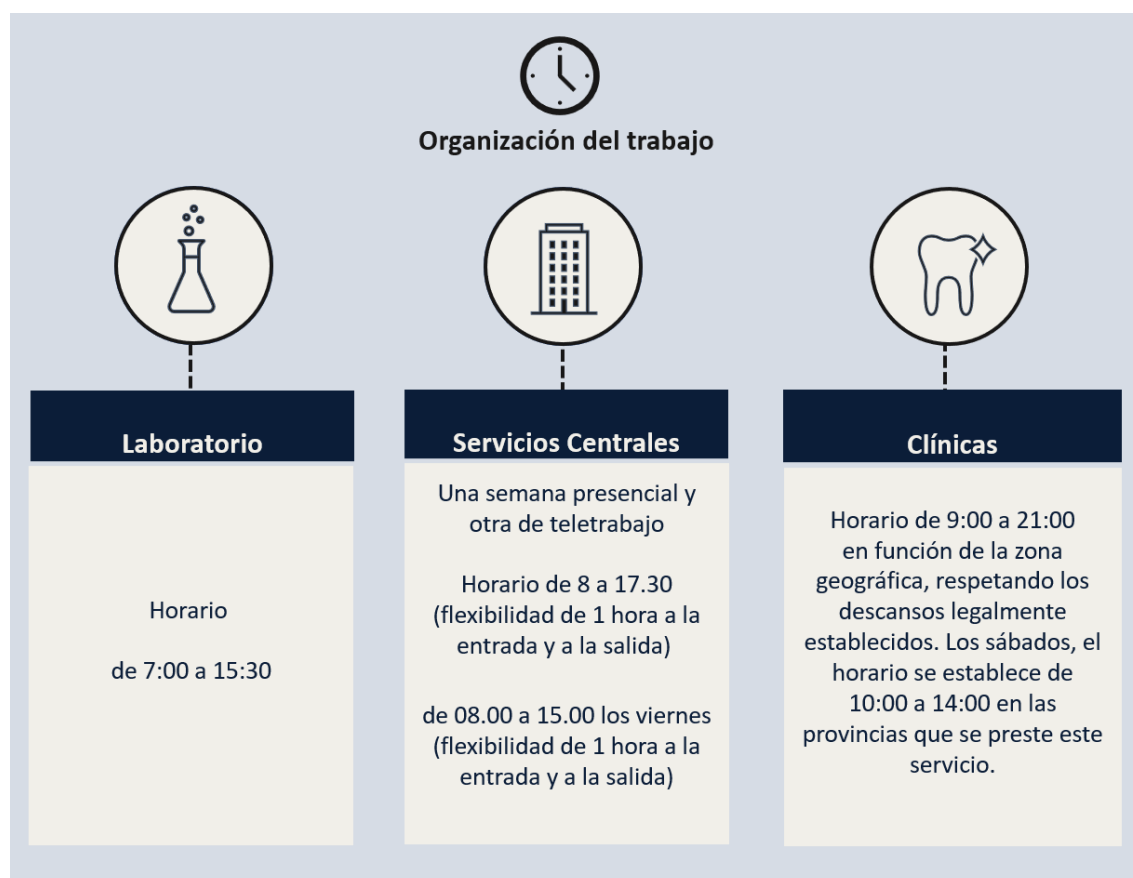
Iniciativas que facilitan la conciliación laboral

En DONTE GROUP, entendemos que el equilibrio entre la vida laboral y personal es fundamental para el bienestar de nuestros equipos y la retención del talento. Por ello, hemos desarrollado “DonTECuida”, un marco integral bajo el cual agrupamos todas las iniciativas de que promueven el bienestar y la conciliación, alineadas con nuestras políticas de sostenibilidad, diversidad e inclusión. Entre las medidas más destacadas, se encuentran:

Flexibilidad laboral: teletrabajo parcial y horarios escalonados

Hemos implementado un modelo de teletrabajo parcial, que permite al personal de las oficinas centrales organizar su trabajo en ciclos alternos: una semana trabajan en remoto lunes, miércoles y viernes, y la siguiente martes y jueves. Este esquema ofrece mayor adaptabilidad a las necesidades personales y profesionales.

Asimismo, hemos introducido horarios escalonados diseñados especialmente para el equipo con hijos pequeños o personas dependientes a su cargo, brindando opciones flexibles que facilitan la gestión de sus responsabilidades familiares. En este sentido, las empleadas que son madres cuentan con un horario intensivo especial, con entrada a las 8:00 h y salida a las 16:00 h, lo permitiéndoles compatibilizar su vida profesional con el cuidado de sus hijos sin renunciar a su desarrollo en la empresa.



Programa de Apoyo al Empleado: Healthy Work

Bajo el marco "DonTECuida", hemos lanzado el **Programa de Apoyo al Empleado (PAE) "Healthy Work"**, diseñado para ofrecer soporte integral a nuestro equipo y sus familiares directos en la gestión de retos personales y profesionales. Este programa incluye:

- **Línea de apoyo 24/7:** asistencia psicológica, legal y financiera para la plantilla y sus familias.
- **Apoyo psicológico inmediato e ilimitado:** atención virtual o presencial para el manejo de la ansiedad, duelo, estrés laboral y familiar, entre otros.
- **Asesoramiento legal y financiero:** consultas sobre contratos, derechos del consumidor, procesos legales y planificación financiera.
- **Recursos para las familias:** orientación sobre cuidado de personas dependientes, clases particulares, crianza y acceso a centros deportivos.
- **Life Coaching y apoyo a managers:** herramientas para la gestión de equipos y liderazgo en proyectos.

Medidas baby-friendly y espacios adaptados

En DONTE GROUP, creemos en acompañar a nuestro equipo en todas las etapas de su vida, facilitando un entorno laboral que favorezca la conciliación, el bienestar y la inclusión. Actualmente, 192 personas están acogidas a nuestras políticas de conciliación, beneficiándose de medidas como la **baja por maternidad y paternidad**, entre otras iniciativas diseñadas para equilibrar la vida profesional y personal.

Sala DONTE-CARE: un espacio polivalente para el bienestar

Conscientes de la importancia de crear entornos accesibles y acogedores, hemos habilitado la Sala DONTE-CARE, un espacio desarrollado en colaboración con los equipos de Talento y Sostenibilidad, Laboral, Expansión, Sistemas y el Comité de Diversidad.

Inicialmente concebida como una sala de lactancia, su propósito se amplió dentro del programa **Inclúyeme**, convirtiéndose en un espacio polivalente, flexible y abierto para atender distintas necesidades de bienestar de nuestro equipo. Si bien la prioridad de uso la tienen las mamás lactantes, este entorno ha sido diseñado para que cualquier persona del equipo puede beneficiarse de un espacio de descanso y tranquilidad durante su jornada laboral.

Esta iniciativa no solo facilita la conciliación entre la lactancia y el trabajo, sino que promueve el bienestar emocional de las madres y fomenta un ambiente laboral más inclusivo. Además, su diseño versátil permite que sea utilizada para momentos de relajación o necesidades personales, favoreciendo la productividad, la reducción del estrés y el compañerismo en el entorno de trabajo.



Política de viajes responsable: conciliación y sostenibilidad

En línea con nuestro compromiso con el equilibrio entre la vida laboral y personal, hemos rediseñado nuestra **Política de Viajes** para minimizar el impacto de los desplazamientos frecuentes en nuestros equipos y reforzar nuestra apuesta por la sostenibilidad.

- Priorizamos el uso de herramientas digitales para reuniones remotas y reducimos los viajes no esenciales.
- Promovemos el uso de medios de transporte sostenibles y adoptamos prácticas que optimizan la eficiencia energética en los desplazamientos necesarios.

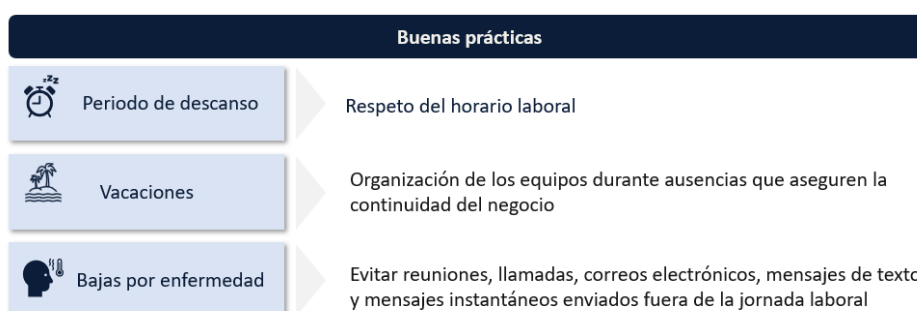


Estas medidas no solo favorecen una mayor conciliación para nuestro equipo, sino que también refuerzan nuestro compromiso ambiental al reducir nuestra huella de carbono.

Derecho a la desconexión digital: respeto al tiempo personal

En DONTÉ GROUP, somos especialmente cuidadosos en respetar el derecho de nuestro equipo y colaboradores a la desconexión digital. Si bien los avances tecnológicos han transformado positivamente el mundo del trabajo, también han traído consigo el riesgo de la hiperconectividad, difuminando los límites entre la jornada laboral y el tiempo de descanso, incluyendo periodos vacacionales.

Conscientes de esta realidad, hemos reforzado nuestras **políticas de desconexión digital**, asegurando que nuestro equipo pueda disfrutar de un descanso adecuado fuera del horario laboral, sin interrupciones innecesarias. Para ello, promovemos activamente buenas prácticas internas, que comunicamos de manera clara y fomentamos en nuestra operativa diaria:



Estas iniciativas no solo fortalecen una cultura organizacional basada en el respeto al tiempo personal, sino que también contribuyen a mejorar el bienestar emocional y físico de nuestra plantilla, reduciendo el estrés, aumentando la satisfacción laboral y optimizando la productividad a largo plazo.

Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 2-30, 402-1, 403-4

En DONTÉ GROUP reconocemos y promovemos el derecho de nuestro equipo a constituir y participar en organizaciones que defiendan y promuevan sus intereses. Asimismo, garantizamos el derecho a la representación sindical y demás formas de representación elegidas, en cumplimiento con las legislaciones y prácticas vigentes en los países donde operamos. Estos compromisos están reflejados en nuestra Política de Derechos Humanos.

Mantenemos un diálogo constante con los representantes sindicales, quienes utilizan canales como tableros de anuncios y correo electrónico para garantizar la comunicación efectiva con el equipo. Entre sus responsabilidades, destacan las revisiones periódicas del plan de igualdad y la promoción de iniciativas que favorezcan la conciliación laboral y personal, como el teletrabajo y la flexibilidad horaria, con un especial enfoque en el apoyo a las madres.

A cierre de 2024, la Organización cuenta con 41 Convenios de diferentes ámbitos (42 en 2023), tanto provinciales como autonómicos, entre otros, el Convenio Colectivo de Establecimientos Sanitarios de Madrid y el de Cataluña.

El 86,37% de la plantilla está cubierto por algún Convenio Colectivo, sectorial, provincial o autonómico (85,8% en 2023). Los comités de empresa, a través de los cuales las personas empleadas son representadas de forma colectiva, se encargan del dialogo social e informan de todos los cambios que afecten a la empresa. Los comités de empresa, encargados de representar colectivamente a las personas empleadas, desempeñan un papel clave en el diálogo social, asegurando la comunicación efectiva de todos los cambios que impacten a la organización.

Permisos por cuidado

En DONTÉ GROUP, promovemos activamente que todo nuestro equipo tenga acceso a bajas laborales por motivos familiares, de enfermedad común o profesional, accidentes laborales, etc. garantizado a través de los convenios colectivos aplicables. Durante 2024, un total de 33 personas hicieron uso de este beneficio, demostrando la importancia de estas medidas para apoyar a nuestros equipos en momentos clave de su vida familiar.

Retorno sobre la inversión en capital humano (ROI)

En DONTÉ GROUP hemos calculado el ROI, evaluando el impacto financiero de nuestras inversiones realizadas en el desarrollo, bienestar y retención de nuestra plantilla. Analizando así cuánto valor o beneficio económico hemos generado en relación con los recursos dedicados a nuestra fuerza laboral. Mientras que en 2023 fue 1,28; este año hemos experimentado un ROI de 1,44.

4.1.3. Herramientas de comunicación con nuestro equipo

GRI 3-3

Plataformas interactivas y digitalización

Garantizar una comunicación efectiva con nuestro equipo y colaboradores es una prioridad. Para ello, contamos con distintos canales diseñados para mantener informados a nuestros equipos y fortalecer la conexión con la empresa, promoviendo una cultura corporativa alineada con nuestros valores.

Uno de los principales canales es **DONTÉ al Día**, una *newsletter* corporativa mensual enviada automáticamente a los correos electrónicos de toda la plantilla del Grupo. Esta herramienta complementa la intranet y tiene como objetivo acercar las noticias más relevantes sobre la Organización, promoviendo la conexión entre nuestras marcas y asegurando que todo el equipo forme parte de una visión compartida. A través de un formato atractivo y visualmente dinámico, se proporciona información sobre colaboraciones con entidades, nuevas aperturas, resultados destacados y acciones en clínicas, entre otros contenidos clave. DONTÉ al Día está diseñado para ofrecer noticias breves y de fácil lectura, reforzando el sentido de pertenencia y la alineación con la estrategia corporativa.



Por otro lado, **DocNews** es una *newsletter* mensual exclusiva para los odontólogos colaboradores de Vitaldent, creada por la Dirección Médica con el propósito de mejorar la comunicación con este colectivo. A través de DocNews, los doctores reciben información relevante sobre la compañía, actualizaciones del sector dental, novedades en la industria y oportunidades de formación. Este espacio también les brinda acceso a cursos y eventos con beneficios

exclusivos, así como a casos de éxito y actualizaciones sobre proyectos, iniciativas y logros de DONTÉ GROUP y Vitaldent, destacando su impacto en la red de doctores.

Continuamos optimizando nuestras herramientas digitales para mejorar la experiencia de nuestro equipo. **Vitalnet**, nuestra intranet corporativa, ha sido actualizada con nuevas funcionalidades, como la gestión de nóminas, horarios y solicitudes de vacaciones, ofreciendo un acceso más rápido y eficiente a la información laboral.

Canales de denuncia y confidencialidad

Además de nuestro canal de denuncias general que se detalla en el punto [5.2.4. Mecanismos de reclamación](#), que sigue siendo una herramienta clave para reportar irregularidades, **en 2024** hemos lanzado un canal específico para denunciar casos de LGTBIfobia. Este canal, confidencial y accesible, garantiza la protección de la identidad del personal y cumple estrictamente con la normativa de protección de datos.



Ambos canales son gestionados con el apoyo de un Comité de Compliance externo, que asegura la imparcialidad, eficacia y confidencialidad en la resolución de los casos, siguiendo un protocolo claro y transparente. Para reforzar su conocimiento y confianza, hemos implementado sesiones informativas dirigidas a todo el equipo sobre el funcionamiento y alcance de estos canales.

Estas iniciativas representan un compromiso firme de la compañía con la transparencia y el acceso a información clave dentro de la organización. A través de estos canales y plataformas, promovemos un entorno de comunicación bidireccional que facilita la conexión de nuestros equipos con la evolución y los valores de la compañía, asegurando que cada persona del equipo y colaborador se sienta parte activa de nuestra misión y visión.



4.1.4. Salud y seguridad en el puesto de trabajo

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

La salud y seguridad en el puesto de trabajo es un pilar fundamental en la gestión responsable de DONTE GROUP. Por ello, nuestra estrategia se basa en garantizar un entorno laboral seguro, fomentar una cultura de prevención y establecer mecanismos efectivos para minimizar riesgos, protegiendo así a nuestro equipo y colaboradores en todas las áreas de operación.

Desde hace varios años contamos con una **Política de Prevención de Riesgos Laborales**, que establece un marco estratégico que integra la prevención en todos los niveles de la organización, promoviendo la participación activa de del personal y asegurando un entorno laboral seguro, inclusivo y saludable. Además, disponemos de un conjunto de **protocolos** específicos y normativas de cumplimiento obligatorio diseñados para salvaguardar la seguridad y el bienestar de las personas empleadas ante posibles eventualidades derivadas de su actividad laboral, con un enfoque particular en el entorno clínico.

Protocolos

- Protocolo de accidente laboral
- Protocolo de accidente biológico en clínica
- Protocolo de comprobación de medidas de esterilización en clínica
- Protocolo de limpieza y desinfección de la clínica
- Protocolo de riesgo biológico en clínica
- Plan de contingencia ante pandemias
- Protocolo de desratización, desinsectación y desinfección
- Protocolo de acceso y utilización de instalaciones de radiodiagnóstico
- Protocolo de actuación y traslado en caso de emergencia o enfermedad
- Protocolo contra el Acoso laboral y sexual
- Protocolo de riesgos de agresión en clínica
- Protocolo de consulta y participación con trabajadores
- Protocolo de riesgo durante el embarazo
- Protocolo de coordinación de actividades empresariales

En DONTE GROUP contamos con un **sistema de planificación de las actividades de vigilancia de la salud** que va mucho más allá de la simple eliminación o control de unos riesgos para la seguridad o la salud física de las personas y que supone una mejora sustancial de las condiciones de trabajo. Para la elaboración de esta planificación, se han considerado los principios de igualdad y equidad, asegurando que todas las actividades previstas se apliquen de manera uniforme a toda la plantilla, sin distinciones, salvo aquellas que respondan a diferentes riesgos laborales o a las condiciones específicas de cada empleado. A continuación, detallamos nuestro sistema de planificación para las actividades de vigilancia de la salud:

Para que la vigilancia de la salud sea específica y resulte eficaz, se han considerado los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo, realizando la planificación de las actividades sanitarias tras haberse efectuado esta evaluación:

1. Establecimiento de los **riesgos susceptibles de ser vigilados** desde el punto de vista sanitario (definición de puestos de trabajo, evaluación de riesgos en cada uno, identificación de los trabajadores en cada puesto).
2. Demarcación de la **población diana** para cada riesgo, estableciendo grupos de riesgo (identificación por riesgos específicos de todos los trabajadores expuestos y definición de los criterios para cada población expuesta).
3. Definición de las distintas **baterías de exámenes** (anamnesis dirigidas, exploraciones, pruebas complementarias) que se aplicarán a cada grupo de riesgo.

Funciones de vigilancia y control



Se realizarán por personal sanitario estructurado en Unidades Básicas Sanitarias (UBS), cada una de las cuales está compuesta por un médico especialista en Medicina del Trabajo y un DUE diplomado en Medicina del Empresa.

Podrán participar otros profesionales sanitarios con competencia técnica, formación y capacidad acreditada, cuyos perfiles son los de profesionales de apoyo a los médicos del trabajo para áreas de la medicina acordes con los riesgos que se pretenden vigilar (oftalmólogos, otorrinolaringólogos, alergólogos, etc.).

Además de las actividades que se realicen en coordinación con otras áreas de prevención, otras ofrecidas son:

1. **Reconocimientos médicos específicos** en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo.
2. **Análisis con criterios epidemiológicos** de los resultados de los reconocimientos
3. **Formación** e información de los trabajadores sobre Medicina del Trabajo
4. **Promoción de la salud** en el lugar de trabajo
5. **Asistencia** a primeros auxilios y urgencias
6. **Colaboración con el Sistema Nacional de Salud**
7. **Colaboración con las autoridades sanitarias** para proveer el sistema de información sanitaria de salud laboral
8. **Atención de trabajadores** especialmente sensibles



Iniciativas que garantizan la seguridad y persiguen la prevención de riesgos

Nos complace anunciar que este año hemos dado un paso significativo en nuestro compromiso con la promoción de la salud y el bienestar en el lugar de trabajo. En DONTE GROUP, nos hemos convertido en la **primera compañía del sector de la salud bucodental en adherirse a la Declaración de Luxemburgo**, obteniendo un diploma emitido por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, elaborado por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo (ENWHP). Este hito subraya nuestro firme compromiso con la salud laboral, la igualdad de oportunidades y el bienestar integral de todos nuestro equipo y colaboradores.



Medidas dirigidas a nuestro personal

Una de nuestras iniciativas a destacar, es el lanzamiento de **#DonTEcuida**, un programa de asistencia a la plantilla que ofrece una variedad de prestaciones y servicios para apoyar a nuestras más de 3.000 personas en plantilla en situaciones psicológicas, legales, entre otras. Esta herramienta se alinea con nuestra visión de ofrecer un entorno de trabajo motivador, seguro y sostenible.

Consideramos que la formación es clave para fortalecer la cultura de prevención, por ello, en 2024, se impartieron **sesiones formativas** que abordaron áreas específicas como manejo de materiales peligrosos, ergonomía y protocolos de respuesta ante emergencias. Estas iniciativas, acompañadas de simulacros regulares en todas las instalaciones, garantizaron una preparación óptima para afrontar cualquier contingencia.

Nuestro compromiso se extiende a la innovación en bienestar laboral. Tal y como se mencionó en el punto **2.3.3. Colaboraciones de impacto social**, DONTE GROUP en colaboración con la **Fundación Mapfre**, ha implementado la plataforma de bienestar corporativo **"Wellat"**, para personalizar planes de salud y seguridad en el trabajo. Además, organizamos talleres sobre mindfulness, manejo del estrés, gestión del tiempo, etc., fomentando un entorno laboral que no solo es seguro, sino que también promueve la salud integral.

En línea con nuestro enfoque preventivo, durante el 2024 hemos lanzado el curso de **Prevención de Cáncer de Mama**, dirigido especialmente a nuestras empleadas. Este programa incluyó sesiones informativas sobre autoexploración, charlas con especialistas y guías prácticas distribuidas en las clínicas. La iniciativa tuvo una participación destacada, con cientos de asistentes, y recibió valoraciones positivas tanto por la utilidad del contenido como por su contribución a la sensibilización sobre la salud femenina.



Accidentes laborales, absentismo y siniestralidad

GRI 403-9, 403-10

En 2024, registramos una mejora significativa en los indicadores clave de salud y seguridad:

- **Absentismo laboral:** En 2024, el absentismo ha aumentado respecto al año anterior, pero este incremento está alineado con la tendencia nacional en España, por lo que no refleja una problemática interna específica. Además, considerando el crecimiento de la plantilla y la rotación y el sector de Retail Health, el impacto proporcional del absentismo es menor.

El departamento de **Prevención de Riesgos Laborales** (PRL) ha tenido un papel clave en la reducción del número total de lesiones laborales, pasando de 45 en 2023 a 32 en 2024, lo que demuestra la eficacia de las medidas preventivas implementadas. También es destacable que las bajas son más cortas, reflejando una correcta gestión en seguridad.

Gracias a la eficaz gestión del departamento de PRL, se ha logrado una importante reducción en las lesiones laborales. A pesar del incremento del absentismo, su impacto es menor al considerar el contexto global. La mayor estabilidad en la plantilla y la mejora en la prevención de riesgos reflejan una evolución positiva en la seguridad y bienestar laboral.

- **Siniestralidad:** los incidentes registrados se mantuvieron en unos índices similares a los del año pasado, manteniendo a cero el número de fallecimientos.

Estos resultados reflejan el impacto positivo de nuestras políticas y el compromiso de todos los colaboradores con la cultura de seguridad.

Indicadores siniestralidad ³	2024				2023			
	Incidencia (Por mil)	Frecuencia (por millón)	Gravedad (por mil)	Tasa de fallecimientos (por mil)	Incidencia (Por mil)	Frecuencia (por millón)	Gravedad (por mil)	Tasa de fallecimientos (por mil)
Hombres	15,31	6,40	0,14	0	10,94	4,52	0,12	0
Mujeres	24,34	5,37	0,18	0	20,02	3,58	0,15	0
Total	39,65	11,77	0,32	0	30,96	8,10	0,27	0

Número de accidentes	2024			2023		
	Con baja*	Sin baja	N.º fallecimientos	Con baja	Sin baja	N.º fallecimientos
Hombres	6	5	0	4	4	0
Mujeres	27	68	0	18	66	0
Total	33	73	0	22	64	0

* Los 33 permisos han sido concedidos por cuidado de un familiar

³El índice de frecuencia no tiene en cuenta los accidentes in itinere: "Nº de AT con baja x 1000000/nº total de horas efectivas trabajadas". El índice de gravedad se calcula como: Nº jornadas no trabajadas de accidente con baja x 1000/ nº total de horas efectivas trabajada. El índice de incidencia se calcula como el Nº de accidentes totales *1000/nº trabajadores



Horas de Absentismo	2024	2023
Accidente laboral / enfermedad profesional	7.420	11.186
Enfermedad no laboral	255.738	243.762
Embarazo	73.596	35.976
Maternidad/paternidad	73.356	6.042
Total	410.110	326.136

En 2024, el número de horas de absentismo por clínica alcanza las 1.105, frente a las 817 registradas en 2023.

Una parte del aumento en las horas de absentismo se debe al incremento de horas relacionadas con el embarazo, lo que conlleva a un aumento en las licencias por maternidad y paternidad. Esta cifra tan elevada en estos indicadores responde principalmente al alto porcentaje de empleadas sobre el total en nuestra empresa.

4.1.5. Formación y gestión del talento

GRI 404-1, 404-2

Formación como palanca de crecimiento

En DONTÉ GROUP, entendemos que el éxito de nuestra organización depende directamente del crecimiento y desarrollo de las personas que la conforman. Por ello, en **2024 hemos incrementado en más del 37% las horas de formación** y en **un 14% las personas que han recibido formación**, consolidando nuestro compromiso con el aprendizaje continuo y el fortalecimiento del talento interno.

Este avance refleja nuestra apuesta por un modelo de formación personalizado, accesible y alineado con los objetivos estratégicos del negocio, permitiendo a nuestros equipos adquirir nuevas habilidades y mejorar su desempeño en un entorno de transformación constante.

Un enfoque estratégico y personalizado

Desde el área de formación y desarrollo (F&D), diseñamos planes específicos para cada colectivo dentro de DONTÉ GROUP, incluyendo al personal de clínica (asesores, directores, recepcionistas, auxiliares/higienistas y doctores) y a los equipos de servicios centrales. Cada año, realizamos un análisis detallado de necesidades formativas, combinando tres enfoques clave:

- **Revisión de la estrategia corporativa**, asegurando que la formación está alineada con los objetivos de la empresa.
- **Solicitudes individuales del personal**, recogidas a través de encuestas y *feedback* continuo.
- **Resultados de evaluaciones y cuestionarios de satisfacción**, que nos permiten mejorar continuamente los contenidos y metodologías.



Personal en clínica

Contamos con un equipo de formadores multidisciplinares que, han desempeñado anteriormente diferentes puestos de clínica. Son los responsables de crear, desarrollar e impartir cada una de las soluciones formativas. Su *expertise* nos permite garantizar que se trabajan las necesidades de clínica en cada formación y se adaptan de forma específica a las necesidades particulares de cada perfil.



Servicios centrales

El equipo de Formación y Desarrollo se encarga de seleccionar los mejores programas de formación del mercado, tras analizar con los responsables de cada departamento, las distintas necesidades formativas. De esta manera logramos la mejor implantación y resolución de los proyectos estratégicos.

Nuestro equipo de formación está compuesto por profesionales con experiencia en los roles que capacitan, lo que garantiza una rápida aplicabilidad de los conocimientos adquiridos. Para los equipos de Servicios Centrales, realizamos una búsqueda activa de programas especializados en el mercado, asegurando que los contenidos estén alineados con nuestra estrategia corporativa y las tendencias del sector.

Metodologías formativas

En DONTE GROUP empleamos una combinación de metodologías para asegurar un aprendizaje efectivo y adaptado a las necesidades de nuestros equipos:

- **Formación presencial**, utilizada en sesiones que requieren práctica directa, dinámicas de impacto y desarrollo de habilidades interpersonales.
- **Formación “blended”**, combinando sesiones presenciales o virtuales con módulos online alojados en nuestra plataforma LMS, facilitando el acceso a la formación en una Compañía con una amplia dispersión geográfica.
- **Formación online**, a través de nuestra plataforma **CesVitaldent Online**, disponible para nuevas incorporaciones y refuerzo de competencias de personas empleadas en activo.

Programas de formación

A lo largo de 2024 hemos implementado una serie de iniciativas clave para el desarrollo del talento dentro de la organización:

- **Formación de inicio (Onboarding)**: Programa dirigido a nuevas incorporaciones y al personal promocionados dentro de la clínica. Se imparte de manera modular e incluye conocimientos clínicos, atención al paciente y gestión operativa, combinando sesiones presenciales en nuestras instalaciones de Alcobendas con módulos online.
- **Formación de refuerzo (Reskilling & Upskilling)**: Dirigida al equipo con al menos dos meses de antigüedad, enfocada en corregir errores detectados, reforzar conocimientos y mejorar habilidades en la atención al paciente. Se imparte mediante aulas virtuales y workshops presenciales en zonas de mayor concentración de clínicas, optimizando la logística y reduciendo desplazamientos.
- **Formación de especialización**: Programas avanzados para el personal con más de seis meses en el puesto, diseñados para fomentar el desarrollo profesional y la promoción interna. Se incluyen cursos en gestión de personas, idiomas, nuevas herramientas tecnológicas y certificaciones clínicas en productos o técnicas innovadoras.
- **Sostenibilidad**: Con el objetivo de fortalecer la conciencia ambiental, hemos reforzado los módulos de economía circular y eficiencia energética, integrando actividades prácticas como el *test* de huella ecológica para que la plantilla comprenda el impacto ambiental de sus actividades y adopten prácticas más sostenibles en su día a día.
- **Digitalización y ciberseguridad**: En un contexto de transformación digital, hemos priorizado la capacitación en herramientas tecnológicas, gestión de datos y ciberseguridad.



Se han impartido talleres online y sesiones presenciales con el fin de reforzar la concienciación en la protección de la información corporativa y la seguridad digital.

- **Liderazgo y Gestión:** Hemos diseñado programas específicos para mandos intermedios y altos, centrados en liderazgo inclusivo y toma de decisiones estratégicas, con especial énfasis en la gestión de equipos diversos. Estas sesiones buscan potenciar un modelo de liderazgo basado en la colaboración, la innovación y el desarrollo del talento interno.

Formación ESG y nueva herramienta de reporting

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, en 2024 hemos implementado la herramienta de reporting ESG, lo que ha requerido una formación específica para facilitar su uso y adaptación por parte de la plantilla.

A través de sesiones en línea dirigidas a **usuarios regulares y administradores**, hemos trabajado en la **optimización de los procesos de recopilación de datos cuantitativos y cualitativos** relacionados con **ESG**, garantizando un enfoque más **estructurado y eficiente** para la gestión de la sostenibilidad dentro de la Compañía.

Si bien hemos logrado grandes avances en nuestra estrategia formativa, reconocemos que aún queda camino por recorrer. Nuestro objetivo es seguir evolucionando nuestros planes formativos, asegurando que cada persona de nuestro equipo de DONTE GROUP cuente con las herramientas necesarias para su crecimiento profesional y el fortalecimiento de nuestra posición como referente en el sector dental.

Formación en cifras

En 2024, alcanzamos un total de **56.165 horas de formación**, frente a las 35.650 horas impartidas en 2023. Esto representa una media de **17,97 horas por persona** en 2024, en comparación con las 11,57 horas por persona en 2023. Este incremento supone un **aumento del 57,5% en el número total de horas y un 51,68% en las horas impartidas por empleado**.

Además, el **46,16% de la plantilla** participó en al menos una actividad formativa. Estos datos, que se detallan en las tablas incluidas en este informe, reflejan un progreso importante frente al año 2023 en nuestra ambición de ofrecer formación equitativa y de alta calidad.

Horas de formación media por sexo y categoría	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Mandos intermedios	2.650,12	6.780,22	1.638,41	6.051,52
Técnicos	2.658,88	11.489,68	2.089,74	9.598,27
Puestos operativos	2.780,90	29.805,20	1.732,34	14.539,63
Total	8.089,90	48.075,1	5.460,89	30.189,42

Horas de formación media por sexo y edad	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 20 años	0	252,81	0	213,33
De 20 a 30 años	2.691,36	19.098,53	1.930,10	9.818,84
De 31 a 40 años	2.560,57	16.194,75	1.396,06	10.974,00
De 41 a 50 años	1.997,90	9.540,08	1.705,17	6.469,46
Más de 50 años	840,06	2.988,94	429,56	2.713,75
Total	8.089,90	48.075,10	5.460,89	30.189,38



En 2024, hemos implementado nuevos programas de formación dirigidos a toda la organización para garantizar el cumplimiento de los protocolos regulatorios. Esta iniciativa ha supuesto un aumento significativo en el volumen de horas de formación en comparación con 2023. Dichas formaciones han sido obligatorias tanto para el equipo activo como para las nuevas incorporaciones, asegurando una actualización continua en los estándares y normativas aplicables.

Además, la inversión en formación ha sido superior debido a la implementación de nuevos desarrollos informáticos en diversas aplicaciones corporativas. Esta evolución tecnológica ha requerido un esfuerzo adicional en capacitación, lo que ha incrementado considerablemente las horas de formación impartidas en comparación con el año anterior.



4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión

GRI 3-3, 407-1, 408-1, 409-1, 202-2, 405-1

En DONTE GROUP, la diversidad no solo enriquece nuestra organización, sino que refleja los valores que promovemos: igualdad, respeto y equidad. Consideramos que la inclusión de todas las personas en un entorno seguro y diverso es un pilar esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad y desarrollo humano.

Reconociendo que la diversidad y la igualdad de oportunidades son aspectos clave para nuestra organización, hemos reforzado nuestro compromiso en 2024 con la creación del **Comité de Diversidad** y la actualización de herramientas fundamentales como el **Protocolo Contra el Acoso y la Discriminación LGTBI+**, alineado con la Ley 4/2023 de garantía integral de la libertad sexual. Este protocolo busca no solo reaccionar frente al acoso o la discriminación, sino también prevenir y sensibilizar, garantizando un entorno laboral seguro, inclusivo y respetuoso para todas las personas en DONTE GROUP.

Desde la implementación en 2022 de nuestra **Política de Igualdad de Oportunidades**, hemos establecido una base sólida para fomentar un entorno inclusivo, respetuoso y equitativo. En 2023, dimos un paso más con la creación de la Comisión de Igualdad, un órgano permanente encargado de supervisar la implementación del **Plan de Igualdad**, definir objetivos concretos y evaluar su cumplimiento. Este comité, compuesto por cinco miembros —cuatro de ellos mujeres—, refuerza nuestro compromiso con la representación equilibrada en la toma de decisiones.

Además, la **Comisión de Igualdad** ha implementado un sistema de comunicación accesible y seguro que permite a las personas empleadas expresar de forma confidencial y anónima sus inquietudes o quejas relacionadas con la igualdad, a través de un buzón específico. Esta herramienta fomenta la accesibilidad, la transparencia y la confianza, garantizando que todas las voces sean escuchadas.

Nuestro compromiso se extiende a la formación y sensibilización, fundamentales para fomentar prácticas igualitarias. En 2022, lanzamos un programa de formación en igualdad que aborda temas clave como roles y estereotipos de género, lenguaje inclusivo, conciliación y brecha salarial. Estas iniciativas han sido cruciales para promover una cultura de respeto e igualdad en todos los niveles de nuestra organización.

En línea con nuestro compromiso con la inclusión, hemos actualizado el **Protocolo Contra el Acoso y la Discriminación LGTBIQ+**, reforzando las medidas de prevención, detección y actuación frente a cualquier forma de acoso laboral, sexual o de género. Este protocolo garantiza los derechos de las víctimas, establece acciones claras para la prevención y promueve una cultura organizacional basada en el respeto y la igualdad. En 2024, hemos dado un paso más en nuestro compromiso al crear el **Comité de Diversidad**, una iniciativa que consolida nuestro esfuerzo por construir un entorno verdaderamente inclusivo y seguro. Este comité se estructura en torno a tres pilares clave: **mujeres**, **personas con discapacidad** y el **colectivo LGTBIQ+**, reflejando nuestra voluntad de integrar la diversidad en todas sus dimensiones.

El **Comité de Diversidad** nace con la misión de garantizar que cada persona que forme parte de nuestra organización, o que interactúe con ella, encuentre un espacio de respeto, equidad y apoyo. Cada una de sus tres ramas se centra en abordar las necesidades específicas de los colectivos representados, fomentando iniciativas y programas que refuercen nuestra cultura de inclusión.



Pilares del Comité de Diversidad: nuestras iniciativas

1. Empoderamiento y desarrollo de las mujeres

En DONTE GROUP, estamos comprometidos en promover la equidad de género, mejorar la representación femenina en todos los niveles organizativos y garantizar que las mujeres tengan acceso a oportunidades de desarrollo y liderazgo. Durante 2024, hemos implementado diversas iniciativas para fortalecer este compromiso:

- Charlas testimoniales en el **Día Internacional de la Mujer**: El 8 de marzo, organizamos una conferencia centrada en cómo generar un entorno donde el talento femenino se exprese con todo su potencial. Durante esta sesión, se realizó en directo el Test Barómetro MOMA, de la mano de Noemí Boza, comunicadora y especialista en liderazgo y diversidad.
- Sesión sobre "**El poder de la Diversidad y la evolución de la mujer en la historia**": Impartida por Lorena Abellán, vicepresidenta de la Asociación MUM (Mujeres Unidas contra el Maltrato), esta charla abordó la evolución histórica de la mujer y la importancia de la diversidad en las organizaciones.
- Colaboración con la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)**: Durante el mes de concienciación sobre el cáncer de mama, participamos en sesiones formativas y divulgativas con la AECC, llevando a cabo actividades y formaciones enfocadas en la detección temprana y la concienciación sobre esta enfermedad.

A través de estas iniciativas, nuestra Compañía reafirma su compromiso con la equidad de género y el empoderamiento de las mujeres, promoviendo un entorno inclusivo donde el talento femenino pueda desarrollarse plenamente.

Realización del test BARÓMETRO MOMA en directo

y conferencia "Alfas y Omegas, el poder de lo femenino en las organizaciones"

BARÓMETRO
MOMA

MOMA Es el punto de equilibrio donde lo femenino y lo masculino conviven y se complementan mostrando su máxima aportación de valor.



Noemí Boza
Experta en Diversidad e Inclusión, socia de +Diversity y Más Cuota



2. Personas con discapacidad: compromiso con la inclusión y accesibilidad

Somos especialmente conscientes de la necesidad de atender y empoderar a las personas con discapacidad, un colectivo históricamente desatendido. Reconocemos que su inclusión no solo amplía nuestro impacto social positivo, sino que enriquece nuestra organización con nuevas perspectivas y talentos.

Por ello, hemos implementado una serie de medidas concretas para garantizar un entorno accesible e inclusivo:

Accesibilidad en nuestras instalaciones

Hemos adoptado políticas internas orientadas a la eliminación de barreras arquitectónicas y de acceso en nuestras clínicas, asegurando que sean entornos plenamente accesibles para personas con movilidad reducida o necesidades específicas.

Inclusión Laboral

Fortaleciendo nuestras **políticas de inclusión laboral**, hemos ampliado nuestras colaboraciones con organizaciones especializadas en la inserción de personas con discapacidad:

- Hemos integrado la web de empleo de Grupo Social ONCE, **PORTALENTO** como nuestra plataforma para la publicación de todas las ofertas de empleo, fomentando así mayores oportunidades laborales para personas con discapacidad.
- Nuestra relación con **Fundación Prodis** ha sido clave para impulsar la integración laboral de **2 personas con discapacidad intelectual**. Como resultado de este compromiso, hemos contratado a una persona en plantilla tras completar su período de prácticas en 2023. Además, mantenemos la colaboración con **programas de prácticas**, garantizando oportunidades formativas y de desarrollo profesional.
- Nos enorgullece patrocinar el **Piso Prodis**, un proyecto que promueve la autonomía de jóvenes con discapacidad intelectual. También fomentamos la participación activa de nuestro personal de oficinas centrales en actividades de voluntariado, reforzando nuestro compromiso con una sociedad más inclusiva.

Iniciativas de Sensibilización y Formación

En el marco del **Día Internacional de las Personas con Discapacidad**, destacamos nuestras acciones orientadas a una odontología más inclusiva, como:

- **Formación en clínicas:** Más de 80 clínicas han recibido formación específica, con el apoyo de Prodis, para garantizar una atención adaptada a las necesidades de pacientes con discapacidad intelectual. Esto nos permite ofrecer un servicio personalizado, que prioriza el respeto y la empatía.
- **Masterclass y mentoring:** Como parte de nuestra colaboración con Prodis, hemos llevado a cabo *masterclasses* y sesiones de *mentoring* dirigidas a los beneficiarios de sus programas de inclusión laboral, reforzando su preparación para el mercado de trabajo.
- **Atención inclusiva:** En colaboración con Prodis, hemos desarrollado protocolos de atención inclusiva que refuerzan nuestro compromiso con un trato equitativo y profesional para todos los pacientes.
- **Participación en la convención de DONTE GROUP:** Durante nuestra última convención corporativa, hemos promovido la inclusión a través de un mercadillo solidario gestionado por Prodis, fomentando la sensibilización y el apoyo directo a la causa.





Accesibilidad Digital

Nuestro esfuerzo por la inclusión se extiende también a nuestras plataformas digitales. Estamos trabajando para que nuestros sitios web sean accesibles para personas con discapacidades visuales, auditivas o cognitivas, permitiendo una experiencia fluida y autónoma en la navegación y el acceso a información sobre nuestros servicios.

Ángela Picazo, delegada de Operaciones de Vitaldent y Miembro del Comité de Diversidad de DONTE GROUP, destaca:

"La accesibilidad no es solo física, sino también cultural y profesional. Además de un deber ético, integrar la inclusión en las políticas de RSC es una apuesta por entornos accesibles y diversos que no solo contribuyen al bienestar social, sino también a la competitividad y capacidad de innovación."

Cada una de estas iniciativas reafirma nuestra misión de construir una sociedad más justa y solidaria, donde nadie quede excluido. En DONTE GROUP, seguimos comprometidos con la inclusión y la diversidad, adoptando medidas concretas que generan un impacto positivo en la vida de las personas y en las comunidades donde operamos.



3. Colectivo LGTBI+

En DONTE GROUP seguimos avanzando en la construcción de un entorno seguro y respetuoso para el colectivo LGTBIQ+. Durante 2024, hemos llevado a cabo diversas iniciativas de sensibilización y formación, especialmente durante el **Mes de la Diversidad**, destacando las siguientes acciones:

- **Visibilidad y sensibilización en nuestras clínicas y redes sociales:**
En todas nuestras clínicas se proyectaron píldoras formativas en pantallas de fachadas y salas de espera con información clave sobre la historia, derechos y realidades del colectivo LGTBIQ+. Este contenido también fue difundido en nuestras redes sociales, amplificando el mensaje de inclusión.
- **Testimonios internos - visibilizando experiencias personales:**
Con el objetivo de fomentar la empatía y la diversidad dentro de la organización, hemos compartido testimonios de personas de nuestra plantilla pertenecientes al colectivo LGTBI+, quienes han narrado sus experiencias personales en el ámbito laboral y social.
- **Premios a las mejores prácticas LGTBIQ+:** Nos enorgullece haber sido reconocidos por REDI con el Premio a las Mejores Prácticas LGTBIQ+, un reconocimiento que valida nuestro compromiso con y la creación de entornos laborales seguros, equitativos y libres de discriminación.
- **Formación en diversidad LGTBIQ+ para nuestro equipo directivo:**
Como parte de nuestra apuesta por el liderazgo inclusivo, el equipo directivo de DONTE GROUP ha recibido formación especializada en diversidad LGTBIQ+, impartida por REDI. Este programa ha proporcionado herramientas clave para fortalecer la cultura de respeto e inclusión dentro de la organización.



- **Píldoras educativas:**

Se desarrollaron contenidos educativos que abordaron temas esenciales sobre diversidad sexual y derechos LGTBIQ+. Estas cápsulas informativas se difundieron a través de las pantallas de nuestras clínicas y redes sociales, asegurando que tanto el equipo como los pacientes recibieran un mensaje claro de respeto y diversidad. Además, durante todo el Mes del Orgullo, implementamos mensajes inclusivos en nuestras pantallas corporativas para reforzar nuestro compromiso con la comunidad LGTBIQ+.



- **Merchandising Rainbow:**

Como parte de la celebración y visibilización del **Mes del Orgullo**, distribuimos abanicos con los colores del arcoíris a todos nuestros pacientes, reafirmando así nuestro apoyo a la comunidad LGTBI+ y fomentando un ambiente de diversidad y aceptación en todas nuestras clínicas. Además, decoramos las fachadas de varias de nuestras clínicas con vinilos en los colores del arcoíris, como símbolo de apoyo al orgullo LGTBIQ+.

Todas estas iniciativas han sido reconocidas por la **Fundación Diversidad** la cual reconoce el compromiso de DONTE GROUP con la sociedad, un valor que nos guía en nuestro propósito de hacer que la salud bucodental sea accesible para todos, promoviendo a la vez una cultura de respeto y diversidad.

Diversidad en cifras

Personas con discapacidad en plantilla

A cierre de 2024, contamos con 6 personas con discapacidad en nuestra plantilla, frente a las tres personas empleadas en 2023. Además, de aumentar la cifra del 2024, ha habido una equidad de género. Este esfuerzo es parte de nuestra visión de fomentar un entorno de trabajo inclusivo que impulse la equidad y el respeto a las diferencias.

Hemos aumentado el porcentaje de personas con discapacidad a un 2,32%, continuando con el compromiso social de DONTE GROUP.

Personas con discapacidad en oficinas centrales

	2024	2023
Hombre	3	0
Mujer	3	3
Total	6	3

En nuestras clínicas, contamos con un total de 18 personas con discapacidad. Gracias a nuestro acuerdo con Inserta, estamos promoviendo activamente la inclusión de estas personas.



Distribución por categoría profesional y sexo:

N.º personas empleadas promedio por categoría profesional y sexo	2024				2023			
	Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Equipo Directivo	1	0,03	6	1,4	1	0,04	6	1,42
Mandos intermedios	320	12,1	142	33,4	298	12,21	141	33,85
Técnicos	585	22,13	148	34,8	548	22,42	156	37,48
Puestos operativos	1.737	65,7	129	29,4	1.596	65,33	113	27,25
Total	2.643	100	425	100	2.443	100	416	100

4.1.7. Características de nuestro equipo

GRI 2-7, 405-1. 401-1

El compromiso con la excelencia se refleja en el talento diverso y especializado de nuestra plantilla, que evoluciona cada año para responder a las necesidades de un sector en constante transformación.

A 31 de diciembre de 2024, DONTE GROUP contaba con una plantilla de 3.199 profesionales que contribuyen a nuestra actividad en las clínicas. Estos datos reflejan la evolución de nuestra plantilla desde las 3.079 personas registrados en 2023.

Distribución por edad:

N.º personas empleadas finales por edad	2024	2023	Variación
Menos de 20 años	4	3	33%
De 20 a 30 años	604	576	4,9%
De 31 a 40 años	1.081	1.081	0%
De 41 a 50 años	1.090	1.084	0,5%
Mas de 50 años	420	335	25,3%
Total	3.199	3.079	3,9%

Como se puede observar en la tabla, en DONTE GROUP hemos incrementado significativamente la contratación en grupos de edad tradicionalmente más vulnerables en el mercado laboral: menores de 20 años y mayores de 50 años. Estos dos grupos de edad han experimentado los mayores aumentos en nuestra plantilla, con un 33% y un 25,3% respectivamente. Este esfuerzo refleja nuestro firme compromiso contra la discriminación por edad, un desafío que afecta especialmente a estos grupos.



Según un informe de HelpAge España, el número de personas mayores de 50 años sin trabajo se ha duplicado en España en los últimos 10 años, lo que refleja la creciente dificultad de este grupo para acceder al mercado laboral.

Además, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en el primer trimestre de 2024, la tasa de desempleo juvenil se situó en el 27,7% en el mismo periodo

Estos datos subrayan la importancia de implementar políticas y prácticas laborales inclusivas que promuevan la igualdad de oportunidades y combatan la discriminación por edad en el entorno laboral.

Distribución por edad y sexo:

N.º personas empleadas promedio por edad y sexo	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 20 años	0	2	2	0	0,18	0,18
De 20 a 30 años	75	537	612	53,27	362,70	415,97
De 31 a 40 años	140	886	1.026	139,18	855,93	995,11
De 41 a 50 años	150	886	1.036	165,92	905,15	1.071,06
Mas de 50 años	60	332	392	57,94	318,76	376,69
Total	425	2.643	3.068	416,30	318,76	2.859,02

A continuación, se presenta el desglose de la plantilla por posición y mercado, con la descripción de cada grupo profesional incluido en este informe:

- **Equipo directivo:** Está compuesto por los responsables principales de la estrategia global de DONTE GROUP. Este grupo define las líneas generales de la empresa, supervisa la ejecución de las políticas de alto nivel y asegura que se cumplan los objetivos corporativos establecidos.
- **Mandos intermedios:** Los mandos intermedios desempeñan un rol clave al coordinar equipos y proyectos dentro de las diferentes áreas de la organización. Actúan como un vínculo entre el equipo directivo y los niveles operativos, implementando estrategias y garantizando que los procedimientos se sigan correctamente, además de mantener la calidad en los resultados.
- **Técnicos:** Incluye a especialistas que poseen conocimientos avanzados en áreas técnicas específicas. Su misión principal es aplicar metodologías y procedimientos para llevar a cabo procesos con precisión y eficiencia, cumpliendo los estándares de calidad exigidos por la Compañía.
- **Puestos operativos:** El personal que ocupa estos puestos están directamente involucrados en las actividades diarias, desde la atención al paciente hasta la gestión de recursos en las clínicas. Su labor práctica y ejecutiva asegura que las operaciones se desarrollen de manera fluida y cumplan con los altos estándares de calidad de DONTE GROUP.



Distribución por categoría profesional y sexo:

N.º de personas finales por categoría profesional y sexo	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Equipo Directivo	6	1	7	6	1	7
Mandos intermedios	142	338	400	140	291	331
Técnicos	154	610	726	150	590	740
Puestos Operativos	122	1.826	1.803	126	1.775	1.901
Total	424	2.775	3.199	422	2.657	3.079

Distribución de plantilla por tipología de contrato, género, edad y clasificación profesional:

La creación de puestos de trabajo estables y valiosos es uno de los temas materiales para DONTAGROUP, por ello, nos esforzamos por garantizar a nuestro equipo un trabajo de calidad y duradero. Actualmente, el 83% de nuestra plantilla cuenta con contratos indefinidos, aumentando el porcentaje con respecto al año pasado (78%).

N.º de personas finales por sexo y tipología de contrato	2024				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Hombre	349	13,1	75	13,8	335	13,9	87	12,9
Mujer	2.308	86,9	467	86,2	2.067	86,1	590	87,1
Total	2.657	100	542	100	2.402	100	677	100

N.º de personas finales por edad y tipología de contrato	2024				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Menos de 20 años	0	0	4	0,7	0	0	3	0,4
De 20 a 30 años	400	15	204	37,6	301	12,5	275	40,6
De 31 a 40 años	888	33,4	193	35,6	841	35,0	240	35,5
De 41 a 50 años	997	37,5	93	17,1	956	39,8	128	19,9
Más de 50 años	372	14	48	8,8	304	12,7	31	4,6
Total	2.657	100	542	100	2.402	100	677	100



N.º de personas finales por categoría profesional y tipología de contrato	2024				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Equipo Directivo	7	0,3	0	0	7	0,3	0	0
Mandos intermedios	439	16,5	41	7,5	391	16,2	40	6
Técnicos	645	24,2	119	22	578	24	162	25,3
Puestos operativos	1.566	58,9	382	70,5	1.426	59,5	475	68,7
Total	2.657	100	542	100	2.402	100	677	100

Distribución de la plantilla por tipo de jornada, género, edad y categoría profesional:

N.º de personas empleadas finales	Tipo jornada - Contrato desagregado por edad					
	2024			2023		
	Jornada Parcial	Jornada Completa	Total	Jornada Parcial	Jornada Completa	Total
-20 años	3	1	4	2	1	3
20-30 años	230	374	604	208	368	576
31-40 años	432	649	1081	416	665	1081
41-50 años	436	654	1090	416	668	1084
+50 años	118	301	420	100	235	335
Total	1.219	1.980	3.199	1.142	1.937	3.079
%	38,1	61,9	100	37,1	62,9	100

N.º de personas empleadas finales	Tipo jornada - Contrato desagregado por sexo					
	2024			2023		
	Jornada Parcial	Jornada Completa	Total	Jornada Parcial	Jornada Completa	Total
Hombres	90	334	424	80	342	442
Mujeres	1.129	1.646	2.775	1.062	1.595	2.657
Total	1.219	2.775	3.199	1.142	1.937	3.079
%	38,1	61,9	100	37,1	62,9	100



N.º de personas empleadas finales	Tipo jornada - Contrato desagregado por categoría profesional					
	2024			2023		
	Jornada Parcial	Jornada Completa	Total	Jornada Parcial	Jornada Completa	Total
Equipo Directivo	0	7	7	0	7	7
Mandos Intermedios	54	426	480	33	398	431
Técnicos	174	590	664	165	575	740
Puestos Operativos	991	957	1.948	944	1.142	1901
Total	1.219	1.980	3.199	1.142	1.937	3.079
%	38,1	61,9	100	37,1	62,9	100

Salidas laborales

La plantilla de GRUPO DONTE, a cierre de 2024 estaba compuesta por 3.199 personas, de los cuales un 86,75% son mujeres y un 13,25% son hombres, incrementando otro año la feminidad de la empresa.

Durante este período, se han registrado 288 bajas laborales por **despido** por distintos motivos, cifra que contrasta con las 481 bajas contabilizadas en 2023. Esta reducción demuestra que la empresa, a pesar de haber realizado ajustes de plantilla en años anteriores, este año hace una apuesta firme por mantener el empleo.

Distribución por edad

N.º despidos por edad	2024	2023
Menos de 20 años	0	0
De 20 a 30 años	52	89
De 31 a 40 años	103	191
De 41 a 50 años	100	158
Más de 50 años	33	43
Total	288	481

Respecto al desglose por edad, el 18% se corresponde a la plantilla de entre 20 y 30 años, segmento que representa el 21% de la plantilla. Se mantiene una proporción coherente con la propia distribución de la plantilla en el país donde radican los servicios corporativos del Grupo. El 35,8% de los despidos se han producido en el tramo de 30 a 40 años (representa un 33,4% de nuestra plantilla), el 34,7% en el colectivo de 40 a 50 años (que supone el 33,7% de nuestras personas) y el 11,5% restante corresponde a personas mayores de 50 años, que representa el 11,4% de nuestra plantilla.



Distribución por sexo y categoría profesional

N.º despidos por categoría profesional y sexo	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Equipo Directivo	1	0	1	2	0	2
Mandos intermedios	22	34	56	29	50	79
Técnicos	21	55	76	43	98	141
Puestos Operativos	8	147	155	20	239	259
Total	52	263	288	94	387	481

En cuanto al desglose por categoría profesional, el 0,34% de los despidos se han concentrado en puestos directivos. Por otro lado, el 19,44% de los despidos han sido en mandos intermedios, el 26,38% en puestos técnicos y el 53,82% restante en puestos de operativos.

Nuevas contrataciones

N.º Nuevas contrataciones por edad y sexo	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menos de 20 años	1	6	7	0	8	8
De 20 a 30 años	64	432	496	68	452	520
De 31 a 40 años	63	399	462	76	442	518
De 41 a 50 años	45	257	302	55	294	349
Mas de 50 años	26	96	122	21	86	107
Total	199	1.190	1.389	220	1.282	1.502

Durante este 2024, se ha incorporado 1.606 personas a la plantilla, 104 contrataciones más que en el año 2023. Con respecto a estas contrataciones, el 85% corresponde a mujeres. Además, se ha incrementado en un 33% la contratación de personas menores de 30 años respecto al año pasado, reflejo de nuestra apuesta por el talento joven.



Tasa de Nuevas contrataciones (%)	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menos de 20 años	0%	0%	0%	1%
De 20 a 30 años	4%	29%	5%	29%
De 31 a 40 años	5%	30%	5%	30%
De 41 a 50 años	4%	19%	4%	19%
Mas de 50 años	2%	6%	1%	6%

La tasa de nuevas contrataciones no ha sufrido grandes variaciones, siendo el segmento de la mujer el más contratado para los diferentes rangos de edad.

Entrevistas de salida

En DONTE GROUP, hemos integrado entrevistas de salida como una herramienta estratégica para aprender de las experiencias de quienes concluyen su etapa profesional con nosotros. Este enfoque nos permite identificar áreas de mejora, entender mejor las motivaciones detrás de las decisiones de cambio y optimizar nuestras políticas de bienestar. Con esta práctica, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión de personas centrada en el cuidado y el aprendizaje continuo, impulsando relaciones humanas más sólidas y promoviendo un entorno laboral que evoluciona constantemente.

4.1.8. Retribución

GRI 3-3, 407-1, 408-1, 409-1, 405-2

En DONTE GROUP, entendemos la retribución como un elemento clave para garantizar la equidad y fomentar un entorno laboral justo y competitivo. Aunque actualmente no contamos con una política formal de remuneración, nuestras prácticas están alineadas con los principios recogidos en nuestra Política de Derechos Humanos, que establece el compromiso con una retribución justa y equitativa, así como la igualdad salarial entre hombres y mujeres por trabajos de igual valor. Este enfoque se basa en evaluaciones objetivas de los puestos de trabajo, asegurando que las responsabilidades y requisitos de cada puesto sean justamente reconocidos.

En nuestras clínicas, las retribuciones respetan los mínimos establecidos en los **convenios colectivos** y en la normativa laboral vigente, como establece la OIT. Realizamos revisiones salariales conforme a las categorías profesionales definidas en los convenios y, adicionalmente, nuestros salarios superan los mínimos marcados, valorando el perfil, la **experiencia y las competencias** de cada empleado.

En nuestra sede central, las condiciones salariales están adaptadas a las normativas específicas del convenio de oficinas y despachos. Este marco garantiza que el personal reciba una retribución acorde con su perfil y responsabilidades, siempre cumpliendo con las normativas laborales aplicables.

Brecha salarial

En línea con nuestro compromiso con la igualdad retributiva entre hombres y mujeres, realizamos un análisis anual de la brecha salarial de género con el objetivo de identificar posibles diferencias salariales y establecer medidas que promuevan la equidad en la empresa.



Para el cálculo de la brecha de género, este año se ha actualizado el método de cálculo, tomando como referencia el salario medio bruto de los hombres y de las mujeres. Tanto el dato del 2024, como el dato del 2023 están actualizados con este método de cálculo nuevo para que sean datos comparables.

Para ello tomamos la diferencia entre el **salario medio bruto de los hombres y el de las mujeres**, dividiendo esa cifra por el salario medio bruto de los hombres y multiplicando el resultado por 100, obteniendo así el porcentaje de brecha salarial.

La brecha salarial de 2024 se ha calculado por las diferentes instalaciones de DONTÉ GROUP: oficinas centrales, clínicas y equipo de dirección médica. Incluso haciendo esta distinción, la brecha salarial de 2024 por instalación se mantiene respecto al año 2023.

Beneficios y retribución flexible

Adicionalmente, nos esforzamos por ofrecer beneficios que vayan más allá de la retribución económica, apoyando el bienestar de nuestro equipo y fomentando su satisfacción laboral. Como parte de esta estrategia, hemos optimizado nuestro sistema de beneficios sociales a través de la plataforma PLUXEE, implementando soluciones de retribución flexible que permiten a nuestros equipos disfrutar de ventajas adaptadas a sus necesidades.

- **Tarjeta restaurante:** actualmente beneficia a 166 personas empleadas de nuestra sede central. En 2024, hemos mejorado significativamente este programa. En junio, sustituimos los talonarios físicos de papel por tarjetas digitales, ofreciendo una mayor comodidad y accesibilidad. Además, en diciembre de 2024, incrementamos el valor del ticket restaurante de 5 € por comida/día a 7,5 €, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de nuestro equipo.
- **Ticket guardería:** Actualmente, disfrutan de él 10 personas empleadas de la sede central. Este programa facilita el acceso a cuidados infantiles, contribuyendo a la conciliación entre la vida laboral y personal de nuestros equipos.

Con este modelo, reforzamos la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de las normativas vigentes, mientras creamos un entorno laboral que reconoce el valor de las personas y recompensa su trabajo de manera justa. Al mismo tiempo, proporcionamos herramientas que les permitan equilibrar sus responsabilidades personales y profesionales, fomentando así su motivación, compromiso y bienestar integral.

En 2024 hemos tenido una remuneración media anual de DONTÉ GROUP de 23.185,45€ entre los 5 grupos de edades en los que dividimos nuestra plantilla. Todos los cálculos de las remuneraciones medias han tomado como medida los datos de todas aquellas personas empleadas dadas de alta en la empresa al cierre del ejercicio, a fecha de 31 de diciembre de 2024.

Como se puede comprobar se ha aumentado la remuneración media anual de la compañía en la mayor parte de las franjas de edad, y se ha reducido en el segmento de personas de mayor edad (más de 50 años), debido a que se ha ido rebajando la masa salarial conforme se va jubilando personal con más edad.



Remuneración anual media por edad (incluyendo a toda la compañía DONTE GROUP):

Remuneración anual media por edad (€)	2024	2023
Menos de 20 años	20.115,19 €	17.667,31 €
De 20 a 30 años	19.427,12 €	18.678,85 €
De 31 a 40 años	22.788,34 €	21.451,79 €
De 41 a 50 años	24.367,40 €	23.554,25 €
Más de 50 años	26.615,05 €	28.235,97 €

Remuneración anual por sexo y categoría profesional

A. En oficinas centrales:

Remuneración anual media por sexo y categoría profesional (€)	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial ⁴	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
Equipo directivo	156.166 €	155.000 €	1%	133.000€	102.000 €	23%
Mandos intermedios	70.757 €	52.840 €	25%	61.208€	44.488 €	27%
Técnicos	31.310 €	29.563 €	6%	34.794€	30.147€	13%
Puestos operativos	20.363 €	18.749 €	8%	17.477€	18.775€	-7%

B. En clínicas

Remuneración anual media por categoría profesional y sexo (€)	2024			2023		
	Hombres	Mujeres	Brecha salarial	Hombres	Mujeres	Brecha salarial
Mandos intermedios	28.752 €	27.225 €	5%	27.877 €	27.203 €	2%
Técnicos	28.310 €	25.654 €	9%	26.649 €	23.916 €	10%
Puestos operativos	19.284 €	18.943 €	2%	18.646 €	18.018 €	3%

⁴ Todos los datos de brecha salarial del 2024 y 2023 están alineados y son comparables (mismo perímetro y cálculo). Cálculo brecha salarial: $((\text{Remuneración media de los hombres} - \text{Remuneración media de las mujeres}) / \text{Remuneración media de los hombres}) * 100$



Respecto a las promociones internas cabe destacar que, en 2024, hubo un total de 158 promociones internas, de las cuales 124 son mujeres y 34 hombres; mientras que, en 2023, promocionaron 108 mujeres y 20 hombres fueron promocionados internamente.



4.2. Nuestros pacientes

4.2.1. Velamos por la salud y seguridad de nuestros pacientes

GRI 3-3, 416-1

En DONTE GROUP, la atención a nuestros pacientes es nuestra prioridad. Nuestro objetivo es mejorar su calidad de vida mediante el uso de tratamientos innovadores, apoyados por tecnología digital de última generación en herramientas de diagnóstico y los mejores materiales disponibles, además de ofrecer opciones de planificación y financiación para sus tratamientos.

La salud de nuestros pacientes es fundamental en todos nuestros procedimientos. Por eso, garantizamos que todos los tratamientos y materiales utilizados cumplen con los más altos estándares de calidad, asegurando que nuestros pacientes reciban la mejor atención posible, siempre velando por su salud y seguridad.

Todo esto se lleva a cabo bajo estrictas directrices que seguimos rigurosamente.

Directrices

- **Disponibilidad:** En DONTE GROUP somos incondicionales en lo que hacemos. Trabajamos todos los días para cuidar cada boca según lo que necesita, cuando lo necesita. Y lo hacemos de la mejor manera, en multitud de lugares, de formas muy diferentes, llegando hasta el último detalle
- **Innovación** en las técnicas odontológicas supervisadas por nuestra Dirección Médica, con una integración efectiva de la tecnología más avanzada
- **Transparencia** en la información sobre el tratamiento
- **Calidad**, en nuestros materiales, de máxima calidad y siempre de marcas líderes en el sector, pero también calidad en nuestros tratamientos, que se personalizan y son supervisados por nuestro *Quality Center*
- **Forma de pago**, ayudando a la hora de financiar sus tratamientos, para cumplir nuestro compromiso de democratizar la odontología
- **Experiencia** en el servicio al paciente. Disponemos de un Protocolo Comercial detallado que recorre de manera pormenorizada todo el "*Customer Journey*".

Además, garantizamos la calidad de todos los materiales utilizados en los tratamientos dentales de nuestras clínicas al trabajar con las principales empresas de la industria (como Nobel Biocare, Straumann, Ormco, Ivoclar, 3M, Vocco, Normon, Align Technology, entre otras). Además, exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento de la normativa de la Unión Europea y que todos los materiales estén identificados con el código de barras EAN128.

4.2.2. Dirección Médica

GRI 3-3, 416-1

Para garantizar esa excelencia en los tratamientos y la seguridad de nuestros pacientes, la dirección médica desempeña un papel clave. Este equipo, compuesto por 9 odontólogos y un médico, se dedica a mejorar continuamente la calidad asistencial a través de la investigación, la formación y la especialización de nuestros profesionales colaboradores. Además, supervisa el cumplimiento de los más altos estándares en todos nuestros centros.

Desde la dirección médica, el mayor hito de 2024 ha sido contar con el **100% de TAC** y el **60% de nuestros centros equipados con un escáner intraoral (IOS)**, lo que nos ha permitido cuidar mejor de nuestros pacientes: reduciendo los tiempos de trabajo, las visitas a la clínica y, en definitiva, aumentando su comodidad. Mejorando la precisión en el diagnóstico y tratamiento, es decir, dando una excelente asistencia médica. Finalmente, y muy importante, reduciendo la huella de carbono al eliminar en gran medida en estas clínicas el uso de impresiones analógicas con silicona y su envío a los distintos laboratorios; esto sumado a la reducción de trayectos a clínica de los pacientes (al reducir el número de visitas), tiene un importante impacto medioambiental positivo. Con esta medida, la digitalización de las clínicas contribuye al cuidado del planeta.



Comisión Médica de Vitaldent

Está compuesta por **9 doctores de la red de DONTE GROUP**. Se reúne con una **frecuencia bianual** y tiene las siguientes funciones:

- 1 **Ejecución y priorización:**
Articular y poner en marcha la visión de la agenda propuesta por el Consejo Médico Asesor estableciendo las prioridades médicas.
- 2 **Promoción de la investigación:**
Promover la investigación y la formación continuada, así como la participación de los doctores colaboradores de la red en publicaciones científicas.
- 3 **Diseño protocolos y definición de KPIs:**
Diseñar los protocolos médicos y los KPIs que permitan medir la calidad de nuestro servicio asistencial, para realizar un seguimiento de la excelencia de los tratamientos y aplicar medidas de seguridad.
- 4 **Definición cartera de tratamientos:**
Orientar y fijar la cartera de tratamientos, así como colaborar y orientar en la adquisición de materiales y equipamientos para tratamientos e infraestructuras.
- 5 **Figuras de referencia:**
Ser referentes de la especialidad en la red Vitaldent, así como odontólogos de contacto en dicha red.
- 6 **Cumplimiento normativo:**
Garantizar el cumplimiento normativo en concordancia con las regulaciones locales y nacionales.



Consejo Médico Asesor de Vitaldent

Órgano consultivo no ejecutivo específico para MAEX, formado por **3 doctores de referencia**, que se reúnen trimestralmente. Sus funciones son:

- Estrategia asistencial:**
- 1 Asesorar sobre las nuevas incorporaciones a las clínicas MAEX y Vitaldent priorización de las necesidades clínicas, análisis y futuro del sector en sus diferentes especialidades
- Calidad:**
- 2 Fomentar la formación continua de profesionales dentro del grupo MAEX y Vitaldent para mantener unos máximos de calidad asistencial, estableciendo unos criterios mínimos deseables como profesionales asistenciales de la marca.
- Posicionamiento de marca:**
- 3 Funciona como consejo para posicionar la percepción de la marca como referente en el sector.
- Referentes de conocimiento y docencia en el sector:**
- 4 Ayudar a establecer las herramientas necesarias para convertir a las clínicas referentes en el sector (*mentoring*, cursos, talleres, conferencias, pilotos, ensayos clínicos, etc.). Además de labores de docencia, interna y externa.
- Promoción de la innovación:**
- 5 Propuesta y análisis de pilotos con las novedades asistenciales en el sector.

La Dirección Médica se encuentra liderada por la directora médica y está supervisada por cuatro coordinadores de especialidades: Ortodoncia, Implantología y Cirugía Bucal, Estética, Periodoncia, Endodoncia y Prostodoncia. Este equipo trabaja de manera conjunta con el equipo de *Quality Center*, formado por 5 odontólogas, que asegura que nuestros tratamientos se realicen bajo los más estrictos protocolos de calidad y seguridad. El *Quality Center*, creado en 2016, juega un papel crucial en el control y seguimiento de la calidad asistencial mediante la medición de KPIs y la implementación de programas de mejora continua, como el programa de "*pain points*", que identifica y corrige posibles áreas de mejora.

El *Quality Center* cuenta con un cuadro de mando de calidad compuesto por 11 indicadores que miden aspectos clave de los tratamientos, tales como el tiempo de aceptación y colocación de ortodoncia, la evolución de los implantes y las tasas de éxito en los tratamientos. Estos indicadores nos permiten garantizar un control riguroso sobre la calidad asistencial en toda nuestra red de clínicas.

Ortodoncia:

Indicadores	2024	2023
N.º medio de días de aceptación y colocación (ortodoncia invisible)	54,4	74
N.º medio de días de aceptación y colocación (ortodoncia metálica o convencional)	33,5	58,1
N.º de presupuestos aceptados	16.736	16.434
N.º de presupuestos aceptados activos	11.712	11.208
N.º de presupuestos aceptados activos > 36 MM	2.305	2.319
% de presupuestos aceptados activos > 36 MM	2.7%	7.3%



Implantes:

Indicadores	2024	2023
Evolución de los de implantes producidos sobre los implantes vendidos	98.80%	101.90%
N.º de implantes fracasados y repetidos	2260	2548
% de implantes fracasados y repetidos	2.5%	2.4%
N.º de coronas fracasadas y repetidas	4,431	4,749
% de coronas fracasadas y repetidas	2.8	2.7

Las acciones implementadas han tenido un impacto positivo en la reducción del número medio de días entre la aceptación del presupuesto y la colocación del tratamiento. Mientras la ortodoncia invisible aún trabaja para alcanzar el objetivo de 30 días, la ortodoncia metálica ya se encuentra cerca de esta meta.

El número de presupuestos aceptados sigue en línea con la evolución del negocio, mientras que la reducción del porcentaje de presupuestos activos menor a 36 meses refleja el éxito de las medidas para disminuir tratamientos de larga duración.

La evolución de implantes producidos vs. vendidos se mantiene estable respecto al año anterior. En cuanto a los implantes y coronas fracasadas y repetidas, su ligero aumento se debe a una campaña de concienciación en clínica para mejorar el reporte, manteniéndose dentro de los márgenes aceptados por la comunidad científica y los objetivos de la compañía.

De este modo, seguimos avanzando en la mejora de nuestros servicios, utilizando la tecnología más avanzada y un enfoque de calidad centrado en nuestros pacientes, siempre velando por su salud, seguridad y bienestar.

4.2.3. Privacidad y seguridad digital

GRI 3-3, 416-1, 418-1

Privacidad de datos

En DONTE GROUP, la protección de los datos personales y la innovación tecnológica son pilares fundamentales de nuestra relación con los pacientes. A través de una estrategia integral, combinamos una **Política de Privacidad de Datos** estricta, una experiencia digital avanzada y medidas robustas de ciberseguridad, garantizando así un entorno seguro, transparente y eficiente.

Nuestra **Política de Privacidad de Datos**, actualizada en 2023, asegura el cumplimiento de las normativas europeas más exigentes, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). En línea con este compromiso, durante el último año hemos gestionado 161 reclamaciones relacionadas con datos personales, de las cuales solo 2 fueron remitidas a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Por otro lado, uno de nuestros centros sufrió un incidente de seguridad consistente en un *ransomware*, que fue notificado por la Compañía de forma proactiva a la AEPD, así como a los interesados afectados. Gracias a las medidas preventivas y correctivas implementadas por la Compañía, no se impuso ninguna sanción.

N.º de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones privacidad paciente	2024 (núm.)
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	161
Reclamaciones de autoridades regulatorias (dentro del total de reclamaciones recibidas)	2
Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos del paciente	1



En 2024, se ha registrado una **reducción en el número de reclamaciones de pacientes ante las Autoridades Regulatorias**, incluso considerando un mayor perímetro del informe respecto al año anterior. Además, DONTE GROUP sigue reforzando su compromiso con la privacidad de los datos, proporcionando a los pacientes mecanismos claros y accesibles para ejercer sus derechos, incluyendo el acceso, rectificación o eliminación de su información, asegurando así una gestión ética y respetuosa de su privacidad.

Ciberseguridad

Con la ambición de ofrecer a nuestros pacientes una atención eficiente, personalizada y accesible. La consolidación de herramientas tecnológicas como la **App Vitaldent** y la incorporación de funcionalidades en nuestra página web corporativa han transformado la experiencia de nuestros usuarios.

La App Vitaldent permite a los pacientes gestionar citas, consultar su historial clínico y resolver dudas de manera sencilla desde cualquier dispositivo, mientras que la web y otros canales digitales, como correo electrónico, redes sociales, mensajería móvil (WhatsApp) y *Contact center*, ofrecen una experiencia multicanal integral. Esta amplia gama de medios garantiza que los pacientes puedan interactuar con nuestras clínicas de manera cómoda y adaptada a sus necesidades.



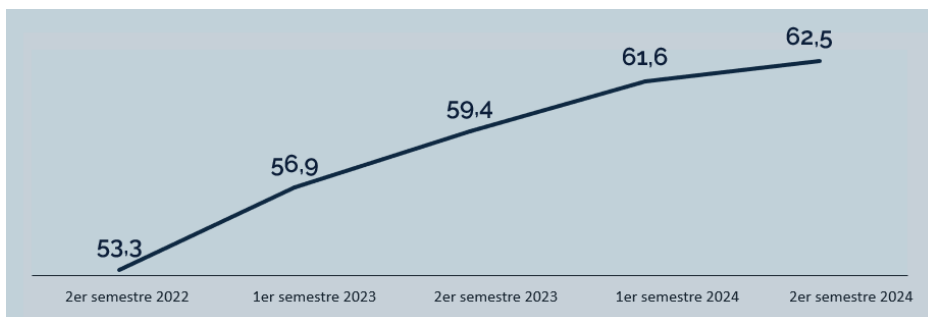
Además, hemos revisado y mejorado los procesos de homologación de proveedores con acceso a nuestros sistemas de información, asegurando el cumplimiento de estándares internacionales de protección de datos y políticas de seguridad destacando que nuestros Centros de Proceso de Datos cuentan con certificaciones **ISO 27001** y superiores, lo que evidencia nuestro compromiso con los más altos estándares de gestión de la seguridad de la información.

4.2.4. Satisfacción de nuestros pacientes

GRI 403-1, 403-2, 403-9, 403-10

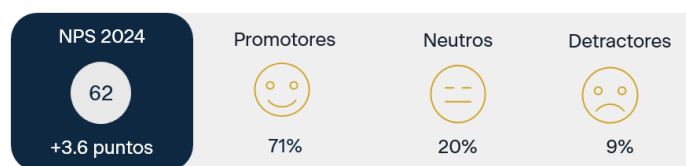
La satisfacción de nuestros pacientes es una prioridad fundamental en DONTE GROUP. Consideramos que brindar un servicio de calidad y estar atentos a las necesidades de los pacientes son los pilares que nos permiten no solo mantener su confianza, sino también fortalecer nuestra posición como líderes en el sector de la salud bucodental. Sabemos que el bienestar de las personas que atendemos depende no solo de los resultados de sus tratamientos, sino también de la experiencia global que ofrecen nuestras clínicas.

Uno de los indicadores clave para medir la satisfacción de nuestros pacientes es el **Net Promoter Score (NPS)**, una herramienta que nos permite comprender la lealtad de los pacientes y su disposición a recomendarnos a otros. Durante el último año, hemos observado una evolución positiva en este indicador, lo que refleja un esfuerzo exitoso por parte de nuestros equipos para mejorar continuamente los servicios que ofrecemos.





A lo largo de este año, nuestra valoración en este indicador ha experimentado un **aumento de 3,6 puntos** en comparación con el año pasado y de 9,2 puntos respecto al segundo trimestre de 2022. Esto ha permitido alcanzar una satisfacción de 62 puntos, lo que refleja una evolución positiva en la percepción de nuestros pacientes sobre los servicios que ofrecemos.



4.2.5. Escuchamos a nuestros pacientes

GRI 3-3, 418-1

Además de medir la calidad del servicio, en Global Mensa y sociedades dependientes nos importa mucho lo que nuestros pacientes nos tengan que decir. Para ello, ponemos a su disposición distintos canales de comunicación a través de los cuales nos pueden hacer llegar sus recomendaciones, sugerencias o áreas de mejora.

En primer lugar, animamos a nuestros pacientes a valorar su experiencia a través de redes sociales y otras herramientas, como las reseñas de Google, herramienta a la cual hacemos un detallado seguimiento, desde cada una de nuestras marcas. El número de reseñas total acumulado a 31 de diciembre de 2024 para clínicas en España a cierre del 2024 asciende a 3.028 en Moonz, 2.926 en Smysecret, 121.773 en VITALDENT y 1.140 en MAEX.

También ofrecemos a nuestros pacientes acceso a nuestro **Canal Ético** a través de nuestra página web. Este es un mecanismo de comunicación confidencial diseñado para que nuestro equipo, pacientes, proveedores y terceros puedan:

- Reportar cualquier acción que pueda vulnerar nuestro Código Ético, normativa interna o leyes vigentes.
- Resolver dudas relacionadas con nuestro Código Ético.



Este canal constituye una herramienta clave en nuestro compromiso por la mejora continua y por promover un comportamiento ético en todos los niveles de la organización.

Además, contamos con un servicio de atención al paciente para gestionar reclamaciones. Este servicio está disponible vía telefónica o a través del correo electrónico atencionalpaciente@vitaldent.com. Adicionalmente, en todas nuestras clínicas se encuentran disponibles hojas de reclamaciones. Asimismo, los pacientes tienen la opción de dirigirse a la OCU, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) o iniciar procedimientos judiciales si así lo consideran conveniente.



Nos esforzamos por gestionar y resolver las quejas recibidas con la mayor rapidez posible, empleando esta información para mejorar continuamente nuestros servicios. Distinguimos entre dos tipos de reclamaciones:

- **Reclamaciones médicas:** Estas incluyen solicitudes relacionadas con ajustes o repeticiones de tratamientos, o bien compensaciones por posibles daños. En tales casos, el tratamiento es revisado por el Quality Center y evaluado por un odontólogo. Si el paciente no está de acuerdo con la solución propuesta, tiene la opción de recurrir a la vía judicial. En general, estas reclamaciones están cubiertas por nuestras pólizas.
- **Reclamaciones no médicas:** Estas están relacionadas con el servicio, pero no con los aspectos clínicos del tratamiento.

De esta forma nos comprometemos a garantizar un servicio de calidad y fomentamos la mejora continua, poniendo siempre al paciente en el centro de nuestras prioridades.

Durante este año, se han registrado un total de 1.310 quejas y reclamaciones distribuidas según su tramitación, resolución y derivación al seguro en la siguiente tabla:

N.º de quejas y reclamaciones	2024 (%)	2024 (núm.)
Tramitadas y no admitidas	67,63%	886
Admitidas y resueltas internamente	22,67%	297
Derivadas al Seguro	9,70%	127
En curso	0%	0
Total	100 %	1.310

El número de quejas y reclamaciones representa tan solo el 0,053% del total de actos clínicos realizados en 2024, lo que indica un índice extremadamente bajo de incidencias en la prestación de servicios dentales de DONTE GROUP. Esto demuestra la eficiente gestión de reclamaciones, con un 99,95% de los actos clínicos sin incidencias reportadas.

4.2.6. Accesibilidad para todos

Parte de nuestro compromiso consiste en garantizar que todas las personas puedan acceder a nuestros servicios dentales, independientemente de sus capacidades o circunstancias. Durante 2024, hemos implementado iniciativas pioneras que eliminan barreras físicas, digitales y sociales, asegurando una atención inclusiva y de calidad para todos

Este año lanzamos el **Piloto Vitaldent a Domicilio**, una iniciativa pionera que brinda servicios dentales esenciales directamente en el hogar de pacientes con movilidad reducida o en situación de dependencia. Este programa, desarrollado en colaboración con Lura Care, ofrece servicios como revisiones, limpiezas y mantenimientos dentales.

El objetivo es proporcionar un cuidado accesible sin comprometer la calidad, asegurando que estos pacientes reciban la atención que necesitan en un entorno cómodo y seguro.

Otro de los hitos más destacados del año fue la incorporación de herramientas y ajustes en nuestra plataforma digital para mejorar la accesibilidad web. Estas mejoras incluyen funciones como lectores de pantalla, ajuste de colores para personas con daltonismo, y opciones de navegación optimizadas para personas con dislexia, TDAH o dificultades motoras. Estas herramientas no solo garantizan el





cumplimiento de la normativa europea, sino que también reflejan nuestro compromiso con la inclusión digital, facilitando que todos los usuarios puedan acceder a nuestra información y servicios en igualdad de condiciones.



4.3. Cuidamos de nuestras comunidades

En DONTÉ GROUP, nuestro compromiso con el bienestar de las personas está en el corazón de nuestra estrategia. Por eso, uno de los pilares fundamentales de nuestra acción consiste en cuidar y generar valor no solo para nuestro equipo y pacientes, sino también para las comunidades en las que estamos presentes.

4.3.1. Comprometidos con el desarrollo local

GRI 3-3, 203-2, 413-1, 413-2

Parte de nuestra filosofía corporativa es establecer colaboraciones sostenibles con nuestros grupos de interés, como nuestro equipo, asociaciones comerciales, organizaciones sin ánimo de lucro e instituciones. Somos plenamente conscientes de la importancia del desarrollo local y, por ello, trabajamos para que nuestras operaciones contribuyan de manera positiva al territorio en el que estamos presentes, ya sea a nivel económico, social o cultural, asegurando un impacto duradero y enraizado en las comunidades que nos rodean.

Gracias a nuestra amplia presencia geográfica, casi todas las vacantes se cubren con personal de las mismas zonas, lo que contribuye directamente al empleo local. Además, el 50% de nuestros proveedores provienen de las mismas ciudades donde prestamos nuestros servicios, y el 80% están en territorio español. También colaboramos con asociaciones locales para apoyar a los colectivos más vulnerables, ofreciendo descuentos a aquellos con necesidades especiales para facilitar su acceso a la salud bucodental.

Este año, hemos avanzado en la medición del impacto de nuestras inversiones comunitarias, implementando **métricas no monetarias** para evaluar con precisión los efectos sociales de nuestras actividades. Estos indicadores nos ayudan a gestionar y mejorar nuestro impacto, contribuyendo al bienestar de las comunidades a las que servimos. Ejemplos de indicadores incluyen:

Queremos consolidar este enfoque centrado en resultados para poder aspirar a una gestión efectiva de nuestro impacto, enfocados en el cuidado de las personas para incrementar su bienestar.

Aunque DONTÉ GROUP no está afiliada a ninguna organización sectorial específica, forma parte de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), sin ejercer una influencia significativa en sus decisiones.

4.3.2. Promovemos la equidad de salud bucodental

GRI 2-29, 3-3, 203-2, 413-1, 413-2

Democratizando el acceso a la salud bucodental

Recordamos que, en septiembre de 2023, DONTÉ GROUP presentó el informe "**Salud bucodental y exclusión económica: un coste social evitable**", un estudio que analiza en profundidad la situación actual de la salud oral en España y pone de manifiesto la desigualdad existente en cuanto al acceso al cuidado de la salud bucodental por motivos económicos

Principales hallazgos

El informe pone de manifiesto que un porcentaje significativo de la población española enfrenta barreras económicas que dificultan su acceso a la atención bucodental, lo que provoca un impacto negativo tanto en la salud general como en la calidad de vida.



Casi 4 millones

de personas en España no pueden acceder a tratamientos dentales por razones económicas

El 9,25% de la población mayor de 15 años

Enfrenta barreras económicas para acceder a servicios dentales

Entre 208 y 277M€

serían necesarios para ampliar la asistencia bucodental pública y cubrir las necesidades de los colectivos vulnerables

El informe también revela que, si se quiere cubrir estas necesidades de atención bucodental para los colectivos vulnerables, el coste de ampliar la asistencia bucodental pública sería significativo. Se estima que el coste de esta ampliación podría oscilar entre 208 y 277 millones de euros, dependiendo de las medidas adoptadas. Esta cifra refleja el esfuerzo financiero necesario para reducir la exclusión económica y garantizar el acceso a servicios dentales de calidad para los colectivos en situación de vulnerabilidad, evitando así los efectos perjudiciales de la falta de atención.

Otro aspecto relevante que se destaca es la correlación entre el nivel socioeconómico y la prevalencia de enfermedades bucodentales. El informe muestra que los colectivos con menos recursos son los que presentan una mayor incidencia de caries, enfermedades periodontales y otros problemas dentales. La ausencia de una atención bucodental adecuada en estos grupos perpetúa las desigualdades en salud, ya que las personas con menores recursos no pueden acceder a los tratamientos necesarios para prevenir y tratar enfermedades dentales.

Colectivos más vulnerables:

- Desempleados
- Pensionistas con bajos ingresos
- Familias monoparentales
- Jóvenes con recursos limitados
- Personas con ingresos inferiores al Salario Mínimo Interprofesional
- Menores de 21 años
- Mayores de 82 años
- Personas con presencia en ficheros de morosidad o nacionalidades penalizadas

Conclusiones

A partir de estos datos, el informe refuerza la **necesidad de asignar más recursos públicos a la salud bucodental** y de **fomentar la colaboración público-privada** para garantizar que las personas con menos recursos puedan acceder a servicios esenciales. Aunque el sistema público en España cubre algunos tratamientos básicos, la mayoría de los tratamientos necesarios para la salud bucodental de los adultos no están incluidos, lo que obliga a la población en situación de vulnerabilidad a recurrir al sector privado, al cual no todos pueden acceder debido al alto coste.

El informe subraya que reducir las desigualdades económicas y sociales no solo mejora la salud de las personas, sino que también contribuye a una **sociedad más justa y equitativa**, donde todos tienen la oportunidad de cuidar su salud bucodental sin que el coste sea un obstáculo.

Accesibilidad financiera

GRI 201-1, 201-4, 207-1

Como resultado del análisis “Salud bucodental y exclusión económica: un coste social evitable”, en DONTE GROUP hemos seguido impulsando la política de financiación a medida, reforzando la **financiación sin intereses** a través de un proceso formal de evaluación de vulnerabilidad. Nos aseguramos de ajustar las cuotas de financiación según la capacidad económica del paciente, equilibrando solvencia y bienestar socioeconómico. En 2024, la tasa de aprobación para pacientes con ingresos inferiores al SMI se situó en 71,05%, mientras que la tasa de aprobación para aquellos con historial en ficheros de morosidad fue del 5,62% reflejando un enfoque responsable y ajustado a criterios financieros sólidos.

Este año, con el objetivo de ir más allá en la generación de un impacto social positivo, hemos puesto en marcha una nueva iniciativa dentro del **Protocolo de Créditos al Consumo**, acompañada por un sistema de seguimiento de KPIs mensual que nos permite analizar autorizaciones, rechazos y personas atendidas. Esta herramienta nos ayuda a identificar dónde se encuentran las principales



barreras para la autorización de financiación y trabajar en soluciones que faciliten el acceso de más pacientes a los tratamientos que necesitan.

A través de un *pull* de diferentes entidades financieras, un total de 500 puntos de acceso a financiación permiten a nuestros pacientes encontrar condiciones flexibles que facilitan la aprobación de su solicitud. De esta manera, el 23% de nuestros pacientes ha podido acceder a financiación en 2024, evidenciando nuestro compromiso con la democratización del acceso a la salud bucodental y el cuidado de las personas.

Tres pilares clave de nuestra política de financiación

- **Financiación de Tratamientos:** A través de acuerdos con entidades financieras, ofrecemos a nuestros pacientes precios y condiciones competitivas, ajustando las cuotas de financiación a la situación económica y capacidad de pago. En 2024, hemos mantenido nuestro compromiso financiando un porcentaje significativo de los tratamientos de nuestros pacientes, asegurando que el acceso a la salud bucodental sea una opción viable para aquellos que lo necesitan.
- **Asunción de Intereses:** DONTÉ GROUP asume los intereses de los tratamientos en determinadas condiciones, permitiendo que los pacientes accedan a ellos sin intereses o con un interés compartido entre el paciente y la Compañía. En 2024, hemos continuado con esta política, destinando 14,4 millones de euros a tratamientos financiados, alineándonos con nuestra misión de hacer accesible la salud bucodental a más personas.
- **Política de Descuentos:** A través de colaboraciones con entidades sociales como Cáritas, Cruz Roja y ONCE, ofrecemos tarifas sociales en tratamientos para pacientes en riesgo de exclusión social. Estas organizaciones nos ayudan a identificar a las personas que más lo necesitan, asegurando que puedan acceder a atención odontológica de calidad.

Acceso a financiación

A través del análisis de los casos tramitados en 2024, hemos identificado los colectivos con más dificultades para que una autorización de financiación salga adelante. Si bien cada entidad financiera tiene sus propios criterios, algunos de los factores más determinantes en la aprobación o rechazo de una solicitud incluyen:

- **Nivel de ingresos:** Pacientes con ingresos iguales o inferiores a 1.200€ mensuales que presentan mayor dificultad para acceder a financiación.
- **Criterios de edad:**
 - Menores de 21 años tienen menos acceso debido a la falta de estabilidad laboral.
 - Mayores de 80 años, a pesar de contar con ingresos estables por pensión, pueden enfrentar barreras adicionales en algunas entidades financieras.
- **Tipo de contratación:** Los pacientes con contratos temporales o fijos discontinuos tienen menor tasa de aprobación, ya que algunas entidades priorizan perfiles con contratos indefinidos.
- **Origen de los ingresos:** Pacientes que reciben pensiones por incapacidad (total o absoluta) pueden experimentar un mayor grado de rechazo en determinadas entidades.
- **Nacionalidad:** Dependiendo del país de origen, algunas solicitudes pueden requerir documentación adicional para su validación.

Para medir el impacto real de nuestra política de financiación, realizamos un seguimiento exhaustivo del ciclo de aprobación: desde la tramitación inicial, pasando por la autorización de la entidad financiera, hasta la formalización del pago final del tratamiento. Hemos observado que la brecha entre lo autorizado y lo finalmente financiado es mayor en determinados colectivos, como el personal con contratos discontinuos, lo que nos ayuda a ajustar nuestra estrategia y seguir mejorando nuestras políticas de acceso.



Un modelo de financiación responsable y transparente

En DONTE GROUP, no concedemos financiación directamente, sino que trabajamos con un *pull* de entidades financieras de primer orden para ofrecer alternativas accesibles a nuestros pacientes. Nuestro enfoque se basa en asegurar condiciones favorables dentro de un marco de solvencia y responsabilidad, garantizando que quienes acceden a financiación puedan afrontar sus pagos sin comprometer su estabilidad económica.

Con estas iniciativas, reforzamos nuestro compromiso con la democratización de la salud bucodental, asegurando que cada vez más personas puedan acceder a los tratamientos que necesitan sin que el coste sea un impedimento insalvable.

4.3.3. Impacto social en nuestras comunidades

GRI 3-3, 201-1

En DONTE GROUP, nuestra colaboración con diversas fundaciones refleja nuestro compromiso con el impacto social, especialmente en el ámbito de la salud bucodental infantil y la atención a colectivos vulnerables. Además de las iniciativas destacadas en el punto [2.3.3. Colaboraciones de Impacto Social](#), es importante resaltar nuestras alianzas estratégicas que generan un impacto significativo.

Una de ellas es nuestra colaboración con la **Fundación ANAR**, una entidad dedicada a la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, brindando apoyo integral a menores en situación de riesgo. A través de esta alianza, Moonz, nuestra marca especializada en ortodoncia infantil garantiza revisiones dentales gratuitas para los niños acogidos en los hogares de la fundación en Madrid y asume los costes de los tratamientos ortodónticos necesarios, asegurando un acceso equitativo a una atención bucodental de calidad.



En este contexto, también hemos reforzado nuestra atención a colectivos vulnerables. Por ejemplo, los menores de 21 años representaron un 2,6% de las solicitudes tramitadas en 2024, con importes gestionados por 6,82 millones de euros y una tasa de aprobación del 51,59%. Fundación ANAR también gestiona el Teléfono/Chat ANAR, una herramienta crucial que ofrece asistencia a niños y adolescentes frente a situaciones de ciberacoso, abuso sexual, maltrato o problemas de salud mental. DONTE GROUP contribuyó financieramente para apoyar 60 solicitudes de ayuda en 2024.

Adicionalmente, hemos redoblado nuestros esfuerzos en accesibilidad para colectivos con mayores necesidades, como los mayores de 82 años, quienes, aunque representan el 1,2% de las solicitudes, tienen una destacada tasa de aprobación del 72,4%. También hemos brindado apoyo a pacientes con presencia en ficheros de morosidad (6,9% de las solicitudes), aunque su tasa de aprobación es baja (5,62%), reafirmando nuestro compromiso con quienes enfrentan barreras económicas.

Otro hito significativo de 2024 fue la firma de un acuerdo con el **Grupo Social ONCE**, que refuerza nuestra misión de atender a colectivos vulnerables. Gracias a este convenio, más de 140.000 personas afiliadas al grupo, junto con su equipo y familiares, tienen acceso a tratamientos dentales en condiciones ventajosas, incluyendo:

- Tarifas especiales en ortodoncia, implantología, periodoncia y estética dental.
- Opciones de financiación adaptadas a sus necesidades.

Este acuerdo también incluye programas de formación para nuestros equipos, garantizando una atención profesional y adecuada para pacientes con discapacidad. Además, impulsamos un plan para adaptar nuestras clínicas y convertirlas en espacios más accesibles mediante rampas, señalización inclusiva, tecnologías adaptadas y ajustes arquitectónicos.





En nuestra búsqueda de iniciativas innovadoras en impacto social, en 2024 llevamos a cabo un piloto en colaboración con **Aldeas Infantiles** durante seis meses en las clínicas de la zona de Castilla-La Mancha. A través de esta iniciativa, se instalaron datáfonos para donaciones, permitiendo a los pacientes contribuir directamente a la causa. Además, se ofreció la posibilidad de que la donación realizada se descontara del importe de su tratamiento.



A través de estas iniciativas, DONTE GROUP reafirma su compromiso de mejorar el acceso a servicios dentales de calidad para quienes más lo necesitan, mientras promovemos la formación, la sensibilización y la inclusión en todas nuestras actividades.

En alianza con la **Fundación Vellmarí**, se ha puesto en marcha un proyecto de reforestación de la Posidonia en Formentera, una planta marina clave para la absorción de CO₂ y la preservación de los ecosistemas marinos. La Posidonia no solo protege la biodiversidad marina, sino que también ayuda a mitigar los efectos del cambio climático. A través de esta iniciativa, se busca concienciar sobre la importancia de los océanos en la regulación del clima, aunque la capacidad de absorción de CO₂ de la Posidonia aún no está científicamente demostrada.



Colaboramos activamente con **Prodis**, una entidad dedicada a la integración de personas con discapacidad intelectual. Se ha establecido un taller central de voluntariado, en el que las personas empleadas del grupo participan en actividades de formación y sensibilización. Además, se han promovido Masters de formación específicos para mejorar la empleabilidad de los beneficiarios de Prodis en el sector de la salud bucodental.

También se ha desarrollado un programa de voluntariado en colaboración con la **Fundación TENGO HOGAR**, dirigido a madres en situación de vulnerabilidad que tienen a su cargo a sus hijos. La iniciativa consiste en la impartición de sesiones de salud bucodental, con el objetivo de educar en hábitos de higiene oral y promover el acceso a tratamientos dentales básicos para garantizar el bienestar de estas familias.



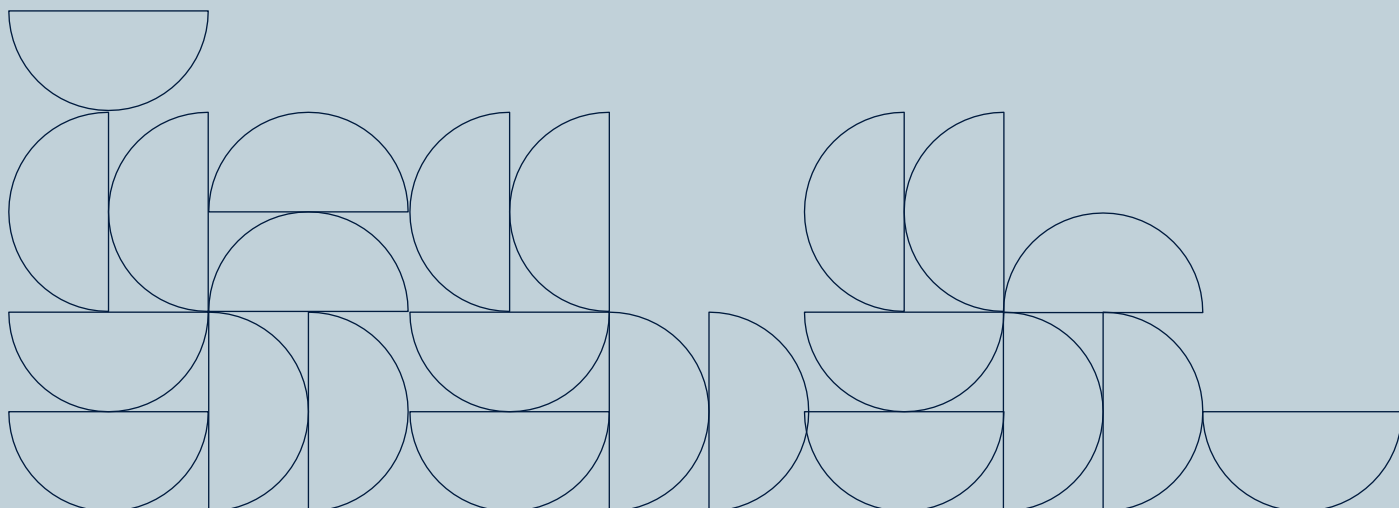
Por último, se ha apoyado la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)** mediante una campaña especial en la que se adquirieron rotuladores para todas las empleadas del grupo. Los fondos recaudados de esta acción fueron destinados íntegramente a la investigación del cáncer de mama, reforzando así el compromiso del grupo con la salud y el bienestar de la sociedad.



A través de estas iniciativas, DONTE GROUP reafirma su compromiso de mejorar el acceso a servicios dentales de calidad para quienes más lo necesitan, mientras promovemos la formación, la sensibilización y la inclusión en todas nuestras actividades.

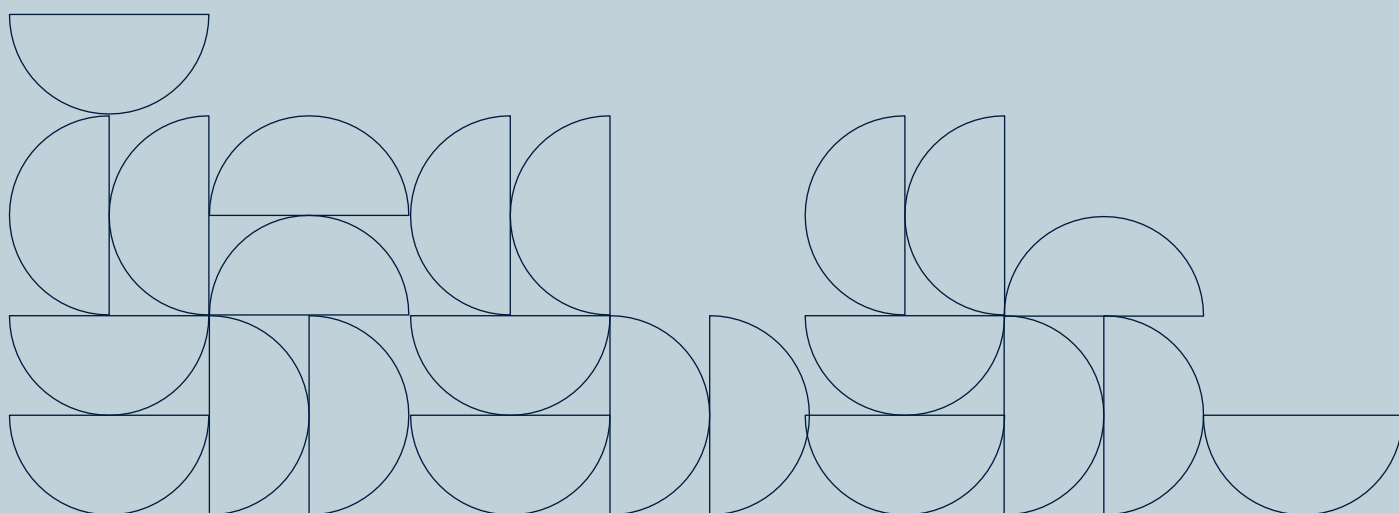
Novedades e hitos reseñables en 2024

- Apertura de la Sala DONTE CARE
- Programa de Apoyo al Empleado (PAE) Dontecuida
- Primera Compañía del sector de salud bucodental en adherirse a la Declaración de Luxemburgo
- Colaboración con Fundación Mapfre para implementar una plataforma de bienestar, salud y seguridad en el trabajo, así como talleres sobre salud integral.
- Curso de Prevención de Cáncer de Mama
- Incremento de un 37% de horas impartidas de formación y a un 14% de personas que la reciben
- Creación del Comité de Diversidad y actualización del Protocolo Contra el Acoso y la Discriminación LGTBI+
- Múltiples iniciativas y formación enfocadas en mejorar el empoderamiento de la mujer en el trabajo, la accesibilidad de personas con discapacidad y aumentar la integración del colectivo LGTBIQ+
- Premios a las mejores prácticas LGTBI+ por REDI
- Lanzamiento del Piloto Vitaldent a Domicilio
- Firma de nuevas colaboraciones de impacto social





5 LÍDERES EN NEGOCIO RESPONSABLE





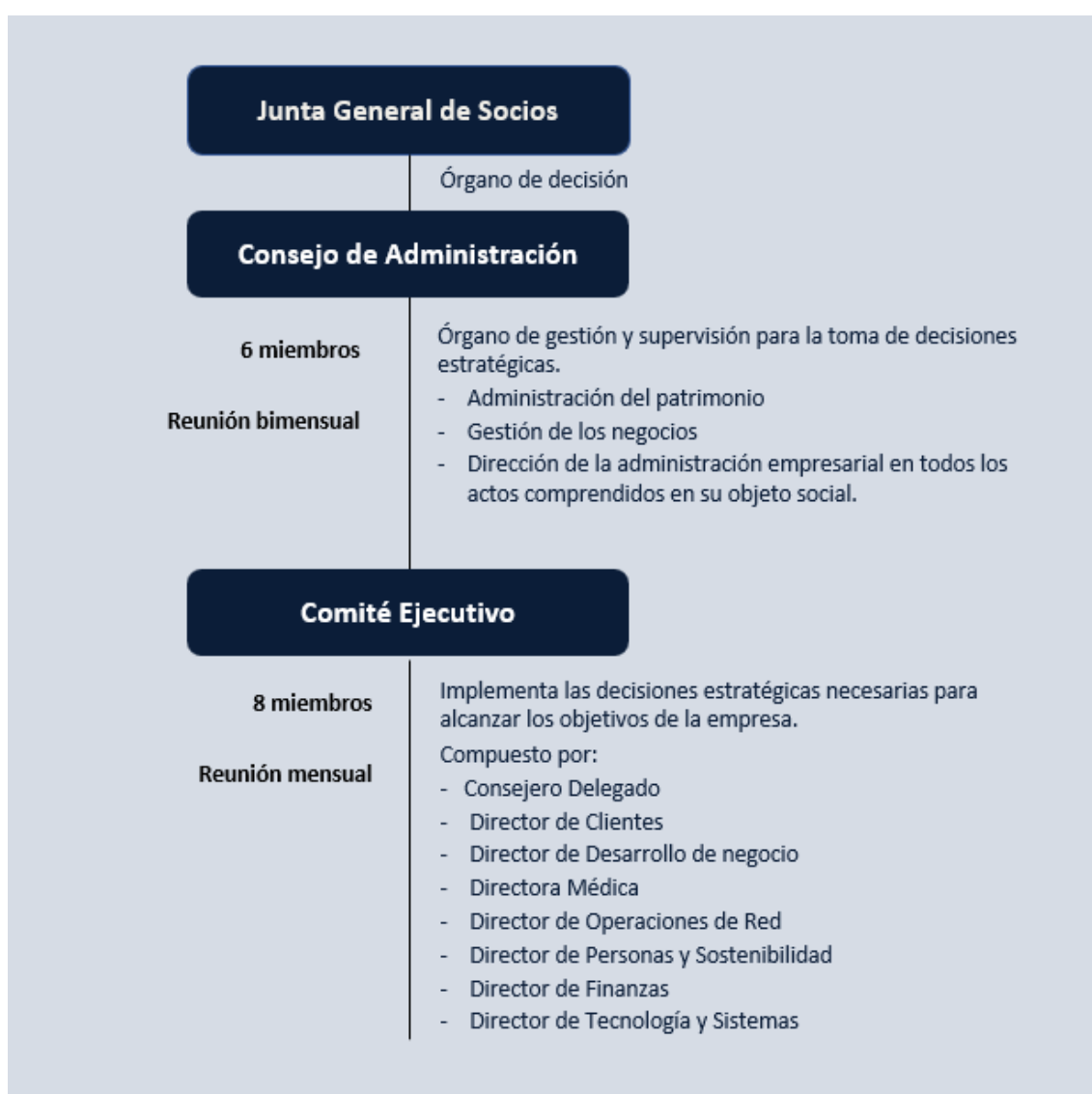
5.1. Nuestro modelo de gobierno

5.1.1. Gobierno corporativo: organización y funcionamiento

GRI 2-7, 405-1, 3-3

En DONTÉ GROUP, creemos que una gobernanza eficaz es clave para lograr nuestra misión de democratizar la salud bucodental y generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Este compromiso se ve reflejado en nuestras políticas de sostenibilidad y transparencia, que guían cada una de nuestras acciones.

El Gobierno Corporativo de Global Mensa y sus sociedades dependientes define los principios y normas que rigen la gestión, el desempeño y el funcionamiento de sus órganos de gobierno. Los órganos principales de gobierno son la Junta General de Socios y el Consejo de Administración.



En DONTÉ GROUP, la selección de los miembros de la alta dirección se basa exclusivamente en el talento, la experiencia y las competencias de cada candidato. A través de procesos de selección gestionados con *Headhunters*, se aplica un enfoque imparcial en la revisión de *Curriculum Vitae*, donde el género no es un criterio considerado, garantizando así que cada posición sea ocupada por el perfil más cualificado para el puesto.



Junta General de Socios

La Junta General de Socios, es el máximo órgano de decisión, encargado de aprobar las estrategias y decisiones clave para el desarrollo del grupo. Los socios constituyen en la Junta general una vez al año y decide por mayoría los asuntos propios de su competencia.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración, es el órgano de gestión y supervisión para la toma de decisiones estratégicas, así como también el máximo órgano de representación y decisión de la Compañía. Está compuesto por seis miembros con amplia experiencia en el sector. Entre sus funciones se encuentran la administración del patrimonio, la gestión de los negocios y la dirección de la administración empresarial en todos los actos comprendidos en su objeto social. Su función de supervisión incluye orientar su política, controlar y evaluar la gestión, así como tomar las decisiones más relevantes de Global Mensa. El Consejo se reúne de forma bimensual, y siempre y cuando sea necesario, se pueden celebrar reuniones extraordinarias para garantizar un desempeño eficaz de sus funciones y buen funcionamiento de la compañía.

Su composición a 31 de diciembre de 2024 es:

Miembros del Consejo de Administración	
Javier Martín Ocaña	CEO
Gonzalo Santos	Socio
Tom Allen	Socio
Richard Golding	Presidente no ejecutivo
Annabel Chaussat	Miembro del Consejo de Administración Consejera Independiente
Miguel Liria	Secretario No Consejero

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo es el órgano encargado de implementar las decisiones estratégicas necesarias para alcanzar los objetivos de DONTE GROUP. Su composición, integrada **por ocho miembros**, es elegida por el CEO y Consejo de Administración, garantizando así un liderazgo alineado con la visión global de la empresa. Además de diseñar la estrategia general en función de las atribuciones asignadas a cada integrante, el Comité Ejecutivo es responsable de gestionar las operaciones ordinarias de Global Mensa, asegurando la ejecución de políticas y prácticas de negocio establecidas.

Asimismo, el Comité juega un papel clave en la identificación, control y evaluación de riesgos, aplicando mecanismos de supervisión y coordinación que permitan un funcionamiento eficiente y cohesionado en toda la organización. Su labor incluye la coordinación efectiva entre las distintas áreas corporativas, promoviendo una gestión integrada y alineada con los principios estratégicos de DONTE GROUP.

En 2024 el Comité ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad empresarial al invitar en sus reuniones a la Gerente de sostenibilidad, consolidando así la sostenibilidad como un pilar estratégico transversal en la toma de decisiones

Su composición a 31 de diciembre de 2024 es:



Comité Ejecutivo		Inicio del cargo
Javier Martín	CEO	Enero 2017
Oscar Romero	Director Corporativo de personas y sostenibilidad	Abril 2017
Clara Esteban	Directora Corporativa Médica	Mayo 2021
Javier Fernández	Director Corporativo de Finanzas	Enero 2022
Gabriel de la Rica	Director Corporativo de Desarrollo de negocio	Abril 2020
Antonio Camacho	Director Corporativo Operaciones de Red	Marzo 2017
Ángel Cachón	Director Corporativo de Clientes	Junio 2022
Manuel Estébanez	Director Corporativo de Tecnología y sistemas	Abril 2024

Comité de Vigilancia

El Comité de Vigilancia (Órgano de Vigilancia), es un órgano colegiado independiente que informa, con fines consultivos, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. La responsabilidad y gestión está a cargo del “*Compliance Officer* Operativo”, quien tiene el deber de ejecutar el Cumplimiento Normativo dentro de la organización, asegurando la adhesión a los requerimientos legales y fomentando una cultura de buenas prácticas a través de su desarrollo, implementación y promoción continua, apoyada en formación constante.

El comité está compuesto por **tres miembros**, dos internos con cargos directivos y uno externo, con experiencia jurídica y financiera suficiente para desempeñar su función como director de cumplimiento (“*Compliance Officer* Operativo”). Todos ellos sujetos a pactos de confidencialidad expresos y específicos para la misión que llevan a cabo.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se creó, además de la supervisión de auditoría interna, como mayor refuerzo al compromiso ético de la compañía. Su misión principal es garantizar la transparencia y la correcta gestión de la información financiera y no financiera de DONTE GROUP.

En su labor de supervisión de auditoría interna y externa, evalúa igualmente los riesgos corporativos, el cumplimiento del Gobierno Corporativo, el Código de Conducta en su condición de mayor relevancia sobre el resto de los protocolos y políticas internas, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción y los Principios Generales para la Prevención de Riesgos Penales, asegurando el alineamiento con los estándares éticos y regulatorios de la Compañía.

Este órgano está compuesto por cuatro miembros, en su mayoría consejeros de la matriz, junto con el *Compliance Officer* y otros integrantes del Órgano de Vigilancia, quienes asisten como invitados. La Comisión se **reúne trimestralmente** de manera ordinaria y de forma adicional cuando las circunstancias lo exijan, asegurando así la capacidad de respuesta ante situaciones excepcionales. Todos ellos, sujetos a la confidencialidad expresa en relación a la información que reciben desde el Comité de Vigilancia.

Comisión de Retribución y Compensación

Encargada de asesorar al Consejo de Administración en todos los aspectos relacionados con la remuneración de los miembros de la Alta Dirección, esta Comisión establece y supervisa la Política de Retribución y Compensación de la compañía, alineándola con los principios estratégicos y operativos de la organización.

Está integrada por cuatro miembros del Consejo de Administración, quienes colaboran estrechamente con la Dirección de Personas y Organización para garantizar una política justa, competitiva y equitativa.



Comisión de Sostenibilidad

La Comisión de Sostenibilidad actúa como un órgano asesor clave del Consejo de Administración, encargado de orientar estratégicamente las iniciativas de sostenibilidad dentro de DONTE GROUP. Su labor abarca el diseño y supervisión de la Política de Sostenibilidad, la definición de indicadores de desempeño y la evaluación del impacto de la organización en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG/ESG), asegurando su alineación con los objetivos corporativos y las mejores prácticas internacionales.

Este órgano está compuesto por **cuatro miembros**, con el apoyo de la Dirección de Personas y Sostenibilidad, así como de una consultora externa especializada en sostenibilidad, que asiste como invitada para aportar una visión experta.

Además, la Gerente de Sostenibilidad es responsable de **reportar mensualmente** al Comité Ejecutivo sobre los avances y progresos en la implementación de estrategias sostenibles.

Por otro lado, el Comité de Sostenibilidad, integrado por cinco miembros clave de la empresa trabaja de manera coordinada con la Dirección General y ejerce una influencia significativa en la toma de decisiones estratégicas, garantizando que la sostenibilidad esté plenamente integrada en la gestión empresarial.), trabaja de manera coordinada con la Dirección General, garantizando que la sostenibilidad esté plenamente integrada en la gestión empresarial.

Comisión de Igualdad

Esta Comisión lidera la elaboración, supervisión y evaluación del Plan de Igualdad, fijando objetivos concretos, estrategias y prácticas para promover la igualdad de género dentro de DONTE GROUP. Además, establece sistemas de seguimiento y evaluación para garantizar la consecución de dichos objetivos y la mejora continua del plan.

Se reúne de manera semestral con carácter ordinario, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren. La Comisión de Igualdad está integrada por **cinco miembros**, de los cuales **cuatro son mujeres**. En 2023, este órgano se fortaleció con la incorporación de un mecanismo formal para la presentación de quejas por parte de las personas empleadas, reforzando su compromiso con la transparencia y la resolución de conflictos, como se detalla en capítulos posteriores.

Comité de Compliance

El Comité de Compliance es el órgano responsable de la gestión integral de la prevención de delitos dentro de DONTE GROUP, asegurando el cumplimiento normativo en todos los niveles de la organización. Su labor incluye la implementación, revisión y supervisión del Manual de Compliance, así como la evaluación constante de los riesgos asociados a la actividad empresarial.

Como máximo garante del modelo de cumplimiento, este comité vela por la correcta aplicación de las políticas internas, promoviendo una cultura corporativa basada en la ética, la transparencia y el respeto a la normativa vigente. Además, se encarga de identificar posibles vulnerabilidades y establecer mecanismos de control para prevenir infracciones, asegurando que todas las operaciones se realicen bajo los principios de buen gobierno y diligencia debida.

Política de remuneración de los altos cargos

En DONTE GROUP, la política de remuneración de los altos cargos está diseñada y aprobada por la Comisión de Retribución y Compensación del consejo de Administración para garantizar una compensación justa, competitiva y alineada con la estrategia corporativa. Más allá del aspecto económico, la estructura retributiva busca fomentar el compromiso con los **objetivos estratégicos y de sostenibilidad**, asegurando que tanto los miembros del máximo órgano de gobierno como los equipos bajo su liderazgo contribuyan activamente al crecimiento sostenible de la Compañía.



Esta política se basa en un modelo que combina una retribución fija con incentivos ligados al desempeño, promoviendo una cultura de alto rendimiento, responsabilidad y alineación con los valores de la Compañía.

Consejo de Administración

La política de remuneración del máximo órgano de gobierno no incluye retribución, salvo para el presidente no ejecutivo y la consejera independiente, quienes sí reciben una compensación. El esquema retributivo se basa en un salario fijo anual, acordado individualmente para cada miembro, y un sistema de bonificación vinculado al desempeño corporativo a largo plazo.

Comité Ejecutivo

Asimismo, en el caso del Comité Ejecutivo, además de la retribución económica, los miembros del órgano de gobierno también disfrutan de beneficios adicionales, que incluyen un seguro médico con cobertura para ellos y sus familiares, un vehículo corporativo y equipamiento tecnológico, como un teléfono móvil y un ordenador portátil corporativo, facilitando así el desempeño de sus funciones. Estos beneficios son consistentes con los proporcionados a otros grupos dentro de la organización.

5.1.2. Transformación organizativa y desarrollo del modelo de Roles

GRI 2-202

Durante el 2024, en DONTE hemos llevado a cabo una reestructuración organizativa basada en el Modelo de Roles desarrollado en colaboración con MERCER. Este proceso ha tenido como objetivo definir una estructura clara y eficiente que impulse el crecimiento, la especialización y el desarrollo profesional dentro de la organización.

Los principales hitos de este proyecto incluyen:

1. **Definición de Familias de Roles:** Se han identificado y clasificado distintos grupos organizativos que contribuyen de manera homogénea a la cadena de valor. Se han creado categorías como Operaciones, Atracción, Capital Humano, Proyectos, Explotación de la Información, Cumplimiento Normativo, entre otras.
2. **Creación de un Nuevo Organigrama:** Se ha diseñado un organigrama por niveles basado en la contribución de cada rol, en lugar de la estructura jerárquica tradicional. Esto permite una mayor flexibilidad y alineación con los objetivos estratégicos.
3. **Definición de Roles y Competencias:** Se han establecido 12 roles clave dentro de la organización, de los cuales se han definido en profundidad 10. Cada rol incluye métricas de desempeño, competencias necesarias y factores diferenciadores, asegurando que cada puesto tenga objetivos claros y alineados con la estrategia de DONTE GROUP.
4. **Evaluación Competencial y Desarrollo Profesional:** Se ha puesto en marcha un proceso de evaluación competencial, con el fin de mapear las capacidades actuales del equipo y, posteriormente, diseñar planes de desarrollo individualizados.
5. **Preparación para un Modelo de Compensación y Retribución:** La creación de esta estructura organizativa es el primer paso hacia la implementación de un sistema de compensación basado en evaluación y desarrollo. Este modelo busca asegurar la equidad interna, la retención de talento y la motivación de los equipos.

Con este proyecto, tratamos de reforzar nuestro compromiso con una gestión organizativa más eficiente y alineada con los objetivos estratégicos, asegurando una cultura corporativa basada en la especialización, el reconocimiento y el desarrollo del talento.



5.2. Cultura empresarial y Buen Gobierno

En DONTÉ GROUP, nuestra visión de sostenibilidad va más allá del impacto ambiental; buscamos ser un referente en buenas prácticas empresariales, integrando nuestros valores compartidos y propósito en cada aspecto de nuestra gestión. Aspiramos a situarnos a la vanguardia del sector, consolidando un modelo de negocio responsable y comprometido con un impacto social positivo.

Para alcanzar estos objetivos, trabajamos desde la Cultura y el Gobierno Corporativo en **cuatro ejes clave**:

- 1** Promover una cultura sostenible que persiga un propósito y unos valores comunes
- 2** Asegurar el buen gobierno y la ética empresarial en todos los eslabones de nuestro negocio
- 3** Reforzar nuestro compromiso de transparencia con los grupos de interés
- 4** Liderar el sector apoyándonos en una comunicación efectiva de la sostenibilidad

5.2.1. Políticas de cultura empresarial y cultura corporativa

GRI 3-3, 2-23

Código de Conducta

En DONTÉ GROUP, la ética y la integridad son la base de todas nuestras operaciones. Nuestro Código de Conducta representa el núcleo de nuestro compromiso con un comportamiento empresarial **honesto, responsable y transparente**, marcando la pauta para todas las personas vinculadas, directa o indirectamente, con la organización. Su cumplimiento es esencial tanto en el desarrollo de las funciones internas como en las relaciones comerciales y profesionales, garantizando que todas las interacciones se lleven a cabo dentro del marco legal y las mejores prácticas aceptadas a nivel internacional.

Este Código no solo define los valores y principios que guían nuestro trabajo diario, sino que también refuerza nuestro compromiso con la sociedad y nuestros pacientes, quienes confían en nosotros para recibir un servicio basado en la excelencia y la responsabilidad.

Su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que forman parte de DONTÉ GROUP, desde los órganos de administración y equipos directivos hasta el personal interno, proveedores, colaboradores y, en especial, los profesionales de la odontología.

Se sustenta en **ocho principios rectores**, que orientan la conducta de la organización y sus integrantes hacia la excelencia ética y la responsabilidad social. Estos principios aseguran que todas las actuaciones sean coherentes con los valores corporativos y se realicen dentro del marco legal y de buenas prácticas generalmente aceptadas.

Principios del Código de Conducta:

- Transparencia
- Protección del medioambiente
- Responsabilidad
- Igualdad y diversidad
- Confidencialidad
- Legalidad
- Calidad
- Moralidad

De esta manera, se asegura que los principios éticos trasciendan en toda la cadena de valor, promoviendo una conducta responsable y respetuosa en todas las operaciones:



Principios de la Política de Derechos Humanos:

1. Rechazo al trabajo forzoso u obligatorio y al trabajo infantil
2. Respeto a la diversidad y no discriminación
3. Libertad de asociación y negociación colectiva
4. Seguridad y salud laboral
5. Condiciones de trabajo justas y favorables
6. Respeto a los derechos de las comunidades y sociedad
7. Empoderamiento de las mujeres a través de derechos y oportunidades
8. Relaciones con pacientes y proveedores

Prevención del fraude y la corrupción

En DONTE GROUP esperamos que todas las personas que forman parte de nuestra empresa mantengan los más altos estándares de honestidad e integridad mientras llevan a cabo operaciones en nuestro nombre, sin incurrir en ningún caso en prácticas corruptas o fraudulentas para obtener cualquier tipo de ventaja ilegal para beneficio propio o para el beneficio de la empresa o de terceros.

Compromiso personal y profesional

En DONTE GROUP esperamos que la relación con los miembros del consejo de administración, trabajadores y colaboradores esté basada en la confianza. Esto significa establecer un compromiso firme con la legalidad, honestidad e integridad en todas las acciones que se llevan a cabo.

Protección de los activos e información de la empresa

Todas las personas que formamos DONTE GROUP somos responsables de proteger los activos que pertenecen a la empresa haciendo un uso exclusivamente profesional y legal y de la información, que asumiremos confidencial y/o sensible excepto en los casos que sea manifiestamente pública.

Pautas sobre regalos y otros beneficios

DONTE GROUP es particularmente sensible a la percepción pública por lo que no se permite la recepción ni el ofrecimiento de regalos u otros beneficios. Como excepción, aquellos generalmente aceptados, de valor simbólico que se corresponden con las prácticas comerciales/signos de cortesía normales en el desarrollo de nuestra actividad (Política Anticorrupción). Tampoco realizamos pagos para agilizar trámites excepto en peligro de vida o integridad física, en cuyo caso se pondrá en conocimiento del Órgano de Vigilancia.

Tratamiento de conflictos de interés

El Código de Conducta recoge los supuestos y situaciones que consideramos pueden suponer un conflicto de interés. En caso de que algún trabajador tenga un conflicto de interés real, potencial o aparente, debe comunicarlo lo antes posible a su superior jerárquico y/o órgano de vigilancia correspondiente.

Este documento se actualiza y ajusta de manera periódica para garantizar su vigencia, teniendo en cuenta los cambios legislativos o cualquier circunstancia que pueda influir en los principios fundamentales de la empresa. Su cumplimiento implica un compromiso continuo, respaldado por programas de formación recurrente para toda la plantilla y por sistemas de control automatizados que aseguran su correcta aplicación y fehaciencia de su conocimiento.

Defensa de los Derechos Humanos

En DONTE GROUP, la **Política de Derechos Humanos**, vigente desde 2020, constituye el eje central de nuestro compromiso ético y en la promoción de los derechos fundamentales en todas nuestras actividades. Su aplicación y supervisión son responsabilidad de la Junta Directiva, asegurando que se mantenga alineada con los estándares internacionales y europeos. La política se basa en **tres pilares** principales, los cuales adoptan acuerdos, tratados y marcos de referencia internacionales, reforzando el respeto y la promoción de los derechos humanos en todas las áreas de operación.

Esta política se asienta en **ocho principios básicos** relacionados con las prácticas laborales, los cuales regulan todas las actividades del grupo y las personas empleadas en ella. Estos principios garantizan un cumplimiento sólido y constante de los derechos humanos y abarcan aspectos clave como la igualdad, la no discriminación, las condiciones laborales dignas, la seguridad en el trabajo y el respeto por los derechos fundamentales.



Adicionalmente, establece procesos claros de **debida diligencia** necesarios para garantizar la promoción activa de los Derechos Humanos, así como la prevención, detección y gestión de posibles incumplimientos o infracciones. Este marco de actuación se fundamenta en un enfoque preventivo que incluye:

Para reforzar las acciones preventivas y garantizar la protección de los derechos humanos, hemos implementado **planes de actuación específicos** que permiten un seguimiento continuo y procesos efectivos para mitigar o reparar cualquier consecuencia negativa que pudiera surgir en el desarrollo de nuestras actividades. Estos planes aseguran un monitoreo constante, y garantizan la disponibilidad de recursos adecuados para mantener las medidas de previsión y mitigación de riesgos en todas las áreas de actuación.

Dado que principalmente operamos en España, nuestras evaluaciones han determinado que el **riesgo de incumplimiento** de los derechos humanos o de los principios fundamentales de la OIT **es bajo**. Aun así, mantenemos un firme compromiso con el cumplimiento normativo, aplicando siempre la legislación nacional como marco de referencia en caso de conflicto con estándares internacionales, asegurando así el respeto pleno a los derechos fundamentales en todas nuestras operaciones.

Al igual que en años anteriores, en 2024, **no hemos recibido denuncias** relacionadas con explotación laboral, trabajo infantil, vulneración de derechos de las comunidades locales ni ninguna

Formación 	Formación en materia de Derechos Humanos en todos aquellos programas de formación que sean adecuados para ello, dirigidos a toda la plantilla
Compromiso de responsabilidad 	Todos los empleados tienen la obligación y la responsabilidad de establecer y mantener sus relaciones desde el respeto de los derechos humanos. Los mandos, adicionalmente, tendrán las siguientes responsabilidades: • Asegurarse de que las personas a su cargo conocen y comprenden el contenido de esta Política • Garantizar y velar por que no se produzcan situaciones de incumplimiento de los derechos humanos
Deber de comunicación 	Se utilizarán todos los medios de comunicación disponibles en Global Mensa para garantizar el conocimiento de esta Política por todos sus integrantes

otra cuestión vinculada a los derechos humanos. Asimismo, no se han identificado riesgos ni casos de vulneración dentro de la cadena de suministro relacionada con estas cuestiones en nuestra área geográfica de actuación.

5.2.2. Afianzamos nuestra cultura corporativa ética

GRI 3-3, 407-1, 408-1, 409-1

Seguimos trabajando activamente para adherirnos al **Pacto Mundial de Naciones Unidas** y aunque la adhesión aún no se ha formalizado en 2024, continuamos avanzando en los procesos necesarios para cumplir con los requisitos de este importante compromiso. Este trabajo constante refleja nuestra determinación por alinear nuestras operaciones con los estándares internacionales más exigentes, fortaleciendo nuestro liderazgo en sostenibilidad y posicionándonos como un referente ético dentro de nuestro sector.

Derechos Humanos en la empresa


 Aprobar una política de compromiso con los derechos humanos

 Identificar y mitigar los riesgos a través de un proceso de debida diligencia

 Contar con mecanismos de reclamación



La Política de Derechos Humanos de la Compañía se ajusta a la Carta Internacional de Derechos Humanos de Naciones Unidas, a los Pactos Internacionales de Derechos Civiles, Políticos, Económicos, Sociales y Culturales, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas; así como a otros marcos relevantes como el Convenio Europeo de DDHH y la Convención sobre Derechos del Niño.



En el ámbito del cumplimiento con estándares LGBTIQ+ reconocidos mundialmente, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión y el respeto a los derechos humanos al adherirnos en abril de 2024, a las 5 **Normas de Conducta** desarrolladas por **Naciones Unidas para apoyar a la comunidad empresarial en la no discriminación de personas lesbianas, gays, bisexuales y queer**. Este paso consolida nuestro liderazgo en diversidad y sostenibilidad, alineando todas las operaciones con los principios promovidos por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH).

Adicionalmente, a través de Fundación Diversidad, nos comprometemos a fomentar y promover activamente la diversidad y la inclusión dentro de nuestra organización.

Para implementar estas normas en la compañía, hemos llevado a cabo una serie de acciones concretas, como la actualización de nuestras políticas internas para abordar explícitamente los derechos de la comunidad LGBTI y el establecimiento de canales confidenciales para denunciar discriminación o abuso. A través de la creación del **Comité de Diversidad** que representa al personal LGBTI, garantizamos su inclusión en la toma de decisiones y hemos desarrollado programas de formación tanto para la plantilla como para directivos en materia de derechos humanos.

En este sentido, el 7 de junio de 2024 se aprobó el Protocolo Contra el Acoso y la Discriminación LGTBI (Prevención, detección y actuación frente al acoso discriminatorio por razón de orientación sexual, identidad de género, expresión de género y características sexuales) y de obligado conocimiento y cumplimiento para toda la plantilla, sin excepción. Su contenido se resume en:

- Ámbito de aplicación
- Definiciones y características
- Medidas preventivas para alcanzar la igualdad de las personas LGTBI
- Procedimiento de actuación, Denuncia
- Comisión instructora
- Determinación de grados sancionadores
- Determinación de medidas



Comité de **DIVERSIDAD**

También buscamos promover la sensibilización y la inclusión en las comunidades donde operamos, utilizando la red de clínicas como un espacio para fomentar el respeto y la igualdad. Este compromiso se extiende a nuestra cadena de valor, colaborando con proveedores para impulsar la conciencia y participación en estas iniciativas.

En este contexto, hemos llevado a cabo una sesión conjunta con **Ontier**, centrada en la regulación **Anti-Greenwashing**, destinada a la responsable de sostenibilidad de la organización. El objetivo principal de esta formación fue abordar un riesgo legal creciente en el ámbito empresarial: el Greenwashing, así como anticiparse a las normativas europeas emergentes, como el Proyecto de Ley de Consumo Sostenible. Esta legislación busca luchar de manera firme contra el eco-blanqueo y proteger a las empresas que cumplen con los estándares de sostenibilidad frente a la competencia desleal de aquellas que no lo hacen.

Durante la sesión, se ofreció una explicación detallada sobre el concepto de *Greenwashing*, los riesgos legales y reputacionales asociados y el impacto que estas prácticas pueden tener en la credibilidad corporativa. Asimismo, se profundizó en las afirmaciones medioambientales que pueden realizarse de manera ética y conforme a los estándares internacionales, garantizando su veracidad y coherencia con las normativas vigentes.

La formación incluyó el análisis de casos prácticos y ejemplos específicos para ilustrar cómo estas regulaciones pueden afectar directamente nuestras operaciones. Se abordaron, además, buenas prácticas y estrategias para comunicar de forma transparente y responsable las iniciativas de sostenibilidad, asegurando que estén alineadas con los principios éticos y legales.

De este modo, reafirmamos nuestro compromiso de garantizar que todas las declaraciones relacionadas con la sostenibilidad sean precisas, estén fundamentadas y reflejen de manera auténtica los valores y esfuerzos de la organización.



5.2.3. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales

GRI 205-1

En DONTE GROUP, estamos comprometidos con la transparencia como un principio esencial para garantizar una gestión clara, accesible y alineada con los más altos estándares de ética y buen gobierno. Además, este compromiso ha sido identificado como uno de nuestros temas materiales clave, según el análisis de Doble Materialidad, reafirmando nuestra responsabilidad en la lucha contra la corrupción y la gestión de riesgos asociados al cumplimiento normativo.

Política Anticorrupción

La lucha contra la corrupción y el soborno sigue siendo un principio clave para DONTE GROUP, en línea con nuestro compromiso de liderar con ética, transparencia y responsabilidad empresarial. En un sector como el nuestro, donde la confianza y la gobernanza corporativa tienen un peso crítico, continuamos consolidando nuestras políticas y prácticas para prevenir, detectar y gestionar riesgos asociados a la corrupción.

Nuestra **Política Anticorrupción** está alineada con las principales normativas nacionales e internacionales, como las leyes anticorrupción vigentes en España y otras legislaciones relevantes que establecen estándares globales en la materia. Este enfoque asegura que nuestras prácticas sean coherentes con los más altos niveles de ética empresarial y transparencia. Además, esta política contempla distintas instancias de corrupción:

Corrupción en el mercado

Queda terminantemente prohibido prácticas tales como ofrecer dinero o algo de valor a un empleado de otra compañía para que dicha compañía contrate los servicios de Global Mensa

Tráfico de influencias

Queda terminantemente prohibido prácticas tales como utilizar una relación personal con un funcionario público para influir sobre éste y que adopte una decisión en favor de Global Mensa

Cuhecho

Está terminantemente prohibido la recepción o el ofrecimiento de regalos u otros beneficios a autoridades, funcionarios públicos o directivos o empleados pertenecientes a empresas u organismos públicos o privados de ámbito nacional o internacional, ya se haga de manera directa o indirecta a través de agentes, intermediarios, asesores o cualesquiera personas interpuestas. Como excepción, aquellos regalos generalmente aceptados, de valor simbólico que se corresponden con las prácticas comerciales/signos de cortesía normales en el desarrollo de nuestra actividad (Política Anticorrupción). Tampoco están permitidos los Pagos para agilizar Trámites excepto en peligro de vida o integridad física, en cuyo caso se pondrá en conocimiento del Órgano de Vigilancia.

Es esencial que los mecanismos de prevención de la corrupción y el fraude formen parte de un marco de gobernanza sólido, donde las distintas políticas y sistemas se refuerzan mutuamente. Nuestra Política Anticorrupción complementa y fortalece el Código de Conducta, estableciendo una base común de integridad y transparencia. Como parte de este enfoque, hemos desarrollado documentos específicos de cumplimiento obligatorio:

- Declaraciones de proveedores, con cuestionarios que evalúan posibles vínculos con terceros, especialmente autoridades.
- Control anual de atenciones comerciales.
- Clausulado en la contratación de profesionales
- Clausulado en la contratación de personal
- Clausulado en los contratos de franquicia.
- Compromiso anual del Consejo contra la corrupción.

En 2024, además de actualizar la política en cuanto a nuevas normativas, se incluyó un nuevo documento relativo a la declaración de los miembros del órgano de administración en relación su



compromiso expreso con los principios y normas establecidas en el Código de Conducta y en la Política Anticorrupción.

Este marco garantiza la coherencia de nuestras acciones y refuerza nuestro compromiso con la ética en todas las áreas de la organización.

Gestión de conflictos de interés

Nuestra Política Anticorrupción se complementa con la **Política y Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés**, vigente desde 2021 y actualizada en 2024. Ambas políticas trabajan en sinergia, proporcionando un marco ético sólido que garantiza la integridad en todas las actividades empresariales y en todos los niveles de la organización.

Esta Política identifica a las personas directamente sujetas a reglas de conflictos de interés, como los órganos de administración, cargos directivos, la dirección del Área de Auditoría Interna y los miembros del Órgano de Vigilancia, así como a otras personas indirectamente vinculadas en negociaciones con terceros o según designación de los órganos competentes. Su gestión está regulada por siete **principios fundamentales**:

1. La salvaguarda de los intereses corporativos
2. La obligación de información
3. La inhibición de la persona afectada
4. La confidencialidad de la información
5. La transparencia
6. El respeto a la privacidad
7. La prohibición de la concurrencia desleal

Así mismo se establece una matriz de comunicación, que define a quién debe notificarse un posible conflicto de interés, según el perfil profesional del implicado. La declaración de potenciales conflictos de interés constituye el primer paso para abordar y resolver estas situaciones, incluyendo, si fuera necesario, la obligación de la persona afectada de abstenerse de participar en actividades relevantes relacionadas con dicho conflicto.

Además, la política establece la obligación bianual de que todas las personas responsables de la gestión de departamentos o niveles superiores manifiesten expresamente la existencia o ausencia de posibles conflictos de interés, asegurando así un monitoreo constante.

Gestión de blanqueo de capitales

En DONTE GROUP y las sociedades dependientes, las transferencias de dinero se realizan únicamente por personas autorizadas y bajo estrictos controles que aseguran el cumplimiento de la normativa vigente. Estas operaciones se llevan a cabo mediante títulos nominativos o transferencias bancarias, respetando los límites establecidos en las autorizaciones correspondientes otorgadas en los correspondientes poderes. Las políticas de la compañía garantizan la legalidad y transparencia de todas las transacciones, tanto en los servicios centralizados de cobros y pagos como en los centros de atención a los pacientes, reforzando el compromiso con la integridad en todas las áreas de la organización.

Para consolidar este compromiso con la integridad y el cumplimiento normativo, mantenemos como obligatoria la **formación anual** en línea para todo el personal. Este curso, enfocado en el Código de Conducta, la Política Anticorrupción, la correcta gestión en la intervención en la financiación a pacientes y el uso adecuado del Canal de Denuncias, garantiza que todas las personas empleadas comprendan y apliquen los principios éticos de la organización, fortaleciendo así una cultura de responsabilidad y transparencia.

Nuestras políticas contemplan normas específicas sobre la responsabilidad y la lucha contra el blanqueo de capitales, habiéndose actualizado en 2024



Gestión de las políticas, protocolos y códigos relacionados con las buenas prácticas y la responsabilidad.

Además de las menciones expresas de determinadas normas cuyo cumplimiento se gestiona desde el Comité de Compliance, DONTE GROUP, a través de dicho Comité tiene implantadas las siguientes políticas y protocolos:

1. Sistema Disciplinario
2. Protocolo de Uso de Medios Tecnológicos
3. Manual de Gestión Documental
4. Protocolo sobre Responsabilidad del Órgano de Gobierno
5. Política sobre el Uso de Redes Sociales
6. Protocolo de Actuación y Plan de Contingencia
7. Protocolo sobre los Créditos al Consumo

Todos ellos han sido objeto de actualización en 2024.

Gestión del cumplimiento

En DONTE GROUP se lleva a cabo el “Plan 100 anual” consistente en la inspección presencial de clínicas, de forma rotativa. Las auditorías son llevadas por el Comité de Vigilancia y su objeto es la comprobación del cumplimiento de la normativa relacionada con la responsabilidad penal, incluyendo el análisis de todas las áreas de trabajo que se desarrollan en las clínicas, desde el control de documentación local obligatoria, residuos, medicamentos, protección de datos, expedientes clínicos, higiene, equipo técnico, permisos, etc.

Durante las auditorías también se lleva a cabo una formación específica que se enfoca a, en su caso, las debilidades que se pongan de manifiesto y las inquietudes que se manifiesten *in situ* por el personal.

En 2024 se elevaron los informes emitidos por cada auditoría tanto al Comité de Vigilancia como a la dirección de operaciones, compartiendo de la misma forma, los resultados con las delegaciones y con las direcciones de las clínicas visitadas.

Los resultados de las auditorías son, especialmente, prácticos de forma que las deficiencias manifestadas conllevan acciones de corrección en coordinación con los departamentos afectados y, en algunos casos, dando lugar a la implantación de nuevos procedimientos o de modificación de los existentes.

Asimismo, se hace un seguimiento individualizado del nivel de reconocimiento expreso de todos y cada uno de los documentos elaborados por el Comité de Vigilancia, habiendo alcanzado el nivel suficiente de fehaciencia para cumplir con nuestro compromiso con la transmisión personal de los principios que promulgamos y defendemos.

Riesgos asociados al cumplimiento

GRI 205-2

La gestión de riesgos asociados al cumplimiento se fundamenta en la identificación, prevención y mitigación de posibles vulnerabilidades que puedan impactar negativamente en la integridad de nuestras operaciones. A través de este enfoque, protegemos a nuestras personas empleadas, pacientes, socios y terceros vinculados con DONTE GROUP, y también reforzamos nuestro compromiso con la transparencia, el cumplimiento normativo y el bienestar de la comunidad en general.



Operaciones evaluadas de riesgos relacionados con la corrupción

Además de los riesgos identificados en nuestro apartado de Gestión de Riesgos, DONTE GROUP ha realizado un exhaustivo análisis del impacto que la **Comisión de Delitos** podría tener en nuestras actividades. Este ejercicio de mapeo ha permitido identificar cuatro grandes grupos de riesgos relacionados con el cohecho y la corrupción:



En este ejercicio de mapeo y valoración de riesgos, han recibido una calificación de **riesgo alto** las siguientes actividades:



Entre los riesgos priorizados, destacamos tres áreas principales de atención:

- **Riesgo de cumplimiento regulatorio:** Relacionado con los posibles incumplimientos de normativas legales y regulatorias, lo que podría derivar en sanciones económicas o legales significativas.
- **Riesgo de conducta con pacientes:** Derivado de prácticas inadecuadas en la relación con pacientes, como problemas en el trato o en los servicios prestados, que puedan dañar la confianza de estos.
- **Riesgo reputacional:** Vinculado al impacto negativo que un incumplimiento ético o normativo podría tener en la percepción pública de DONTE GROUP, afectando la confianza de la sociedad en general.

Gestión

La gestión de riesgos éticos y normativos se lleva a cabo de manera independiente y reporta directamente a la **Comisión de Cumplimiento y Auditoría** y, en caso necesario, al Consejo de Administración. Este enfoque permite supervisar y controlar de forma eficiente los riesgos descritos, mientras se promueve una gestión activa y estratégica de las nuevas regulaciones y desafíos.

5.2.4. Mecanismos de reclamación

GRI 3-3, 2-23, 2-26, 406-1, 205-1, 205-2, 205-3

En DONTE GROUP, la promoción de un entorno seguro, inclusivo y ético es una prioridad. Por ello, hemos fortalecido nuestros mecanismos de denuncia y queja, asegurando que todas las personas vinculadas a la organización cuenten con canales efectivos y confidenciales para reportar cualquier incidente, conducta inapropiada o incumplimiento normativo.

Hasta la fecha, la compañía disponía de un **Canal de Consultas**, un **Canal de Denuncias** y un **Buzón de Sugerencias**, herramientas clave para garantizar la protección y confidencialidad de quienes reportan. Además, DONTE GROUP mantiene una política de puertas abiertas, fomentando un entorno de transparencia y diálogo donde las personas empleadas pueden expresar inquietudes, sugerencias o dudas directamente a sus responsables jerárquicos.

Para fortalecer aún más estos procesos y garantizar la máxima seguridad y privacidad en la gestión de los reportes, el sistema de Compliance ha implementado diversas vías de comunicación específicas, todas ellas gestionadas directamente por el *Compliance Officer* Operativo.

- Correo electrónico información@compliancevd.es: Disponible para consultas generales sobre cumplimiento normativo.
- Correo electrónico compliance@compliancevd.es: Canal independiente de la red corporativa, destinado exclusivamente a la recepción de denuncias.

Ambos canales están diseñados para asegurar el cumplimiento de los más altos estándares de confidencialidad y protección de datos, garantizando que todas las denuncias sean tratadas con rigor, imparcialidad y en el menor tiempo posible.

Las denuncias y/o incidencias que deben tramitarse a través del Canal de Denuncias deben referirse a alguno de los siguientes comportamientos:



Comportamientos punibles

- Descubrimiento y revelación de secretos y allanamiento
- Estafa
- Insolvencias punibles
- Delitos contra la integridad sexual
- Daños informáticos
- Blanqueo de capitales
- Frustración de la ejecución
- Delitos contra la propiedad intelectual o industrial
- Delitos contra el mercado o los consumidores
- Corrupción en el mercado
- Tráfico de influencias
- Cohecho
- Delitos contra ciudadanos extranjeros
- Financiación ilegal de partidos
- Delitos contra la Hacienda Pública y Seguridad Social
- Delitos contra la ordenación del territorio y urbanismo
- Delitos contra recursos naturales o medioambientales
- Peligro por contaminación relativo a vertidos
- Delitos contra la salud pública



En 2024 se implantó la **Política General del Sistema Interno de Información**, aprobada por DONTE GROUP a finales del 2023, que viene a ser un refuerzo mayor, si cabe, de los canales existentes, plasmando la mejora del acceso de los informantes, reforzando el compromiso de confidencialidad y respeto y, en definitiva, desarrollando las directrices de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, trasponiendo al marco normativo español la Directiva UE 2019/1937.

Avances en 2024: Un canal más inclusivo y especializado

Siguiendo nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión, y en línea con las Normas de Conducta de la ONU, este año DONTE GROUP ha implementado un Canal de Denuncias específico para casos de **LGTBIfobia**. Como ya se adelantó en el punto [4.1.3. Herramientas de comunicación con nuestro equipo](#).

Este nuevo recurso responde a la necesidad de brindar un espacio seguro y confidencial para reportar incidentes de discriminación, acoso o abuso basados en la orientación sexual o identidad de género. Con esta iniciativa, la compañía refuerza su compromiso con la protección y el respeto a la comunidad LGBTI, garantizando una respuesta ágil y efectiva a cualquier situación de vulneración de derechos.

Hasta la fecha, **no se han recibido denuncias** a través de este canal. No obstante, su existencia representa un paso clave en la consolidación de una cultura organizacional basada en la diversidad, la inclusión y el respeto, asegurando que todas las personas dentro de DONTE GROUP cuenten con herramientas adecuadas para reportar cualquier incidente con total seguridad y confidencialidad.

La implementación de este canal especializado consolida a DONTE GROUP como un referente en ética, diversidad e inclusión, asegurando que todas las personas dentro de la organización puedan desempeñar su labor en un entorno donde la integridad, la equidad y el respeto sean pilares fundamentales.

Tipología de comunicaciones recibidas a través del Canal de Denuncias

GRI 2-25, 412-1, 406-1

En aras de la mayor transparencia posible, adjuntamos a continuación el desglose de incidencias recibidas durante el 2024, así como la comparativa respecto a 2023:

Motivo de la incidencia	2024	2023
Corrupción o soborno	0	1
Discriminación o acoso	8	4
Datos de privacidad del cliente	3	0
Conflictos de intereses	0	0
Blanqueo de capitales	0	0
N.º total de incidencias	11	5

Este año se han registrado 8 casos de acoso. El motivo de este incremento se debe a la **mayor visibilidad y sensibilidad** provocada en nuestro personal tras las formaciones sobre los canales de denuncia, y por la seguridad que sienten el equipo al sentirse respaldado por su empresa que cuenta con políticas e iniciativas que ponen a la persona en el centro.



Con respecto al estado de avance del trámite de las incidencias, los datos son:

Número incidencias	2024				2023			
	Acoso Sexual	Acoso Laboral	Incumplimiento de otros protocolos	Uso indebido de medios	Acoso Sexual	Acoso Laboral	Incumplimiento de otros protocolos	Uso indebido de medios
Sancionada	-	2	2	-	-	1	-	-
Derivada a RRHH	-	2	-	-	-	1	-	-
En trámite	-	3	-	1	-	1	1	-
Archivada	-	1	-	-	-	1	-	-

De estos casos, uno fue confirmado como acoso laboral y resultó sancionado con una amonestación, otro se cerró porque la persona afectada dejó la empresa sin continuar la denuncia, y un tercero también se consideró acoso, aunque el responsable fue despedido por otras causas. Además, un caso se cerró tras el traslado personal de la persona afectada, pero quedó en seguimiento por RRHH, y otro se trasladó a otro departamento al considerarse un conflicto entre compañeros. Los tres casos restantes siguen en curso. DONTE GROUP sigue comprometido con la prevención y gestión del acoso laboral, reforzando la cultura de respeto y promoviendo un entorno seguro a través de la formación y la mejora de sus protocolos de actuación.

5.2.5. Gestión responsable del riesgo

GRI 3-3

Durante 2024, hemos reafirmado nuestro compromiso con la excelencia operativa y la sostenibilidad mediante la **colaboración con MARSH**, una reconocida firma de consultoría en gestión de riesgos. Este proyecto conjunto tuvo como objetivo fortalecer el modelo de gestión de riesgos de DONTE GROUP, proporcionando una visión integral de los desafíos a los que se enfrenta la organización y estableciendo una hoja de ruta clara para mitigar sus impactos. A través de este proyecto también se trató de dar cumplimiento a los requerimientos del rating ESG.

Gracias a esta iniciativa, hemos avanzado en la implementación de un **Modelo de Gestión Integral de Riesgos** (ERM, por sus siglas en inglés), alineado con las mejores prácticas internacionales y con las directrices del COSO Framework, la norma ISO 31001 y el Global Risk Report.

Proceso de creación del mapa de riesgos y enfoque metodológico

El proyecto de identificación de riesgos se llevó a cabo en tres fases principales:

1. **Definición del modelo y estructura de análisis:** Incluyó la identificación de riesgos potenciales y la validación de la taxonomía basada en tendencias del sector bucodental.
2. **Evaluación y medición de riesgos:** Se realizaron evaluaciones cuantitativas y cualitativas para determinar la exposición residual de los riesgos.
3. **Diseño del plan de acción y estrategias de mitigación:** Se establecieron controles, políticas y procesos para gestionar los riesgos de forma proactiva.

Para llevar a cabo la medición de los riesgos, se empleó una metodología estructurada que incluyó:

- **Evaluación del impacto:** Se analizaron dimensiones económicas, reputacionales, operacionales y de cumplimiento normativo, estableciendo cinco niveles de impacto: bajo, moderado, relevante, grave y crítico.



- **Evaluación de la probabilidad de ocurrencia del riesgo:** Se definieron escalas que van desde remoto (0%-10%) hasta cierto (90%-100%).
- **Cálculo de la exposición residual:** Se determinó combinando impacto y probabilidad, lo que permitió identificar los riesgos más críticos para la organización.

El análisis consideró los **controles, políticas y procedimientos de mitigación** existentes en el momento del estudio para obtener una visión realista de la capacidad de respuesta de DONTE GROUP.

Fundamentos claves del análisis

Para estructurar el mapa de riesgos, se establecieron **tres elementos clave**:

1. **Rango de tolerancia al riesgo:** Se definió la capacidad de resistencia financiera de DONTE GROUP para evaluar su capacidad de absorción ante posibles impactos.
2. **Escalas de valoración:** Se implementaron instrumentos de medición cuantitativa para ponderar la exposición al riesgo en términos de impacto y probabilidad.
3. **Taxonomía de riesgos:** Se desarrolló y validó un modelo específico para el sector odontológico, alineado con las tendencias de mercado y los desafíos del entorno.

Estructuras organizativas evaluadas

El análisis de riesgos contó con la participación activa de todas las áreas del grupo, asegurando una visión transversal y alineada con la estrategia corporativa. Se realizaron en primer lugar sesiones individuales con los **responsables de las áreas de negocio** y posteriormente sesiones de trabajo conjuntas para ajustar y ponderar los resultados. Las áreas que participaron fueron:



Resultados del análisis

El ejercicio permitió identificar 31 riesgos relevantes a corto plazo (periodo de 2 años), y 2 riesgos relevantes a largo plazo. Estos riesgos se han agruparon en 5 categorías principales: económicos, sociales, tecnológicos, geopolíticos y medioambientales.



Entre ellos, se identificaron **4 riesgos críticos** con el mayor impacto potencial en el negocio, tanto en términos de continuidad operativa como de reputación empresarial.



Para cada uno de ellos, se comprobó que **DONTE GROUP ya tenía** como parte de su estrategia **planes de acción mitigadores** e incluso de **oportunidad**, enriqueciéndolos parcialmente en algún caso, en línea con lo descrito a continuación.

Estrategias de mitigación y fortalecimiento del modelo ERM

Este ejercicio nos ha permitido priorizar la consolidación de un modelo de Gestión Integral de Riesgos (ERM), centrado en cuatro pilares fundamentales:

1. Diseño e Implementación de Controles
 - Identificación y mapeo de controles específicos para reducir la exposición a los riesgos más críticos.
 - Definición de una hoja de ruta de mitigación con responsables asignados para su implementación y seguimiento.
2. Cultura de Riesgo
 - Incorporación de criterios de gestión de riesgos en el desarrollo de productos y servicios.
 - Realización de talleres de formación para el personal y establecimiento de incentivos financieros ligados a métricas de gestión de riesgos.
3. Cuantificación del Riesgo
 - Implementación de pruebas de resistencia y análisis de escenarios sobre los riesgos más críticos.
 - Desarrollo de modelos predictivos para anticipar posibles impactos.
4. Gobernanza y Supervisión
 - Validación de la Política de Gestión de Riesgos de DONTE GROUP, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la compañía.
 - Definición de la estructura de gobernanza, garantizando que la gestión de riesgos forme parte integral del proceso de toma de decisiones.



Capacitación y Cultura Corporativa

Como parte de nuestra estrategia de gestión de riesgos, hemos desarrollado programas de formación específicos, incluyendo:

- **Cursos presenciales y módulos de e-learning** sobre la gestión de riesgos.
- **Capacitación en gestión automatizada de riesgos**, con materiales audiovisuales y asistencia personalizada.

Durante 2024, hemos reforzado la capacitación en herramientas digitales de evaluación de riesgos, promoviendo una cultura de prevención y anticipación en toda la organización.

La colaboración con MARSH ha permitido a DONTÉ GROUP evolucionar su modelo de gestión de riesgos, integrando las estrategias de mitigación con los objetivos estratégicos de la compañía. Este proceso no solo ha fortalecido nuestra capacidad de identificación y respuesta ante amenazas, sino que también ha consolidado una cultura empresarial resiliente y proactiva.

A través de este enfoque, garantizamos que la gestión de riesgos en DONTÉ GROUP no solo sea una función operativa, sino un elemento estratégico clave para la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo.

5.3. Nuestros proveedores: Cadena de suministro responsable

En DONTÉ GROUP, entendemos que alcanzar la excelencia implica garantizar que nuestra cadena de suministro refleje nuestros mismos estándares de calidad, ética y sostenibilidad. Por ello, hemos implementado procedimientos específicos que aseguran la alineación de nuestros proveedores con nuestras exigencias y valores corporativos.

5.3.1. Homologación de proveedores

GRI 3-3, 407-1, 408-1, 409-1, 308-1, 414-1, 2-6,

Todos los proveedores que colaboran con la Organización deben superar un proceso de homologación riguroso diseñado para verificar el cumplimiento de nuestros requisitos de calidad y seguridad.

Este proceso se fundamenta en nuestro **Código de Conducta de Proveedores**, el cual establece principios clave en materia ética, laboral y medioambiental, garantizando su compromiso con prácticas responsables.

Adicionalmente, realizamos evaluaciones periódicas de nuestros proveedores homologados para revisar su desempeño y confirmar que mantienen certificaciones y sistemas de gestión en ámbitos como el medioambiente, la calidad, la prevención de riesgos laborales y los derechos humanos, entre otros. Este año, hemos logrado **homologar el 58,9%** de nuestros proveedores, consolidando nuestro compromiso con la excelencia y el cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones.

En cuanto a la tipología de compras, distinguimos dos grandes categorías:

- **Material y equipamiento odontológico:** Productos esenciales para garantizar la calidad de nuestros servicios ofrecidos a los pacientes.
- **Productos y servicios indirectos:** aquellos que están directamente vinculadas a la atención de los pacientes, pero son esenciales para la operativa del negocio, como marketing, informática, limpieza, mantenimiento y obras.



Pliego de Condiciones para Proveedores

Este año, hemos fortalecido la gestión de nuestra cadena de suministro con la elaboración de un Pliego de Condiciones para Proveedores, que establece un marco claro y detallado sobre las responsabilidades de nuestros proveedores en materia de sostenibilidad, cumplimiento normativo y compromiso ESG.

El pliego, basado en las mejores prácticas internacionales, define requisitos esenciales, incluyendo:

- Cumplimiento de principios de sostenibilidad, responsabilidad social y buen gobierno corporativo, alineados con los estándares ESG.
- Implementación de medidas para minimizar el impacto ambiental, garantizar condiciones laborales seguras y fomentar una gestión empresarial ética y transparente.
- Adhesión estricta a todas las leyes y normativas locales e internacionales aplicables en materia de sostenibilidad, derechos humanos y ética empresarial.
- Provisión de evidencia periódica sobre el cumplimiento de estos principios, que podrá ser solicitada por DONTE GROUP en cualquier momento, incluyendo auditorías o informes específicos.
- Compromiso con la mejora continua, exigiendo a los proveedores la implementación progresiva de mejores prácticas en sostenibilidad y ética empresarial.

En caso de incumplimiento, DONTE GROUP podrá requerir la adopción de medidas correctivas proporcionales a la gravedad de la infracción, que podrán incluir planes de acción específicos, auditorías adicionales o, en casos extremos, la suspensión o terminación de la relación comercial.

Vitaldent Dental Summit (VDS): Convención Anual Sostenible

Este año, hemos alcanzado un hito significativo al certificar nuestro **Vitaldent Dental Summit de Doctores** como un evento sostenible, logrando una puntuación del **85% en el nivel de desempeño sostenible** del plan propuesto. Este resultado refleja nuestro compromiso con la integración de la sostenibilidad en cada detalle de la organización, aplicando medidas concretas para minimizar el impacto ambiental y potenciar un legado positivo a nivel socioeconómico.

El **Plan de Sostenibilidad** del evento ha contemplado todas las acciones necesarias para corregir, mitigar y mejorar su huella ambiental. Entre las iniciativas implementadas destacan la accesibilidad total para personas con movilidad reducida, la selección de alojamientos sostenibles y cercanos al lugar del evento, el uso exclusivo de iluminación LED y sistemas de ahorro de agua en aseos, así como una gestión eficiente de residuos con señalización específica para el reciclaje. Además, hemos promovido el uso del transporte sostenible entre los más de 600 asistentes, reforzando así nuestra apuesta por la movilidad responsable.

A nivel de impacto ambiental, se ha llevado a cabo una estimación de la huella de carbono del evento, incentivando su compensación para minimizar su impacto. Gracias a estas medidas, el VDS ha alcanzado un cumplimiento del 100% de los criterios obligatorios y un 16% en criterios adicionales, consolidándolo como un referente de buenas prácticas en sostenibilidad dentro de nuestra organización.

Podemos afirmar con orgullo que el VDS no solo ha sido un espacio de encuentro y formación, sino también un ejemplo de cómo es posible integrar la sostenibilidad en la organización de grandes eventos. Este logro refuerza nuestra visión de una gestión responsable, alineada con los valores de DONTE GROUP, promoviendo un modelo basado en la transparencia, la eficiencia y el respeto al medioambiente.

5.3.2. Código de Conducta de Proveedores y condiciones de compra

GRI 3-3, 407-1, 408-1, 409-1, 308-1, 414-1, 2-6

El **Código de Conducta de Proveedores y Acreedores** de DONTE GROUP establece el marco que regula nuestras relaciones con estos grupos de interés, asegurando que su conducta esté alineada con principios clave relacionados con los derechos humanos, las condiciones laborales, la seguridad e higiene, la protección medioambiental, la ética empresarial y las mejores prácticas de gestión. Este código no solo fija las expectativas de conducta, sino que también proporciona el respaldo necesario para que nuestros proveedores y acreedores puedan actuar conforme a la normativa vigente y cumplir con sus responsabilidades medioambientales y sociales.



A través de este marco, fomentamos una gestión sostenible de los recursos en colaboración con nuestros proveedores. Esto incluye promover el uso de materiales ecológicos, minimizar el impacto ambiental mediante una gestión responsable de los residuos sanitarios y avanzar hacia la sostenibilidad con una flota dotada de vehículos híbridos. Estas iniciativas, se encuentran detalladas en el punto [3.1.3. Nuestras iniciativas de eficiencia y optimización](#).

El Código de Conducta de Proveedores y Acreedores también incorpora los principios esenciales de nuestra Política Anticorrupción, garantizando que las relaciones comerciales sean éticas y transparentes. Además, se complementa con la **Política de Gestión de Conflictos de Interés**, que exige el control y la monitorización de las relaciones con proveedores. Como parte de este control, todos los cargos directivos deben cumplimentar una declaración bianual para identificar y prevenir posibles conflictos de interés.

En el ámbito ético, el Código regula la interacción con nuestros proveedores y acreedores mediante cinco principios fundamentales, asegurando relaciones basadas en la legalidad, el cumplimiento riguroso de la normativa vigente, la transparencia en todas las operaciones comerciales, la promoción de una competencia leal evitando cualquier práctica desleal o monopolística, la adecuada gestión de conflictos de interés para garantizar la imparcialidad en la toma de decisiones y la confidencialidad de la información sensible, protegiendo tanto datos internos como de carácter personal.

En materia de derechos laborales, el Código se alinea con los principales estándares y normativas internacionales, como la **Declaración Universal de Derechos Humanos**, los **10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas** y las **convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, incluyendo los derechos de los pueblos indígenas. En este sentido, establece nueve principios fundamentales que todos los proveedores deben respetar. Entre ellos destacan:

El Código también incluye un apartado específico sobre el **compromiso medioambiental**, alineado con la estrategia de sostenibilidad de la compañía. En este sentido, establece criterios para el uso y gestión responsable de sustancias reguladas con el objetivo de evitar materiales perjudiciales para el entorno, promueve una gestión eficiente de residuos y aguas para minimizar el impacto ambiental y



fomenta la eficiencia en el consumo de recursos naturales, incentivando prácticas sostenibles en toda la cadena de valor.

De esta forma, el Código se traduce en unas **Condiciones Generales de Compra** de obligado cumplimiento para todos los proveedores, las cuales incluyen de forma específica una sección dedicada a la Política Anticorrupción. Estas normas, derivadas de los documentos clave de la organización, son aplicables a la prestación de cualquier bien o servicio contratado por cualquiera de las sociedades que conforman Global Mensa, sin excepción.

Relación con proveedores y subcontratistas en su responsabilidad social y medioambiental

DONTE GROUP mantiene una relación de confianza, veracidad y principios éticos con sus proveedores y subcontratistas:

Nuestra contratación de proveedores promueve la concurrencia y pluralidad en su contratación, garantizando la igualdad de trato y no discriminación entre los candidatos y la objetividad y transparencia de los procesos de decisión

En 2021 elaboramos un **Protocolo de Actuación en caso de Conflicto de Interés**, de obligado cumplimiento sin excepción y que conlleva la declaración previa de cualquier conflicto que deba ser manifestado de acuerdo con los criterios del Protocolo mencionado.

Disponemos de un **Procedimiento corporativo de compras y pagos** que tiene por objeto determinar las reglas bajo las que se regirá la compra de bienes y servicios con proveedores en DONTE GROUP. Es de obligado cumplimiento en todas las empresas sobre las que éste tiene el control de la gestión.

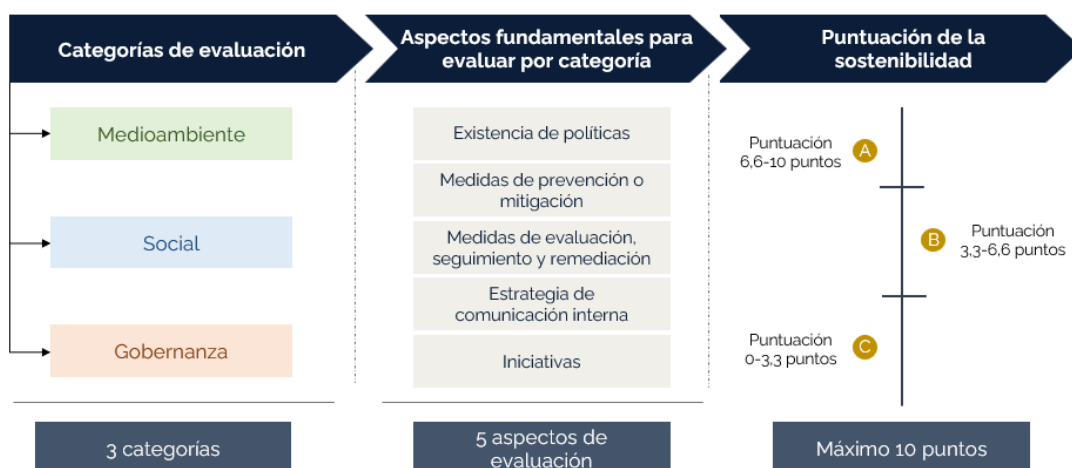
Destacamos también la especial atención, diligencia y cuidado en los procesos de evaluación y selección de proveedores a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos poco éticos o íntegros, y en especial, en actividades relacionadas con el trabajo infantil, el fraude, la corrupción pública (cohecho) y privada y el blanqueo de capitales.

Asimismo, todos los proveedores han sido sometidos a un proceso riguroso que garantiza la transparencia en la contratación, el cumplimiento de buenas prácticas y la adhesión a políticas anticorrupción. Antes de su homologación, cada proveedor ha confirmado compromisos explícitos en estas materias.

Con el objetivo de establecer un sistema de evaluación, hemos implantado un sistema sencillo y eficiente que mide la madurez en sostenibilidad de nuestros proveedores, con el objetivo de recopilar y analizar información clave sobre la cadena de suministro. Este sistema permite anticiparse a los requisitos normativos y las crecientes exigencias del mercado en materia de sostenibilidad. La evaluación se complementa con una ponderación basada en las exigencias de los principales ratings de sostenibilidad aplicables al sector.

El sistema de evaluación se basa en la cumplimentación de cuestionarios estructurados por parte de los proveedores, los cuales generan una puntuación final que refleja el desempeño del proveedor en tres dimensiones clave:

- **Medioambiente:** Se analizan aspectos como la existencia de una política ambiental, la medición de emisiones de alcance 1 y 2, el uso responsable de recursos naturales, la gestión adecuada de residuos y el consumo de energías renovables.
- **Social:** Se evalúan elementos relacionados con la implementación de políticas de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE&I), el respeto a los derechos laborales, la salud y seguridad en el trabajo, así como la protección de la privacidad de los datos.
- **Gobernanza:** Esta dimensión incluye la existencia de códigos de conducta, políticas contra la corrupción y de protección de la propiedad intelectual, la implementación de órganos de buen gobierno y el cumplimiento de los Derechos Humanos.



También hemos definido la proporción de proveedores que categorizamos como "locales", utilizando dos posibles interpretaciones de este término:

- Un proveedor es considerado local si pertenece a la misma localidad donde se presta el servicio o se suministra el bien.
- Un proveedor es considerado nacional si opera dentro del mismo país donde se presta el servicio o se suministra el bien.

Con estos criterios, hemos calculado nuestra proporción de compras locales mediante una metodología que abarca nuestras principales referencias (58 proveedores evaluados). Los resultados del análisis de los 58 proveedores evaluados son:

- 51 son A (entre 6,6 – 10 puntos)
- 3 son B (entre 3,3 – 6,6 puntos)
- 4 son C (entre 0 – 3,3 puntos)

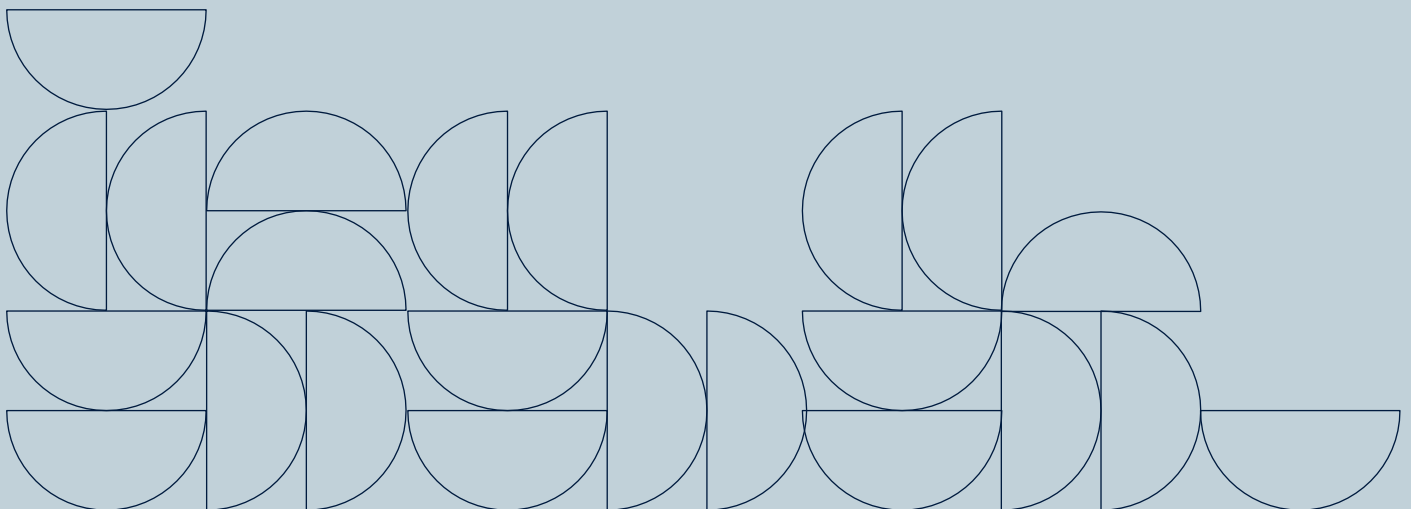
Este análisis destaca nuestro firme compromiso con el desarrollo de la economía local y nacional, reflejando que una parte significativa de nuestros suministros proviene directamente de la misma localidad en la que se encuentran las clínicas analizadas.

Compras locales (% sobre compras totales)	2024
Entendiendo Local como proveedores que pertenecen a la misma localidad	48,9 %
Entendiendo nacional como proveedores que pertenecen al mismo país	87,9 %

Para el cálculo de porcentaje de proveedores locales se han incluido a los laboratorios externos como proveedores, por lo que el método de cálculo es nuevo respecto a otros años.

Novedades e hitos reseñables en 2024

- Realización de un Proyecto con Marsh para reforzar el sistema de gestión de riesgos y dar cumplimiento a los requerimientos del rating ESG
- Restructuración organizativa basada en el modelo de roles
- Creación del Comité de Diversidad
- Apertura del Canal de Denuncias específico para casos de LGTBIfobia
- Colaboración con Naciones Unidas para apoyar las normas de conducta de no discriminación LGTBIQ+
- Formación en regulación Anti-greenwashing con un reconocido despacho de abogados
- Desarrollo del Pliego de Condiciones para Proveedores
- Obtención de la Certificación sostenible en el Vitaldent Dental Summit



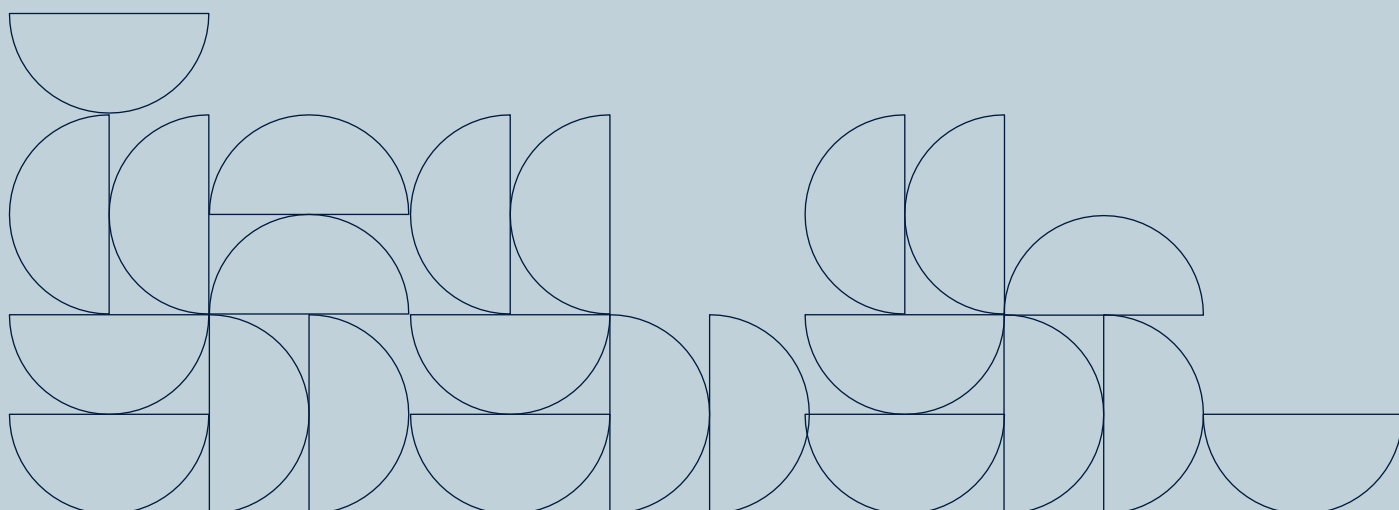
El objetivo de la sostenibilidad
en DONTE GROUP, no es cumplir
únicamente con la burocracia y
la normativa.

Nuestro verdadero propósito es
crear valor y generar impacto.

Si quieres contribuir,
contáctanos.

sostenibilidad@dontegroup.com

ANEXOS





6.1. Información Fiscal

GRI 201-1

En 2024, DONTE GROUP sigue reafirmando su compromiso con una gestión fiscal basada en el estricto cumplimiento normativo y en la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad. La Dirección de Asesoría Fiscal continúa supervisando los procedimientos y mecanismos de control necesarios para asegurar la alineación con la política fiscal corporativa y la transparencia en la rendición de cuentas.

Todas las operaciones relevantes en materia de reestructuración, alianzas estratégicas, fusiones y adquisiciones han sido informadas a los órganos de gobierno correspondientes, manteniendo una documentación adecuada en las operaciones entre sociedades vinculadas. Además, las políticas de precios de transferencia para determinar el valor de mercado de las operaciones vinculadas que afectan a nuestra actividad siguen la normativa sobre Precios de Transferencia fijada por la OCDE en esta materia y se basan en estudios y análisis de comparabilidad.

DONTE GROUP sigue utilizando el software *Complylaw*, implantado hace varios años, como una herramienta clave para la detección y gestión de riesgos fiscales. Este sistema permite generar un mapa de riesgos, identificando operaciones susceptibles de control fiscal y estableciendo mecanismos de prevención. En 2024, este software ha seguido evolucionando con mejoras en la integración de sistemas contables y la automatización de reportes fiscales.

Información fiscal (miles de euros)	2024	2023
Beneficio / (Pérdida)	11.878	-4.465
IS Beneficio Pagado		

Valor económico directo generado y distribuido - VEGD (miles de euros)	2024	2023
Valor Económico generado - VEG (ingresos)	369.262,00	321.771,00
Valor económico distribuido - VED (costes)	347.806,00	323.007,00
Valor económico retenido: VEG - VED	21.456,00	-1.236,00



6.2. Principios para la elaboración del informe

El presente Estado de Información No Financiera (EINF) se recoge la evolución, los resultados y el desempeño de Global Mensa, S.L. y sus sociedades dependientes, a través de DONTE GROUP y sus filiales, dentro del marco de sus cuentas anuales consolidadas.

El informe responde a los requerimientos de información establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, que modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (RDL 1/2010) y la Ley de Auditoría de Cuentas (Ley 22/2015), garantizando así la transparencia en la información no financiera y de diversidad.

Este documento forma parte del Informe de Gestión y refuerza el compromiso del órgano más alto de Global Mensa con la supervisión y gestión de los aspectos no financieros de la organización. En su elaboración se han seguido las recomendaciones de los Estándares GRI, los cuales garantizan un proceso de reporte basado en la participación de múltiples actores y alineado con los intereses públicos. Se ha considerado información de todas aquellas sociedades sobre las que Global Mensa tiene capacidad de control, influencia significativa o actividades relevantes desde una perspectiva económica, ambiental y social.

Adicionalmente, en DONTE GROUP se está trabajando en la alineación de nuestro reporte con los requerimientos de divulgación de la nueva Directiva Europea de Divulgación de información empresarial sobre sostenibilidad (*Corporate Sustainability Reporting Directive o CSRD*). De esta forma, tratamos de adelantarnos a las exigencias regulatorias para un reporte más preciso y comparable.

El grupo ya ha firmado un acuerdo de colaboración con una consultora externa, para llevar a cabo un análisis exhaustivo de los *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), desarrollados por EFRAG, que establecen un marco común para la divulgación de información. Su implementación reforzará la transparencia y comparabilidad de los informes de sostenibilidad, proporcionando mayor claridad al mercado.

Alcance Temporal

GRI 2-3

DONTE GROUP publica anualmente su informe de sostenibilidad, cubriendo un período de 12 meses correspondiente al ejercicio fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, asegurando así una divulgación periódica, regular y oportuna que facilite la toma de decisiones de sus grupos de interés respecto a la Compañía.

Alcance organizativo

GRI 2-2, 2-6

En el ejercicio 2024, se ha producido un cambio en el perímetro de consolidación de DONTE GROUP con respecto al ejercicio 2023. Mientras que en 2023 el perímetro incluía:

- Global Mensa
- DONTE GROUP
- Clínicas de DONTE GROUP
- MAEX y sus clínicas
- Moonz y sus clínicas

En 2024, el perímetro se ha ampliado para incluir nuevas entidades, quedando conformado de la siguiente manera:

- Global Mensa
- DONTE GROUP



- Clínicas de DONTE GROUP
- AI Denmark Bidco
- Clínicas de AI Denmark Bidco
- MAEX y sus clínicas
- Moonz y sus clínicas

Este cambio impactaría en la comparabilidad de los datos reportados. En cumplimiento con los principios establecidos en la Ley 11/2018, se ha seguido un enfoque de máxima coherencia y transparencia, asegurando que la información presentada sea clara, comparable y comprensible. Para ello:

- Se han sumado a los datos del 2023, los datos correspondientes al alcance del nuevo perímetro, que no estaban siendo considerados el año pasado.
- Se ha mantenido la estructura metodológica de reporte para garantizar la fiabilidad y consistencia del análisis.

Este enfoque responde al compromiso de DONTE GROUP con la transparencia y la calidad en la información reportada, permitiendo a los grupos de interés comprender de manera precisa la evolución de la compañía en términos de sostenibilidad y desempeño empresarial.

Siguiendo la evolución metodológica iniciada en 2023, la clasificación de datos se mantiene en tres grupos diferenciados según la actividad profesional:

- La sede central de Madrid
- Todas las clínicas bucodentales del Grupo.
- Dirección Médica

En aquellos indicadores donde el alcance difiera, la información se ha detallado junto con el dato correspondiente. Esta segmentación permite asegurar que las conclusiones sobre aspectos como la brecha salarial o el impacto ambiental sean precisas y comparables.

Para preservar la competitividad de Global Mensa, se han restringido ciertos desgloses que podrían comprometer su posición comercial. No obstante, se ha priorizado la transparencia, presentando la información relevante de manera clara y equilibrada.

Cuando en este informe se mencionan términos como "Global Mensa", "Grupo", "Organización" o "Compañía", se hace referencia al conjunto de Global Mensa, S.L. y sus sociedades dependientes a través de DONTE GROUP y sus filiales, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Alcance de los indicadores medioambientales

En 2024, la metodología de cálculo de la huella de carbono para las emisiones del alcance 3 ha sido ajustada. Se ha actualizado la metodología de cálculo utilizada para determinadas métricas del alcance 3, corrigiendo determinados aspectos e incrementando la precisión en la selección de factores de emisión:

- 3.1. Compra de bienes y servicios
- 3.4. Transporte aguas arriba
- 3.5. Residuos
- 3.7. Desplazamiento de los trabajadores.

Estos cambios buscan mejorar la precisión, comparabilidad y fiabilidad de los datos reportados.

El alcance de los indicadores de medición de huella de carbono incluye las instalaciones propias de DONTE GROUP, incluyendo:

- La sede central
- Todas las clínicas bucodentales del grupo
- Risum Laboratorio



Priorización de la Sostenibilidad en 2024

Global Mensa revisa continuamente sus prioridades en sostenibilidad para alinearlas con las necesidades del negocio y de sus grupos de interés. Durante 2024, se ha reforzado la gestión de riesgos ESG, integrando medidas específicas para abordar desafíos emergentes y mejorar el impacto de la compañía en el bienestar de su equipo y la sociedad.

Este año, además, se ha consolidado el cambio metodológico en la medición de huella de carbono, permitiendo una gestión más eficiente y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Materialidad

Para la elaboración del informe y la definición de su contenido se ha ejecutado partiendo del análisis de Doble Materialidad llevado a cabo en 2023. Este análisis, se ha realizado conforme a los principios estipulados en el estándar ESRS 1 y los requerimientos específicos a lo largo de los estándares temáticos, los cuales presentan interoperabilidad con los principios del GRI 3-3. Este proceso ha facilitado la identificación de los asuntos económicos, ambientales y sociales de mayor relevancia, dando como resultado una serie de impactos, riesgos y oportunidades materiales para la organización. La actualización metodológica ha mejorado la precisión del informe, asegurando que los temas priorizados reflejan las expectativas de nuestros grupos de interés.

Limitaciones en el alcance de la información

El presente informe refleja de manera equilibrada el desarrollo económico, social y ambiental de DONTE GROUP. En los casos donde no ha sido posible elaborar determinados indicadores dentro del perímetro del informe, se han incorporado notas explicativas para contextualizar la información.

Salvo indicación expresa, las referencias a documentos externos, informes o páginas web dentro de este informe son meramente informativas y no forman parte del mismo.

Sistema de control de la información no financiera

Para garantizar que la información contenida en el EINF sea precisa, fiable y responda a las expectativas de sus grupos de interés, la Compañía ha implementado un **sistema de recopilación y gestión de información no financiera**.

El objetivo de esta herramienta es proporcionar una seguridad razonable sobre la veracidad de los datos incluidos en el EINF, asegurando la trazabilidad y coherencia de los indicadores reportados. Por ello, el sistema abarca principalmente el control sobre los procesos de recopilación de información y la supervisión de los principales indicadores de sostenibilidad, cuyo alcance se define anualmente considerando criterios tanto cualitativos como cuantitativos, además de los resultados del análisis de materialidad.

Esta integración permite a DONTE GROUP optimizar la recopilación, gestión y verificación de los datos ESG (medioambientales, sociales y de gobernanza), asegurando el cumplimiento de las normativas aplicables y fortaleciendo la transparencia y fiabilidad de su reporte de sostenibilidad.



Verificación externa

El contenido del informe ha sido sometido a un proceso de verificación externa independiente para garantizar la precisión, fiabilidad y trazabilidad de los datos, así como la coherencia de la información proporcionada. Como resultado de esta revisión independiente, se incluye un Informe de Verificación Externa en el que se detallan el alcance, los procedimientos utilizados y las conclusiones obtenidas en este ejercicio.

Asimismo, este informe presenta el avance anual de la compañía en la implementación de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, abordando aspectos clave como derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. También se destaca la contribución de la compañía a nivel local en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La información publicada en este documento se complementa con el contenido de las Cuentas Anuales de GRUPO DONDE.



6.3. Definición de los temas materiales

Medioambiente	
Cambio climático: emisiones y eficiencia energética	Iniciativas llevadas a cabo por la empresa para promover la reducción del consumo de energía, así como de la emisión de gases y partículas perjudiciales para el medioambiente.
Agua y recursos marinos	Gestión eficiente del agua utilizada por la empresa en el ejercicio de sus actividades y servicios
Economía circular: gestión de materiales y residuos	Gestión eficiente de los materiales utilizados por la empresa en el ejercicio de sus actividades y servicios (incluidos los materiales relacionados con el proceso y los materiales de embalaje médico) y los residuos producidos por la empresa en el curso de sus actividades.
Social Interno	
Atracción, fidelización y formación de personas empleadas y doctores colaboradores	Políticas de contratación, remuneración y formación de las personas empleadas y doctores colaboradores que favorezcan el bienestar de las personas empleadas y la atracción y fidelización del talento.
Seguridad y salud en el trabajo	Programas destinados a garantizar la seguridad y la salud física del personal propio y subcontratado de la empresa.
Diversidad e igualdad de oportunidades para personas empleadas y doctores colaboradores	Programas destinados a promover la diversidad (género, etnia, edad, etc.) en los órganos de gobierno y la plantilla de la empresa, así como políticas y mecanismos para garantizar la igualdad y el reconocimiento de todas las personas empleadas de la empresa (por ejemplo, eliminación de la brecha salarial).
Social Externo	
Privacidad de datos de pacientes	Gestión de la seguridad tecnológica, así como la seguridad de los datos de los pacientes contenidos en los sistemas de información.
Democratización de la salud bucodental	Acceso de los pacientes a los servicios odontológicos, tanto desde el punto de vista geográfico como financiero (por ejemplo, mediante precios diferenciados, desarrollo de la capacidad interna, acceso a patentes y colaboración)
Salud y seguridad de los pacientes	Compromisos adquiridos por la empresa para garantizar la seguridad, integridad y salud de sus pacientes
Calidad y satisfacción con los servicios	La satisfacción del paciente juega un papel crucial, ya que refleja el grado de cumplimiento de sus requisitos y contribuye a la lealtad a largo plazo. La gestión de la calidad se convierte así en una herramienta esencial para identificar áreas de mejora y mantener estándares
Fomento de la transparencia en los servicios	Transparencia en las comunicaciones con los grupos de interés y marketing ético durante el proceso comercial.
Innovación tecnológica y sanitaria	Innovaciones que combinan las necesidades de los pacientes y las demandas sociales para el desarrollo de nuevos servicios.
Promoción de relaciones institucionales y concienciación de la comunidad	Se centra en la promoción activa de relaciones institucionales sólidas, mediante la participación en iniciativas y asociaciones sectoriales y actividades de <i>lobbying</i> , con el objetivo de cultivar alianzas estratégicas que permitan sensibilizar a la comunidad sobre la relevancia de la salud bucodental



Gobernanza	
Gobierno corporativo y cumplimiento de la regulación	Conjunto de principios y normas que regulen el correcto diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa, incluyendo los órganos responsables de la sostenibilidad.
Integridad, ética y lucha contra la corrupción	Iniciativas y actividades de la empresa de acuerdo con los principios de conducta ética establecidos, para prevenir cualquier manifestación de corrupción, violación de los Derechos Humanos y prácticas anticompetitivas
Transparencia y accesibilidad a la información corporativa	La transparencia implica abrir un canal de comunicación honesto y directo con todas las partes interesadas, fomentando así la confianza y la responsabilidad empresarial. Este enfoque no solo fortalece la imagen de la empresa, sino que también contribuye a la toma de decisiones informada
Gestión responsable de la cadena de suministro	Aplicación de normas éticas y medioambientales en la cadena de suministro, así como garantía de su cumplimiento (por ejemplo, auditoría de proveedores)



6.4. Tablas de correspondencia

6.4.1. Índice de contenidos de la Ley 11/2018

Cuestiones contempladas por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad: asuntos materiales para GRUPO DONTE y criterio de reporte.

Ámbito	Contenido de Ley	GRI asociado	Subsección del Informe	Página
Asuntos generales				
	Modelo de negocio			
	Entorno empresarial, modelo de negocio y estructura	2-1 Detalles de la Compañía	1.1.1. Modelo de Negocio 1.1.2. Ampliación del perímetro 5.1.1. Gobierno corporativo: organización y funcionamiento	4 5 102
	Mercados en los que opera	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1.5. Distribución de clínicas en España	10
	Objetivos y estrategias de la organización	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta del CEO 2.1.1 Sostenibilidad como parte de la estrategia 2.4.3. Integración con la estrategia 3.1.1. Comprometidos con el medioambiente 2.1.2. Comprometidos con la sostenibilidad	2 14 35 38 15
	Principales factores y tendencias que afecten a su futura evolución	3-3 Gestión de los temas materiales	Carta CEO 1.2.1. Nuestro compromiso con la accesibilidad y la equidad.	2 11
		General		
Marco de <i>reporting</i> utilizado			6.2. Principios para la elaboración del informe	128
Enfoque de gestión				
Descripción de las políticas que aplican		2-23 Compromisos y políticas	La descripción de cada política se da a lo largo de los capítulos de Medioambiente (3), Social (4), Gobernanza (5)	
Resultados de esas políticas		3-3 Gestión de los temas materiales	2.1.1 Sostenibilidad como parte de la estrategia. Subsección: Iniciativas alcanzadas en 2024	14
Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades del grupo		3-3 Enfoque de gestión	5.2.5. Gestión responsable del riesgo	116
		205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	5.2.3. Lucha contra la corrupción, el soborno, y el blanqueo de capitales	111



Cuestiones medioambientales				
	Global medioambiente			
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	3-3 Gestión de los temas materiales 2-23 Compromisos y políticas	2.4.2. Resultados de impactos, riesgos y oportunidades materiales	34
			3.1.1. Comprometidos con el medioambiente	38
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	3-3 Gestión de eficiencia energética 302-1 Consumo energético dentro de la organización	3.1.4. Certificaciones medioambientales	48
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1.1. Comprometidos con el medioambiente	38
			3.1.3. Nuestras iniciativas de eficiencia y optimización	46
			3.2.1. Estudio de biodiversidad sobre la ubicación de nuestras clínicas	51
	Aplicación del principio de precaución	2-23 Compromisos y políticas 3-3 Gestión de los temas materiales	3.1.1. Comprometidos con el medioambiente	38
			3.2.1. Estudio de biodiversidad sobre la ubicación de nuestras clínicas	51
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	3-3 Gestión de los temas materiales	3.1.1. Comprometidos con el medioambiente. Nuestro Plan de Descarbonización	38
	Contaminación			
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	305-5 Reducción de las emisiones GEI	3.1.3. Nuestras iniciativas de eficiencia y optimización	46
	Incluido el ruido y la contaminación lumínica	-	N/A	-
	Economía circular y prevención de residuos			
	Medidas de prevención, reciclaje reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	3-3 Enfoque de gestión de Efluentes y residuos/ Economía circular 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	3.2 Uso de residuos y Economía Circular	51
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-	*Debido a la naturaleza del negocio de DONTE GROUP y a partir del estudio de materialidad, la información requerida no es útil en su reporte	-
	Uso sostenible de los recursos			
	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5 Consumo de agua	3.1.2. Consumo de agua	44



	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen 301-2 Insumos reciclados	3.3.1. Consumo de materiales 3.3.2. Principales iniciativas en materia de recursos y economía circular	53 55
	Consumo, directo e indirecto, de energía	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	3.1.2. Nuestros principales consumos	44
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	3-3 Gestión de eficiencia energética 302-4 Reducción del consumo energético	3.1.3. Nuestras iniciativas de eficiencia y optimización	46
	Uso de energías renovables	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	3.1.2. Nuestros principales consumos	44
	Cambio climático			
	Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultados de las actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios que produce	305-1 Emisiones directas de GEI 305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía 305-3 Otras emisiones indirectas de GEI 305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	3.1.1. Comprometidos con el medioambiente	38
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	3-3 Gestión de emisiones	3.1.1. Comprometidos con el medioambiente. Nuestro Plan de Descarbonización	38
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	3-3 Gestión de emisiones 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	3.1.1. Comprometidos con el medioambiente. Nuestro Plan de Descarbonización	38
	Protección de la biodiversidad			
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	3.2.1. Estudio de biodiversidad sobre la ubicación de nuestras clínicas	51
Cuestiones sociales y relativas al personal				
	Empleo			
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	2-7 Empleados	4.1.7. Características de nuestro equipo	79
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.1.1. Gobierno corporativo: organización y funcionamiento	102
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	2-7 Empleados	4.1.7. Características de nuestro equipo	79
		405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.1.1. Gobierno corporativo: organización y funcionamiento	102



	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1.7. Características de nuestro equipo	79
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401- 1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.1.7. Características de nuestro equipo	79
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	3-3 Enfoque de Gestión de Empleo	4.1.8. Retribución	85
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4.1.8. Retribución	85
	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	3-3 Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades	5.1.1. Gobierno corporativo: organización y funcionamiento	102
		2-20 Proceso para determinar las remuneraciones	5.1.2. Transformación organizativa y desarrollo del modelo de roles	106
	Implantación de políticas de desconexión laboral	3-3 Enfoque de Gestión de Empleo 2-23 Compromisos y políticas	4.1.2. Bienestar y conciliación 5.2.1. Políticas de cultura empresarial y cultura corporativa	63 107
	Empleados con discapacidad	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74
	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo	3-3 Enfoque de Gestión de Empleo	4.1.2. Bienestar y conciliación	63
	Número de horas de absentismo	3-3 Enfoque de Gestión de Empleo 403-9 en lo que respecta a las horas de absentismo	4.1.4. Salud y seguridad en el puesto de trabajo	67
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	3-3 Enfoque de Gestión de Empleo	4.1.2. Bienestar y conciliación	63
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	3-3 Enfoque de Gestión Salud y Seguridad en el trabajo 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	4.1.4. Salud y seguridad en el puesto de trabajo	67



		403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes 403-3 Servicios de salud en el trabajo 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores 403-8 Cobertura del sistema de gestión de salud y la seguridad en el trabajo		
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo	403-9 Lesiones por accidente laboral	4.1.4. Salud y seguridad en el puesto de trabajo	67
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	4.1.4. Salud y seguridad en el puesto de trabajo	67
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	3-3 Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa	4.1.3. Herramientas de comunicación con nuestro equipo 5.2.4. Mecanismos de reclamación	66 114
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	4.1.2. Bienestar y conciliación	63
	Balance de convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.1.2. Bienestar y conciliación	63
	Formación			
	Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4.1.5. Formación y gestión del talento	70
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4.1.5. Formación y gestión del talento	70
	Accesibilidad			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad, de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	3-3 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74



	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	3-3 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74
	Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	3-3 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	3-3 Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74
	Derechos Humanos			
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	2-23 Compromisos y políticas	5.2.1. Políticas de cultura empresarial y cultura corporativa	107
			5.2.4. Mecanismos de reclamación	114
		2-26 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	5.2.4. Mecanismos de reclamación	114
		412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	5.2. Cultura empresarial y buen gobierno	107
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5.2.1. Políticas de cultura empresarial y cultura corporativa	107
			5.2.4. Mecanismos de reclamación	114
	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionados con el respeto a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil	3-3 Enfoque de Gestión de No Discriminación 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	4.1.6. Comprometidos con la diversidad, equidad e inclusión	74
			4.1.8. Retribución	85
			5.2.2. Afianzamos nuestra cultura corporativa ética	110
			5.3.1. Homologación de proveedores	119
			5.3.2. Código de Conducta de Proveedores y condiciones de compra	121
			Lucha contra con la corrupción y el soborno	
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno y para luchar contra el blanqueo de capitales	3-3 Enfoque de Gestión Anticorrupción 2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	5.2.2. Lucha contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	110
5.2.4. Mecanismos de reclamación			114	



		205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	2.1.3. Medición de impacto sostenible 4.3.3. Impacto social: nuestras colaboraciones	18 98
Información sobre la sociedad				
	Impacto de la actividad de la sociedad: empleo, el desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio	3-3 Enfoque de Gestión Comunidades locales + impactos económicos indirectos 203-2 Impactos económicos indirectos significativos 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales–en las comunidades locales	1.2.1. Nuestro compromiso con la accesibilidad y la equidad 4.3.1. Comprometidos con el desarrollo local 4.3.2. Promovemos la equidad de salud bucodental	11 95 95
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.3.2. Promovemos la equidad de salud bucodental	95
	Acciones de asociación y patrocinio	201-1 en lo que respecta a inversiones en la comunidad	4.3.3. Impacto social: nuestras colaboraciones	98
	Subcontratación y proveedores			
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	5.3.1. Homologación de proveedores 5.3.2. Código de Conducta de Proveedores y condiciones de compra	119 121
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales 308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	5.3.1. Homologación de proveedores 5.3.2. Código de Conducta de Proveedores y condiciones de compra	119 121



		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	5.3.1. Homologación de proveedores 5.3.2. Código de Conducta de Proveedores y condiciones de compra	119 121
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	3-3 Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en pacientes + Calidad y satisfacción de los servicios + Fomento de transparencia 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	4.2.1 Velamos por la salud y seguridad de nuestros pacientes 4.2.2. Dirección Médica 4.2.3. Privacidad y seguridad digital	89 89 91
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	3-3 Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en pacientes + Calidad y satisfacción de los servicios + Fomento de transparencia 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del paciente y pérdida de datos del paciente	4.2.4. Satisfacción de nuestros pacientes 4.2.5. Escuchamos a nuestros pacientes 4.2.3. Privacidad y seguridad digital	92 93 91
	Información fiscal			
	Impuestos sobre beneficios pagados	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	6.1. Información fiscal	131
	Requerimientos del Reglamento de Taxonomía	Reglamento UE 2020/852	3.1.5. Las actividades de DONTE desde las gafas de la Taxonomía	49



6.4.2. Índice de contenidos según el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las Normas de Presentación de Información sobre Sostenibilidad

Requerimientos de Divulgación	Contenido	Página
ESRS 2: Información general		
BP-1	Base general para la elaboración del estado de la información	131 - 134
BP-2	Información relativa a circunstancias específicas	5, 45
GOV-1	El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	90-91, 105 - 108
GOV-2	Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	18
GOV-3	Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	18-19, 108-109
GOV-4	Declaración de Diligencia Debida	131 - 134
GOV-5	Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	119 - 122
SBM-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	4 - 10, 15-17
SBM-2	Intereses y opiniones de las partes interesadas	25-28
SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	36-37
IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales	33-35
IRO-2	Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la empresa	143 - 146
ESRS E1: Cambio Climático		
E1-1	E1-1 Plan de Transición para la mitigación del Cambio Climático	41
E1-2	E1-2 Políticas relacionadas con la mitigación y adaptación al Cambio Climático	40
E1-3	E1-3 Acciones y recursos en relación con las políticas del cambio climático	48-50
E1-4	E1-4 Objetivos y metas relacionados con la mitigación y adaptación al Cambio Climático	40
E1-5	E1-5 Consumo y combinación energéticos	46-47
E1-6	E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	42-44
E1-7	E1-7 Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono	-
E1-8	E1-8 Sistema de fijación del precio interno del carbono	-
E1-9	E1-9 Efectos financieros previstos de los riesgos materiales físicos y de transición y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático	-
ESRS E3: Recursos hídricos y marinos		



E3-4	Consumo de Agua	47
ESRS E5: Uso de Recursos y Economía Circular		
E5-1	E5-1 Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular	-
E5-2	E5-2 Acciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	56-58
E5-3	E5-3 Metas relacionadas con el uso de recursos y economía circular	-
E5-4	E5-4 Entradas de recursos	55
E5-5	E5-5 Salidas de recursos	58-59
E5-6	E5-6 Efectos financieros previstos de los impactos, los riesgos y las oportunidades relacionados con el uso de los recursos y la economía circular	-
ESRS S1: Personal Propio		
S1-1	S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio	64, 76
S1-2	S1-2 Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	68
S1-3	S1-3 Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	68, 117 - 119
S1-4	S1-4 Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con el personal propio y eficacia de dichas acciones	66-67, 70-75, 76-80
S1-5	S1-5 Metas relacionadas con la gestión de los impactos negativos materiales, el impulso de los impactos positivos y la gestión de los riesgos y oportunidades materiales	-
S1-6	S1-6 Características de los trabajadores asalariados de la empresa	81-87
S1-7	S1-7 Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa	-
S1-8	S1-8 Cobertura de negociación colectiva y diálogo social	67-68
S1-9	S1-9 Métricas de diversidad	80-81
S1-10	S1-10 Salarios adecuados	87-89
S1-11	S1-11 Protección Social	67
S1-12	S1-12 Personas con discapacidad	80
S1-13	S1-13 Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	72-75
S1-14	S1-14 Parámetros de salud y seguridad	71-72
S1-15	S1-15 Parámetros de conciliación laboral	65
S1-16	S1-16 Parámetros de retribución	87-89
S1-17	S1-17 Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionadas con los derechos humanos	92, 110, 116-117
ESRS S3: Colectivos afectados		
S3-1	Políticas relacionadas con las comunidades afectadas	-



S3-2	Procesos para colaborar con las comunidades afectadas en materia de impactos	
S3-3	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que las Comunidades afectadas expresen sus inquietudes	97-98
S3-4	Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre las Comunidades afectadas, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionadas con las comunidades afectadas y la eficacia de dichas acciones	29-32, 96-100
S3-5	Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales	-
ESRS S4 Consumidores y usuarios finales		
S4-1	Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales	92
S4-2	Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de impactos	93
S4-3	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes	94
S4-4	Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionadas con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas acciones	95
S4-5	Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales	-
ESRS G1 Conducta Empresarial		
G1-1	G1-1 Cultura corporativa y políticas de conducta empresarial	110 - 113
G1-2	G1-2 Gestión de las relaciones con proveedores	122 -126
G1-3	G1-3 Prevención y detección de la corrupción o soborno	114 -116
G1-4	G1-4 Casos confirmados de corrupción y soborno	-
G1-5	G1-5 Influencia política y actividades de los grupos de presión	
G1-6	G1-6 Prácticas de pago	-



