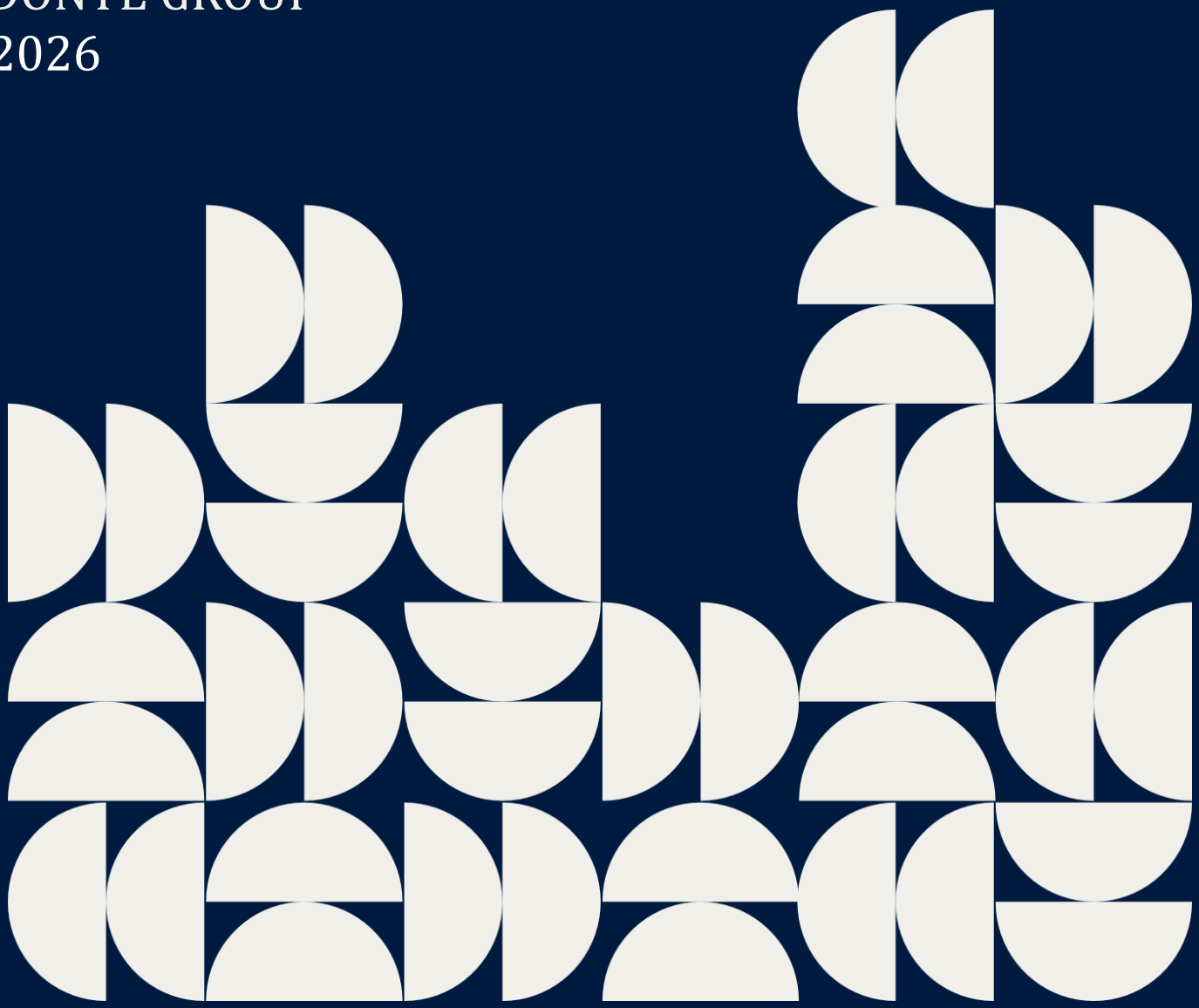
Proceso de Debida Diligencia de Derechos Humanos en la Cadena de valor

DONTE GROUP
2026



1. Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

1.1. Proceso y gobernanza del Proceso de Debida Diligencia

En DONTE GROUP, reconocemos nuestra responsabilidad de respetar los derechos humanos para el desarrollo sostenible de nuestra actividad.

Como grupo líder en el sector de la salud bucodental en España, con presencia en más de 300 clínicas y atención a más de 500.000 pacientes anualmente, somos conscientes del impacto que nuestras operaciones tienen sobre empleados, pacientes, proveedores y las comunidades en las que operamos.

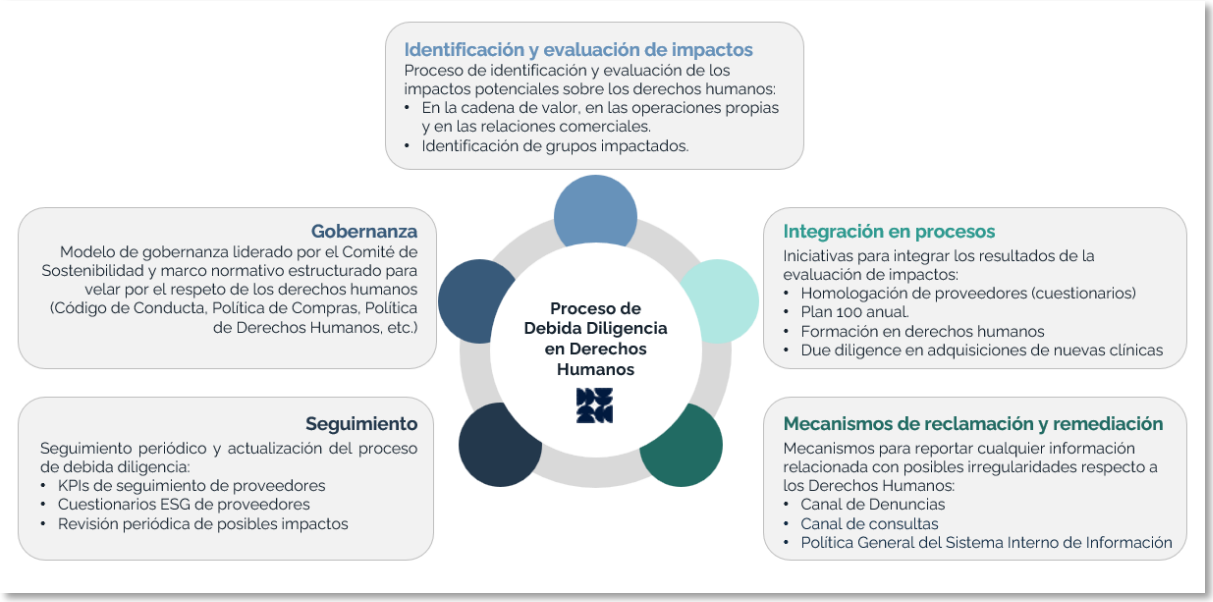
Como parte de este compromiso, hemos desarrollado un proceso de **debida diligencia en derechos humanos**, alineado con los **Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos (UNGP)** y la **Guía de Diligencia Debida de la OCDE para una Conducta Empresarial Responsable**.

Este proceso nos permite identificar, evaluar y gestionar los asuntos relevantes en materia de derechos humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Una vez identificados estos impactos, trabajamos para implementar las medidas necesarias con el fin de **prevenir y mitigar** su materialización. En caso de que dichos impactos se produzcan y cuando sea necesario, adoptamos medidas para su **remediación**.

Nuestro proceso de debida diligencia en derechos humanos se articula en torno a **cinco** pilares fundamentales:

1. **La identificación y evaluación de impactos**
2. **Integración en procesos**
3. **Mecanismos de reclamación y remediación**
4. **Seguimiento**
5. **Gobernanza y políticas**



El presente proceso de debida diligencia en derechos humanos ha sido llevado a cabo durante el cuarto trimestre del año 2025, conforme al marco metodológico y de gobernanza descrito en esta sección.

Modelo de Gobernanza

El proceso de debida diligencia en derechos humanos de DONTE GROUP es supervisado por la **Comisión de Sostenibilidad**, un órgano de gobierno que garantiza la integración de los derechos humanos en nuestra estrategia empresarial.

Esta Comisión está compuesta por miembros del Consejo de Administración, el CEO de la Compañía, Director de Personas y la Gerente de Sostenibilidad.

Este modelo de gobernanza asegura que la protección de los derechos humanos se incorpore en la toma de decisiones al más alto nivel de la organización, así como la revisión periódica de las políticas y procesos asociados, y su actualización cuando resulte necesario por motivos organizativos o estratégicos. Asimismo, la Comisión realizará una **revisión bianual** del proceso de debida diligencia en derechos humanos, con el objetivo de **actualizar la identificación de impactos**, incorporar aprendizajes y asegurar que las medidas implementadas son suficientes para prevenir y/o mitigar la ocurrencia de dichos impactos.

1.2. Marco normativo de Derechos Humanos

En DONTE GROUP nos apoyamos en nuestra **Política de Derechos Humanos**, vigente desde el 2020, para garantizar un comportamiento ético y la promoción de los derechos fundamentales en todas nuestras actividades. Su aplicación y supervisión son responsabilidad de la Junta Directiva.

Principios básicos

Nuestra política se asienta en **ocho principios básicos** relacionados con las prácticas laborales y nuestra responsabilidad social:

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. Relaciones con pacientes y proveedores
8. Empoderamiento de las mujeres vía derechos y oportunidades.

La Política de Derechos Humanos establece procesos de **debida diligencia** para garantizar la promoción activa de los derechos humanos, así como la prevención, detección y gestión de posibles incumplimientos. Este marco de actuación se fundamenta en un **enfoque preventivo** que incluye planes de actuación específicos para el seguimiento continuo y la mitigación o reparación de cualquier consecuencia negativa que pudiera surgir.

Adicionalmente, la Compañía ha integrado su compromiso con los derechos humanos en su marco normativo corporativo, específicamente a través de:

- Código de Conducta de Proveedores y Acreedores
- Política de Compras Sostenibles (alineada con Guía OECD)
- Política General de Compras

Estos documentos establecen el marco vinculante para todas las relaciones comerciales de DONTE GROUP, asegurando la alineación con los principales estándares internacionales, incluyendo la Declaración Universal de Derechos Humanos, los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los derechos de los pueblos indígenas.

2. Análisis de impactos de Derechos Humanos en la cadena de valor de DONTE GROUP

2.1. Identificación de impactos

Para elaborar el proceso de debida diligencia de DONTE GROUP se ha realizado un ejercicio de **identificación de potenciales impactos** en derechos humanos cubriendo las **operaciones propias de negocio**, las de su **cadena de valor** (incluyendo proveedores aguas arriba y aguas abajo) y las derivadas de sus **relaciones comerciales**.

Análisis de la cadena de valor

DONTE GROUP ha llevado a cabo un **análisis exhaustivo de su cadena de valor** para mapear dónde pueden darse los impactos identificados en materia de derechos humanos. Este análisis ha considerado tres ámbitos principales:

- **Operaciones Upstream (aguas arriba):** Comprende todas las actividades y relaciones con proveedores que suministran bienes y servicios a DONTE GROUP, incluyendo proveedores de material sanitario y equipamiento odontológico, laboratorios protésicos y de análisis clínicos, proveedores de productos farmacéuticos, servicios auxiliares subcontratados, y otros proveedores de tecnología y sistemas de información.
- **Operaciones Downstream (aguas abajo):** Abarca las relaciones con clientes finales y operaciones posteriores a la prestación del servicio, incluyendo: relación con pacientes, relaciones comerciales como adquisiciones de nuevas clínicas y acuerdos de colaboración, proveedores de servicios financieros.
- **Operaciones propias**: Incluye todas las actividades **directamente gestionadas** por DONTE GROUP, esto es: operaciones en clínicas dentales: atención directa a pacientes, procedimientos clínicos, gestión de citas, centros administrativos y de gestión, personal propio e infraestructuras físicas.

Categorías analizadas

Se ha realizado un análisis del negocio y de la cadena de valor de DONTE GROUP, que ha permitido identificar para identificar las potenciales áreas de impactos clasificadas en **5 categorías principales** de DDHH:

1. Relaciones laborales
2. Salud y seguridad
3. Discriminación, acoso y trato desigual
4. Comunidades locales
5. Gobernanza y transparencia.

Cada asunto identificado ha sido mapeado con los marcos de referencia internacional en derechos humanos, estableciendo vínculos directos con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), la Directiva Europea de Debida Diligencia Empresarial (CSDDD), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Convenio de la Organización Internacional del Trabajador (OIT), así como otras normativas aplicables en España o Europa.

Análisis de grupos de interés

El análisis de la cadena de valor ha permitido identificar los asuntos relevantes en derechos humanos, evaluando los **potenciales grupos de interés que podrían verse afectados** en caso de que se materializara algún asunto en cualquier punto de la cadena de valor.

Los principales grupos de interés identificados son:

- **Personal de la clínica**: administrativos y personal comercial, higienistas y auxiliares de clínica.
- **Empleados externos**: odontólogos, personal de servicios subcontratados (limpieza, seguridad, mantenimiento). trabajadores de proveedores (laboratorios protésicos, fábricas de material sanitario) y profesionales autónomos colaboradores.
- **Pacientes**: incluyendo personas con discapacidad o movilidad reducida, personas de bajos ingresos o con dificultad de acceder a la salud bucodental, menores.
- **Comunidad local**: entorno social en el que operan las clínicas del grupo.

2.2. Evaluación de los Impactos: severidad y alcance geográfico

Para la evaluación de los asuntos identificados, DONTE GROUP ha realizado un **análisis de severidad considerando el contexto geográfico** de sus operaciones y cadena de suministro.

Distribución geográfica de proveedores

Se ha analizado la **distribución geográfica** de los principales proveedores, identificando los países que concentran el mayor porcentaje del gasto de la Compañía.

La gran mayoría de los proveedores estratégicos de DONTE GROUP se concentran en **España**, mientras que un número reducido de proveedores, con peso limitado en el gasto total, se localiza en Francia, Irlanda, Italia, Países Bajos, Portugal y Reino Unido.

Se han incluido en la evaluación aquellos países que concentran más del 1% del gasto total de la Compañía.

Dado que tanto las operaciones de DONTE GROUP como su cadena de suministro se desarrollan mayoritariamente en países de la Unión Europea, caracterizados por marcos regulatorios sólidos en materia de derechos humanos y laborales, el contexto geográfico presenta un nivel de riesgo medio y bajo, sin perjuicio de la necesidad de mantener mecanismos de seguimiento y control adecuados.

3. Medidas de prevención y mitigación

DONTE GROUP tiene implementado un conjunto integral de medidas orientadas a prevenir y mitigar los asuntos relevantes en materia de derechos humanos identificados en su proceso de debida diligencia. Estas medidas abarcan toda la cadena de valor de la organización, asegurando un enfoque sistémico y coherente.

Las acciones de prevención y mitigación se estructuran en tres ámbitos principales:

- **Gestión de la cadena de suministro**: Establecimiento de requisitos, evaluación y seguimiento continuo de proveedores para garantizar el cumplimiento de estándares de derechos humanos.
- **Operaciones propias**: Políticas y procedimientos internos que garantizan condiciones laborales dignas, seguridad y salud, y respeto a los derechos fundamentales de todos los empleados.
- **Relación con pacientes**: Medidas que aseguran la calidad asistencial, la accesibilidad a los servicios, la protección de datos, el trato digno y respetuoso y, el derecho a la reclamación.

3.1. Gestión de impactos en la Cadena de suministro

DONTE GROUP gestiona los posibles impactos en derechos humanos en su cadena de suministro a través de un sistema integrado que opera en tres fases: establecimiento de requisitos, evaluación y selección, y seguimiento continuo.

A. Marco de requisitos y compromisos exigibles a proveedores

DONTE GROUP ha integrado en su Política de Compras un enfoque estructurado que permite prevenir, mitigar y remediar impactos en derechos humanos, medioambiente y gobernanza a lo largo de toda la cadena de valor, siguiendo la **Guía de Diligencia Debida de la OCDE**. Este marco establece las bases para la gestión responsable de la cadena de suministro y constituye un compromiso vinculante para todas las entidades del grupo.

Este marco se materializa en el **Código de Conducta de Proveedores y Acreedores** que establece el **marco vinculante** para todas las relaciones comerciales del grupo, asegurando la alineación con los principales estándares internacionales, incluyendo 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), incorporando también los derechos de los pueblos indígenas.

El Código se incorpora en las **Condiciones Generales de Compra de obligado cumplimiento** para todos los proveedores sin excepción, aplicables a cualquier bien o servicio contratado por cualquier sociedad del grupo. Los proveedores deben comprometerse explícitamente a respetar el Código de Conducta como requisito previo a su homologación. Adicionalmente, los proveedores que concentran más del 5% del coste de los productos y/o servicios vendidos **deben firmar formalmente** el Código de Conducta.

B. Evaluación y homologación de proveedores con criterios ESG y de DDHH

Para asegurar el cumplimiento efectivo de los principios de derechos humanos en la cadena de valor, DONTE GROUP ha implementado un **cuestionario estructurado con criterios ESG** para evaluar a sus proveedores, alineando las preguntas con las **7 materias fundamentales de la Norma ISO 26000**: Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales Medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores y Desarrollo de la comunidad

El cuestionario incluye **dos preguntas específicas sobre derechos humanos** que solicitan:

- **Políticas relacionadas con los Derechos Humanos**: Se solicita al proveedor que indique si dispone de una política de derechos humanos (incluyendo política contra el trabajo infantil y contra el trabajo forzoso) y que adjunte el documento si está dispuesto a compartirlo.
- **Medidas de prevención o mitigación**: Se solicita al proveedor que indique si dispone de medidas de prevención o mitigación ante posibles casos de violación de los derechos humanos y que describa en qué consisten dichas medidas.

Adicionalmente, el cuestionario evalúa aspectos clave relacionados con derechos humanos a través de preguntas sobre salud y seguridad laboral, diversidad e inclusión, prácticas laborales, canal de denuncias, calidad y seguridad de producto, y protección de datos. Esta estructura permite obtener una **evaluación 360° del compromiso del proveedor con los derechos humanos**, más allá de la existencia de políticas formales.

En este sentido, DONTE GROUP pone a disposición de los trabajadores de sus proveedores y de terceros un Canal de Denuncias accesible a través de https://dontegroup-canaletico.appcore.es/, que permite comunicar de forma confidencial y, en su caso, anónima, posibles incumplimientos en materia de derechos humanos, ética o normativa aplicable.

En términos de periodicidad, **el cuestionario de proveedores se aplicó en 2024 y está previsto que se vuelva a lanzar en 2026**, reforzando así la revisión periódica de los principales riesgos ESG y de derechos humanos asociados a la cadena de suministro.

Los criterios ESG tienen una ponderación explícita en la evaluación de ofertas (por ejemplo, 10%), ajustable según características del producto o servicio, asegurando que el desempeño en DDHH influye directamente en las decisiones de adjudicación.

La homologación de proveedores se **condiciona a la entrega de evidencias mínimas** (políticas, procedimientos, certificaciones, reportes). La profundidad de revisión y la necesidad de auditorías (documental o in-situ) son proporcionales al riesgo determinado por tipo de producto o servicios, país de origen y volumen de facturación. La homologación debe ser **renovada al menos cada dos años**, garantizando la actualización periódica de la información y evidencias del proveedor.

Para **compras superiores a 50.000€ anuales** en categorías consideradas de **alto riesgo ESG**, el Departamento de Compras verifica obligatoriamente la aplicación de los criterios de sostenibilidad antes de la adjudicación.

C. Seguimiento continuo y auditorias de proveedores

Una vez homologados, DONTE GROUP **realiza auditorias** periódicas a proveedores activos, priorizando aquellos clasificados como de mayor riesgo según los criterios anteriores (tipo de producto, país de origen, volumen de facturación), para garantizar el cumplimiento continuado del Código de Conducta y las políticas de derechos humanos.

D. Transparencia, trazabilidad y capacitación en la cadena de suministro

DONTE GROUP exige a los proveedores que **compartan información** sobre su cadena de suministro, incluido el origen de las materias primas, los procesos de fabricación y los métodos de transporte, asegurando prácticas éticas de abastecimiento con respeto a derechos humanos y prohibición expresa del uso de mano de obra infantil o trabajo forzoso.

El grupo impulsa **acciones de sensibilización y soporte** dirigidas tanto a proveedores como a personal interno, incluyendo **sesiones informativas** sobre derechos humanos en la cadena de suministro, **recursos guía** para implementación de buenas prácticas y **formación online** en compras sostenibles y derechos humanos.

E. Evaluación del desempeño ESG y de derechos humanos de proveedores

El grupo evalúa regularmente el desempeño de los proveedores en relación con los **indicadores clave de rendimiento (KPI) acordados** y toma medidas adecuadas para abordar cualquier deficiencia identificada.

Durante 2024, el sistema evaluó a los **principales proveedores del grupo**, cuyos resultados evidencias, en términos generales, un elevado nivel de alineación con los criterios ESG y de derechos humanos definidos por la compañía.

La mayoría de los proveedores evaluados alcanzaron las cifras más altas, mientras que un número muy reducido presentó oportunidades de mejora específicas, que son gestionadas mediante plantes de actuación proporcionales al nivel de riesgo identificado.

F. Medidas correctivas y consecuencias ante incumplimientos

En caso de **incumplimientos graves del Código de Conducta** o de la normativa aplicable, y tras agotar las vías de remediación, DONTE GROUP se reserva el **derecho de dar por terminada la relación comercial** con el proveedor.

3.2. Medidas de prevención y mitigación en las operaciones propias

A. Marco interno de respeto y promoción de los Derechos Humanos

DONTE GROUP trabaja por ser referentes en buenas prácticas empresariales; para ello, implementa un sistema integral de gestión y supervisión de sus operaciones propias orientado a garantizar el cumplimiento normativo, la protección de derechos humanos y la integridad en todas sus actividades.

Cuenta con el **Código de Conducta** que es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte de DONTE GROUP: desde los órganos de administración y equipos directivos hasta el personal interno, proveedores, colaboradores y profesionales de la odontología.

El documento se **revisa y actualiza** de forma periódica para garantizar su vigencia ante cambios legislativos o circunstancias que puedan afectar a la Organización. Su cumplimiento se refuerza mediante programas de formación recurrente para toda la plantilla y sistemas de control que aseguran su correcta aplicación.

Asimismo, DONTE se apoya en su **Política de Derechos Humanos**, vigente desde 2020, para garantizar un comportamiento ético y la promoción de los derechos fundamentales en todas nuestras actividades. La Política de Derechos Humanos establece **procesos de debida diligencia** para garantizar la promoción activa de los derechos humanos, así como la prevención, detección y gestión de posibles incumplimientos.

Este marco de actuación se fundamenta en un **enfoque preventivo** que incluye planes de actuación específicos para el seguimiento continuo y la mitigación de cualquier consecuencia negativa que pudiera surgir. Entre ellos destaca, la **formación en materia de derechos humanos** que se imparte a toda la plantilla.

Y el principio de **responsabilidad compartida**: todos los empleados tienen la obligación y la responsabilidad de establecer y mantener sus relaciones desde el respeto de los derechos humanos. Mientras que los mandos intermedios tienen las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que las personas a su cargo conocen y comprenden la Política de Derechos Humanos
- Velar por que no se produzcan situaciones de incumplimiento de los DDHH.

B. Integridad, ética empresarial y gestión del cumplimiento normativo

Reafirmamos nuestra responsabilidad corporativa en la lucha contra la corrupción y la gestión de riesgos asociados al cumplimiento normativo, apalancándonos en la **transparencia y la integridad**.

DONTE GROUP cuenta con la **Política Anticorrupción** se encuentra alineada con las leyes anticorrupción vigentes en España y otras legislaciones que establecen estándares globales en la materia. La Política, que complementa el Código de Conducta, busca garantizar que las prácticas de la Organización sean coherentes con los niveles más exigentes de ética empresarial. Esta política contempla distintas instancias de corrupción:

- Corrupción en el mercado
- Tráfico de influencias
- Cohecho

Asimismo cuenta con la **Política y Procedimiento de Gestión de Conflictos de Interés** (vigente desde 2021) que complementa a la Política Anticorrupción, estableciendo 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 incluye, cuando resulte necesario, la obligación de la persona afectada de abstenerse de participar en actividades relacionadas con dicho conflicto. Esta política se rige 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 respecto a la privacidad
7. La prohibición de la concurrencia desleal.

La Política establece una matriz de comunicación que define a quién debe notificarse un posible conflicto de interés según el perfil profesional del implicado.

DONTE GROUP ejecuta el **Plan 100 anual**, consistente en la inspección presencial y rotativa de clínicas por parte del Comité de Vigilancia. Estas auditorías verifican el cumplimiento de la normativa relacionada con responsabilidad penal, abarcando todas las áreas operativas: documentación obligatoria, gestión de residuos, medicamentos, protección de datos, expedientes clínicos, higiene, equipamiento técnico y permisos.

Las auditorías incluyen formación específica *in situ* para abordar debilidades detectadas e inquietudes del personal. Los informes se elevan al Comité de Vigilancia y a la dirección de operaciones, compartiendo resultados con delegaciones y direcciones de clínicas. Las deficiencias identificadas activan acciones correctivas coordinadas con los departamentos afectados, resultando en la implementación o modificación de procedimientos cuando es necesario.

Gestión responsable de adquisiciones e integración de clínicas

DONTE GROUP cuenta con un proceso estructurado de **adquisición de clínicas dentales** que incluye peticiones de información, valoración y debida diligencia con especial atención a los derechos laborales del personal incorporado. Durante la fase de pre-integración se lanzan cuestionarios de entendimiento de cuadros médicos, sistema operativo, condiciones de personal y horarios, incluyendo un análisis exhaustivo de modelos de contrato y condiciones laborales.

Una vez completada la transacción, se adecúan todos los aspectos operativos y laborales para garantizar el cumplimiento de los derechos humanos y estándares de legalidad de DONTE GROUP, asegurando que los trabajadores y colaboradores inicien su relación bajo el perímetro del grupo con condiciones justas y conformes a derecho.

3.3. Medidas de protección de los derechos de los pacientes

DONTE GROUP implementa medidas específicas para proteger los derechos de los pacientes, garantizando el acceso equitativo a servicios de salud bucodental, la confidencialidad de datos personales y canales efectivos para la gestión de inquietudes y reclamaciones.

A. Canales de denuncias, reclamación y acceso a la información

La Compañía ha fortalecido sus mecanismos de denuncia y queja, asegurando que todas las personas vinculadas a la organización cuenten con canales efectivos y confidenciales para reportar incidentes, conductas inapropiadas o incumplimientos normativos.

El grupo dispone de:

- **Canal de Consultas**: Para inquietudes generales sobre cumplimiento normativo (información@compliancevd.es)
- **Canal de Denuncias**: Independiente de la red corporativa, gestionado directamente por el Compliance Officer Operativo (compliance@compliancevd.es)
- **Buzón de Sugerencias**: Para propuestas de mejora
- **Política de puertas abiertas**: Fomento del diálogo directo con responsables jerárquicos

Todos los canales garantizan confidencialidad, protección de datos e imparcialidad en la gestión de reportes.

Adicionalmente, el grupo cuenta con la **Política General del Sistema Interno de Información** que refuerza el acceso de informantes y el compromiso de confidencialidad, 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, en trasposición de la Directiva UE 2019/1937.

B. Acceso equitativo y no discriminatorio a la salud bucodental

En DONTE GROUP queremos evitar que existan barreras económicas que constituyan un impedimento para el acceso a tratamientos odontológicos. Por ello, se ha implementado una **política de financiación a medida**, la cual se fundamenta en tres pilares:

1. **Financiación de tratamientos ajustada** A través de acuerdos con entidades financieras, el grupo ofrece condiciones competitivas ajustando las cuotas según la capacidad económica del paciente.
2. **Asunción de intereses** DONTE GROUP asume los intereses de tratamientos en determinadas condiciones, permitiendo el acceso sin intereses o con interés compartido. En 2024, se destinaron 14,4 millones de euros a tratamientos financiados.
3. **Tarifas sociales** Mediante colaboraciones con entidades como Cáritas, Cruz Roja y ONCE, se ofrecen descuentos en tratamientos para pacientes en riesgo de exclusión social, garantizando atención odontológica de calidad a colectivos vulnerables.

El grupo realiza un seguimiento exhaustivo mediante KPIs mensuales que analizan autorizaciones, rechazos y personas atendidas, identificando barreras de acceso y desarrollando soluciones para ampliar la cobertura. El sistema opera a través de 500 puntos de acceso a financiación con múltiples entidades, garantizando un modelo responsable y transparente que equilibra solvencia financiera con bienestar socioeconómico de los pacientes.