



爱尔眼科
AIER EYE HOSPITAL

Estado de Información No Financiera e Información de Sostenibilidad de Aier Eye International Europe

EJERCICIO
2024

ÍNDICE

Acerca de este informe	5
Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	6
Relación con los grupos de interés	9
Análisis de Materialidad	14
Gobierno Corporativo	19
Órganos administrativos, de gestión y de supervisión.....	20
Respeto a los Derechos humanos y Diligencia Debida	25
Asuntos de sostenibilidad abordados por los órganos administrativos, de gestión y de supervisión de la entidad	25
Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos	26
Control y gestión de Riesgos.....	27
Cuestiones ambientales	28
Contaminación	30
Economía circular y prevención y gestión de residuos	30
Uso sostenible de los recursos.....	32
Cambio climático	34
Protección de la biodiversidad.....	35
Taxonomía Europea	36
Cuestiones sociales	37
Cuestiones sociales y relativas al personal	38
Atención a los pacientes.....	52
Apoyo a las comunidades y compromiso social	57
Cuestiones de gobernanza	59
Gestión responsable de la cadena de suministro	60
Transformación Digital y Ciberseguridad.....	62
Investigación y Desarrollo e Información Fiscal	64
Anexo	66
Tabla referencias cruzadas – EINFIS - Criterios ESRS	67
Taxonomía Europea	74

Acerca de este informe:

Aier Eye International Europe, S.L.U, en su compromiso con la transparencia, ha preparado este Estado de Información No Financiera e Información de Sostenibilidad (en adelante "EINFIS" o "el Informe") que incorpora información sobre cuestiones Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) del Grupo Aier Eye International Europe, S.L.U., con el objetivo de divulgar una representación fiel, pertinente, comprensible, comparable y verificable de cómo el Grupo aborda las cuestiones de sostenibilidad. Aier Eye International (Europe) S.L.U. carece de actividad, siendo su único objeto la mera tenencia de acciones de Clínica Baviera S.A., (en adelante, "Clínica Baviera", "el Grupo", "Grupo Clínica Baviera", "la Sociedad" o "la Compañía"), por lo que los datos reportados reflejan el desempeño ESG de esta última (ver apartado "Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor" de este Informe).

Este informe ha sido elaborado en cumplimiento de la Ley 11/2018 sobre Estados de Información No Financiera (EINF). Además, como ejercicio de transparencia y reflejo del compromiso de Aier Eye International Europe, S.L.U con la integración de la sostenibilidad en su modelo de negocio, se incluye información adicional de acuerdo con las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS, por sus siglas en inglés, ESRS), desarrolladas por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG) y contempladas por la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). La información de sostenibilidad proporcionada en este informe también incluye los indicadores establecidos por la Taxonomía de Finanzas Sostenibles.

Consolidación de la información:

La información incluida en este documento se refiere al perímetro consolidado de Aier Eye International Europe, S.L.U, en conformidad con el ámbito utilizado en sus Cuentas Anuales Consolidadas. Este enfoque permite una visión integral del desempeño de la Compañía en materia de sostenibilidad, promoviendo una estrategia cohesiva que se alinea con sus objetivos corporativos generales y refuerza las iniciativas ESG.

Todas las empresas filiales incluidas en esta consolidación están exentas de presentar información individual o consolidada en materia de sostenibilidad, excepto Clínica Baviera, S.A, Sociedad dominante del Grupo Clínica Baviera. Aier Eye International Europe, S.L.U, es matriz de un Grupo de Sociedades que está conformado por las siguientes Sociedades dependientes al 31 de diciembre de 2024 (ver punto 2- Perímetro de Consolidación de las Cuentas Anuales Consolidadas al 31 de diciembre de 2024 de Clínica Baviera S.A. y sociedades dependientes):

Denominación	% Participación	
	Directa	Indirecta
Clínica Baviera, S.A.	78,23	-
Clínica Baviera Italia S.r.L.	-	78,23
Care Vision Germany GmbH	-	78,23
Clínica Baviera Zapateros, S.L.	-	70,41
Clínica Baviera Mallorca, S.L.	-	57,89
Clínica Baviera Alicante, S.L.	-	70,41
Clínica Baviera San Sebastián, S.L.	-	62,58
Clínica Baviera Córdoba, S.L.	-	60,24
Clinica Torre Eva S.r.L.	-	62,58
Clínica Baviera UK, S.L.	-	78,23
Eye Hospital Group Limited	-	78,23
Eye Hospitals Limited	-	78,23
Optimax Clinics Limited	-	78,23
Ultralase Eye Clinics Limited	-	78,23
Flowerbell Limited	-	78,23
Care Vision Trier GmbH	-	49,13

Así como por la siguiente Sociedad en la que la matriz ejerce una influencia significativa en la gestión sin llegar a tener el control de la misma:

Denominación	% Participación	
	Directa	Indirecta
Aier Global Vision Care Management Co., Limited	-	31,29

Omisión y exenciones de información:

En cumplimiento con la divulgación de información clasificada y sensible, así como de detalles relacionados con propiedad intelectual, conocimientos técnicos y resultados de innovación, Clínica Baviera no ha excluido ningún elemento de información específico en estas categorías. Esta decisión subraya el compromiso del Grupo con la transparencia y la integridad en todas

sus comunicaciones y operaciones, garantizando que todos los grupos de interés puedan acceder a información relevante sobre Aier Eye International (Europe) S.L.U y sus progresos.

Los datos sobre información no financiera y sostenibilidad del periodo de reporting 2023 han sido reexpresados con el objetivo de unificar criterios interanuales y asegurar la coherencia y comparabilidad de la información reportada en todas las sociedades del grupo. Asimismo, la mejora en la capacidad de recopilación de datos ha permitido ampliar la cobertura del alcance, ofreciendo una visión más precisa y completa del desempeño en materia de sostenibilidad. Esta actualización responde al compromiso de Aier Eye International (Europe) S.L.U con la transparencia y la fiabilidad de la información, alineándose con las mejores prácticas de reporte y facilitando una mejor toma de decisiones tanto a nivel interno como para sus grupos de interés.

Cobertura de la Cadena de Valor:

Uno de los objetivos clave de la normativa en materia ESG es asegurar que los usuarios de los Informes de Sostenibilidad dispongan de información transparente y confiable sobre los impactos positivos y negativos que la Compañía genera en la sociedad, así como sobre los riesgos a mitigar y las oportunidades a aprovechar.

En este contexto, Aier Eye International (Europe) S.L.U desglosa a lo largo del Informe cómo la evaluación de la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades profundiza en la cadena de valor, abarcando sus fases anteriores y posteriores. A través de esta perspectiva integral, el informe refleja en qué medida sus políticas, acciones, objetivos y parámetros abarcan la totalidad de la cadena de valor incluyendo, en la medida de lo posible, información sobre el *upstream* y el *downstream* para una visión completa sobre aspectos relevantes en materia de sostenibilidad para el Grupo.

Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor.

Aier Eye International Europe, S.L.U. es una sociedad dependiente de Aier Eye International Hong Kong que, a su vez, forma parte de Aier Eye Hospital Group, Co., Ltd. Este último, es un grupo global de hospitales especializados en servicios oftalmológicos y fue la primera institución médica en cotizar en bolsa en China. Hasta el año 2020, se mantenía como la única entidad del sector en el mercado bursátil, hasta la incorporación de EuroEyes en 2021.

Aier Eye International (Europe) S.L.U. no desarrolla actividad operativa, siendo su único objeto la tenencia de acciones de Clínica Baviera S.A., empresa matriz del Grupo Clínica Baviera. Por esta razón, el presente ENFIS recoge información relativa a Clínica Baviera.

En este contexto, Clínica Baviera comenzó su trayectoria en los años 90 en Valencia, fundada por Eduardo Baviera junto a los doctores Julio Baviera y Fernando Llovet. Desde sus inicios, la empresa ha evolucionado para convertirse en un referente europeo en servicios oftalmológicos avanzados, destacándose en cirugía refractiva para tratar miopía, hipermetropía, astigmatismo y presbicia, así como en cirugía de cataratas. Actualmente, el grupo es la única sociedad oftalmológica europea cotizada en bolsa, con su Sede Social en Madrid y un modelo de negocio robusto respaldado por más de 30 años de experiencia.

El modelo de negocio de Clínica Baviera está centrado en la prestación de servicios oftalmológicos de alta calidad mediante un enfoque especializado. La Compañía combina innovación tecnológica con formación continua de su personal, garantizando una atención óptima para sus pacientes. Las unidades altamente especializadas en cirugía refractiva y de cataratas son los pilares de la oferta de servicios.

Desde su constitución hasta hoy, el Grupo ha experimentado un fuerte crecimiento en términos de número de clínicas, población potencial a la que se dirigen sus servicios y número de tratamientos realizados, además ha sufrido una progresiva diversificación tanto por producto como por geografía. Durante 2024, se han abierto 10 nuevas clínicas en España, 2 en Alemania y 1 en Italia. Asimismo, se han incorporado al Grupo 18 clínicas con presencia en las principales ciudades del Reino Unido, debido a la adquisición de Eye Hospital Group (Optimax).

Desde 1997, Clínica Baviera ha llevado a cabo una estrategia de expansión tanto nacional como internacional. En España, el grupo inauguró un promedio de tres clínicas por año hasta consolidar su presencia en todo el territorio. En 2008, inició su expansión internacional con la apertura de dos clínicas en Milán y la adquisición de Care Vision en Alemania, lo que añadió 8 centros en ese país y 1 en Austria.

En 2017, Aier Eye International Europe S.L.U., parte de Aier Eye Hospital Group Co., Ltd., adquirió el 86,83% de Clínica Baviera, integrándola en la red oftalmológica más grande del mundo, con presencia en Asia, Europa y América. Esta alianza fortaleció la posición competitiva de Clínica Baviera, mejorando su capacidad de inversión y consolidando su liderazgo en el sector.

En 2018, se vendió un 7% del capital social de Clínica Baviera mediante una colocación privada (ABB) de acciones pertenecientes a Aier Eye, que redujo su participación al 79,83%. Posteriormente, en 2020, Aier Eye y los fundadores de Clínica Baviera, a través de Vito Gestión Patrimonial, rescindieron opciones de compra y venta suscritas en 2017 para permanecer en el accionariado a largo plazo.

El 24 de mayo de 2024, el Grupo lanzó un programa de recompra de acciones con el objetivo de dar la posibilidad a su plantilla de beneficiarse del éxito de la Compañía, mediante un plan de retribución en especie basado en acciones, así como un plan de incentivos para el personal clave del Grupo. De esta forma su accionista mayoritario detenta ahora el 78,23% del capital social de Clínica Baviera.

Con fecha 26 de junio de 2024 Clínica Baviera, en línea con su estrategia de expansión, completó la adquisición del 100% del capital social del grupo británico Eye Hospital Group (Optimax) a través de su filial Clínica Baviera UK, S.L. Esta operación fortalece su presencia en el mercado europeo, amplía su red de clínicas y contribuye a la diversificación geográfica, permitiendo capturar nuevas oportunidades de negocio y consolidar su liderazgo en el sector oftalmológico.



Para poder continuar con este proceso de expansión, es fundamental conocer el contexto de las operaciones del Grupo, fundamentado en tres pilares esenciales: profesionales altamente cualificados, expansión y crecimiento del negocio y aumento de la competencia del sector.

Profesionales altamente cualificados

Clínica Baviera está comprometida con ofrecer servicios de alta calidad mediante un equipo sanitario altamente capacitado, apoyado en un sólido Plan de Formación. Este incluye programas presenciales y teóricos en línea para nuevos empleados, con un enfoque en la transferencia de conocimientos entre profesionales experimentados y recién incorporados. Además, se garantiza formación continua en nuevas tecnologías y tratamientos avanzados, promoviendo un entorno de aprendizaje colaborativo. La especialización y formación constante son pilares que refuerzan la excelencia de los servicios y aseguran el liderazgo de la Compañía en el sector oftalmológico.

Expansión y crecimiento del negocio

El crecimiento del Grupo está influido por factores estratégicos clave como las tendencias demográficas y el impacto del uso de pantallas en la salud visual. La mayor esperanza de vida y la proliferación de dispositivos electrónicos incrementan la necesidad de tratamientos oftalmológicos. Este contexto favorable impulsa la expansión de Clínica Baviera y el crecimiento del negocio.

Aumento de la competencia en el sector

Clínica Baviera enfrenta una competencia significativa en el mercado oftalmológico, tanto a nivel nacional como internacional. Para reforzar la posición de la Compañía en un sector en el que la tecnología y los precios son factores diferenciadores, el Grupo apuesta por prácticas innovadoras, como simuladores quirúrgicos para la formación de doctores, digitalización de procesos y estrategias integrales de interacción con pacientes.

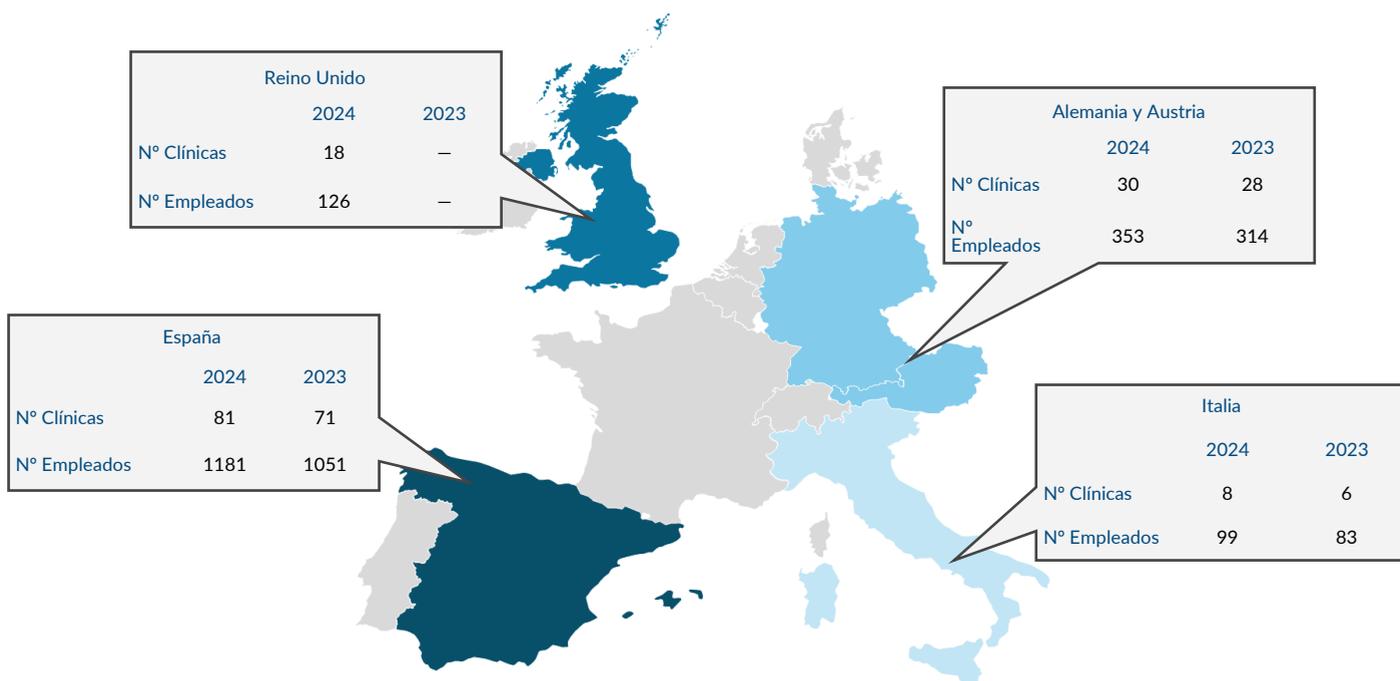
Actualmente, la estrategia del grupo se centra en consolidar su actividad y mantener la posición destacada como centro líder de oftalmología privada. Las principales líneas estratégicas que orientan las operaciones del Grupo son:



En este sentido, Clínica Baviera ha llevado a cabo un análisis DAFO con el objetivo de identificar los factores internos y externos que podrían tener un impacto negativo en la organización (Debilidades/ Amenazas), así como aquellos que pueden representar una ventaja (Fortalezas/Oportunidades). El análisis estratégico incluido a continuación, contribuye a una comprensión más profunda del entorno empresarial y facilita la toma de decisiones informadas para abordar desafíos y aprovechar oportunidades



Durante 2024, el Grupo Clínica Baviera ha operado en cinco países (España, Alemania, Italia, Austria y Reino Unido) con un total de 137 clínicas a cierre del ejercicio 2024. Durante este periodo, la cifra de negocio ha sido de 263 € millones de euros, consolidando su liderazgo en el mercado europeo.

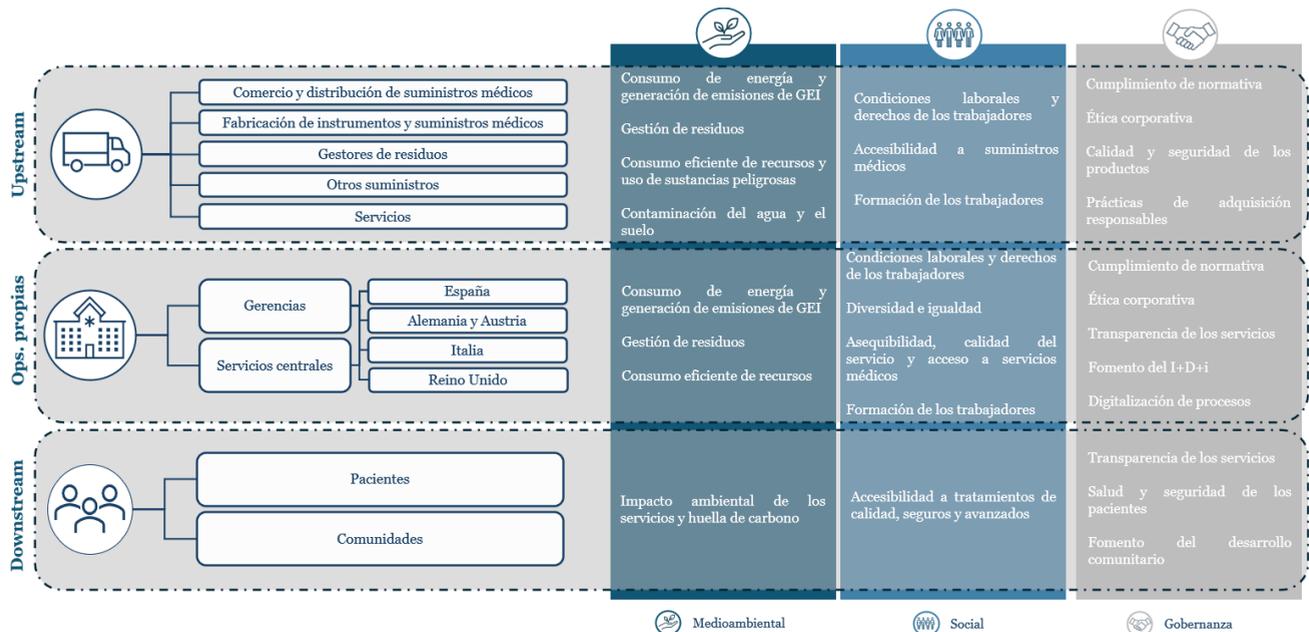


La misión principal de Clínica Baviera es garantizar servicios seguros y de alta calidad mediante la formación continua de su personal. Este compromiso se extiende a la cadena de valor, donde el grupo alinea sus objetivos estratégicos con la mejora de la experiencia del paciente.

Cadena de valor:

La cadena de valor del Grupo está diseñada para asegurar la coherencia en todas sus operaciones, desde la adquisición de equipos tecnológicos hasta la formación de nuevos profesionales y la máxima satisfacción de sus pacientes. Conocer y desglosar esta cadena es fundamental para gestionar el negocio de manera estratégica y eficaz, ya que permite identificar los puntos críticos, optimizar los procesos operativos, reducir costes y garantizar la calidad y consistencia de los servicios. Además, proporciona una base sólida para tomar decisiones informadas y adaptarse a los cambios del mercado, fortaleciendo así la competitividad del Grupo a largo plazo. Asimismo, la integración de criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) a lo largo de toda la cadena de valor es esencial para cumplir con regulaciones, responder a las expectativas de los stakeholders y mitigar riesgos que puedan afectar la sostenibilidad de las operaciones. Este enfoque favorece las oportunidades para innovar en prácticas que refuercen el compromiso con la responsabilidad corporativa y generen valor para todas las partes interesadas.

La cadena de valor del Grupo se desglosa en tres fases principales: *Upstream*, enfocado en la selección responsable de proveedores y el impacto ambiental de los insumos; Operaciones propias, donde se optimizan procesos internos, minimizando el impacto ambiental y asegurando la calidad de vida de su equipo y sus pacientes; y *Downstream*, que abarca la interacción con pacientes y comunidades, promoviendo servicios de calidad, seguridad y transparencia. Este enfoque detallado permite al Grupo identificar áreas de mejora en sostenibilidad y fortalecer su desempeño.



El desglose de la cadena de valor es un insumo clave para identificar los impactos, riesgos y oportunidades derivados de las operaciones propias de Clínica Baviera, así como de las actividades *upstream* y *downstream*. Este análisis detallado permite gestionar de manera efectiva los temas materiales ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), asegurando que las operaciones de la Compañía sean sostenibles, responsables y alineadas con las expectativas de los *stakeholders* y reforzando el compromiso con la creación de valor a largo plazo.

Relación con los grupos de interés

Para orientar la dirección estratégica del grupo, Clínica Baviera mantiene un enfoque proactivo de colaboración con sus grupos de interés.

Esta sección del informe describe los procesos y mecanismos a través de los cuales la Compañía integra el compromiso con los grupos de interés en su modelo de negocio y estrategia. En este sentido, el Grupo busca transmitir confianza y credibilidad entre sus partes interesadas a través del compromiso con la transparencia y garantizando que la responsabilidad adquirida por Clínica Baviera en su misión, visión y valores sea extendida y aceptada por todos sus *stakeholders*, promoviendo un diálogo activo y fortaleciendo las relaciones con los mismos. De este modo, se consigue lograr una sintonía entre la identidad empresarial y las expectativas de los grupos de interés adaptando, en la medida de lo posible, las políticas y estrategias del Grupo a sus intereses, inquietudes y necesidades.

Colaboración con las partes interesadas:

Consciente del papel que juega el compromiso con los grupos de interés en la creación de un modelo de negocio resiliente y sostenible, Clínica Baviera se esfuerza por mantener un diálogo permanente y constructivo con ellos como parte de su estrategia. Para ello, se utilizan diversos canales de comunicación que permiten fortalecer las relaciones con los *stakeholders* e identificar las cuestiones más relevantes para ellos, comprendiendo los impactos positivos y negativos que la Compañía podría causarles.

A continuación, se describen los principales grupos de interés de Clínica Baviera, y la forma en la que el Grupo aborda sus expectativas y preocupaciones.

Entidades financieras, accionistas e inversores:

Las entidades financieras, accionistas e inversores de Clínica Baviera proveen de capital financiero y buscan la maximización del retorno de su inversión. Su interés principal es la estabilidad financiera, el crecimiento a largo plazo y la transparencia en la gestión.

El marco que rige las relaciones con este grupo de interés se recoge en la Política de Comunicación de Información Económico-Financiera, No Financiera y Corporativa y de Comunicación con Accionistas e Inversores Institucionales. Este documento establece la obligación de informar, comunicar y atender correctamente a los accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, el Grupo mantiene varios canales de comunicación directos con este grupo de interés:

Página Web Corporativa del Grupo (www.grupobaviera.es):

A través de esta página web, el Grupo pone a disposición toda la información que pueda ser de interés, contribuyendo de este modo a la transparencia como valor prioritario que configura las relaciones del Grupo con los mercados y con el público en general.

Junta General de Accionistas:

El Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, poniendo a disposición de los accionistas toda información legalmente exigible o que, sin serlo, deba ser suministrada razonablemente en función del interés social y de los accionistas. Clínica Baviera atiende las solicitudes de información de los accionistas durante los periodos previos a la celebración de las Juntas de

Accionistas. El Consejo de Administración considera las preguntas que, siendo pertinentes y relativas al objeto del orden del día, sean formuladas por los accionistas en ocasión de la celebración de la Junta de Accionistas.

Asimismo, con el fin de facilitar la comunicación entre los accionistas de la Compañía, durante el período comprendido entre la convocatoria y la celebración de cada JGA, Clínica Baviera habilita un Foro Electrónico de Accionistas en la página web corporativa.

Departamento de Desarrollo de Negocio:

El Departamento de Desarrollo de Negocio desempeña un papel crucial en la construcción y el mantenimiento de relaciones sólidas con los inversores y analistas del Grupo, a través de una comunicación directa mediante correo electrónico o teléfono. Además, para informar en detalle sobre la evolución, estrategia, resultados y responder a las posibles preguntas de analistas e inversores, se organizan conferencias, videollamadas, rondas de presentaciones ("roadshows"), presentaciones y encuentros para complementar la información publicada en la web y facilitar la comunicación y creación de valor a largo plazo con los *shareholders* del Grupo.

Plantilla

La plantilla de la Compañía es un activo estratégico para Clínica Baviera, al ser los impulsores de la consecución de los objetivos del Grupo. Sus intereses principales son la seguridad laboral, las condiciones de trabajo justas, el desarrollo profesional, la compensación adecuada y un ambiente de trabajo saludable. La plantilla es diversa y está compuesta por personas de diferentes orígenes, edades, géneros y capacidades, lo que enriquece la cultura organizacional. Dentro del equipo de Clínica Baviera, existen colectivos vulnerables, por lo que se trabaja activamente para garantizar un entorno inclusivo y seguro, donde cada persona pueda desarrollarse plenamente, fomentando políticas que promuevan la igualdad de oportunidades.

Uno de los principios fundamentales de interrelación del grupo con su equipo, descritos en la Política de RSC, es mantener un diálogo continuo y fluido, apoyado en suficientes canales de comunicación que faciliten la escucha activa y el intercambio de ideas. Una comunicación abierta y accesible fortalece la confianza, fomenta el sentido de pertenencia y permite abordar con agilidad las inquietudes, necesidades y sugerencias de cada persona en la organización. Con este enfoque, se busca construir un ambiente de trabajo colaborativo y transparente, donde todas las personas del Grupo puedan expresar sus opiniones y contribuir al crecimiento del equipo y de la Compañía a través de los siguientes canales:

Departamento de Recursos Humanos:

El departamento de Recursos Humanos ejerce una función clave en las relaciones con la fuerza laboral, actuando como enlace directo entre las personas empleadas y la organización. Este departamento se encarga de escuchar activamente al equipo, promoviendo un entorno de confianza y respeto. Para facilitar la comunicación, Recursos Humanos pone a disposición de las personas empleadas un correo electrónico específico a través del cual las personas trabajadoras pueden expresar sus inquietudes, compartir preocupaciones, denunciar hechos relevantes o enviar cualquier otra comunicación que consideren importante. Este canal asegura que todas las voces sean escuchadas y que se tomen las acciones necesarias para mantener un ambiente laboral seguro, inclusivo y colaborativo.

Asimismo, el departamento de Recursos Humanos mantiene un flujo de comunicación constante con el personal de gestión de las clínicas para conocer las necesidades específicas de sus equipos, facilitando la toma de decisiones informadas y la implementación de soluciones adaptadas a las particularidades de cada clínica. De este modo, las inquietudes de la plantilla y las necesidades operativas se gestionan de manera efectiva y alineada con los objetivos organizacionales.

Comités de Dirección Médica, Optometristas y Enfermería:

El Comité de Dirección Médica se encarga de recopilar de forma directa las sugerencias y quejas del personal médico y de discutir cada caso para encontrar soluciones adecuadas y mejoras en los procesos.

Del mismo modo, los Comités de Optometristas y de Enfermería realizan una labor similar enfocada en el personal de enfermería y optometría, respaldados por las decisiones establecidas por el Comité Médico. Además, estos comités asumen la responsabilidad de recopilar toda la información necesaria, como protocolos y guías de actuación, para asegurar que todo el equipo de Clínica Baviera pueda desempeñar sus funciones en línea con los estándares exigidos por la Compañía. Esta información se pone a disposición de las personas empleadas a través de un espacio compartido, facilitando el acceso y la actualización continua de los recursos clave.

Todas las comunicaciones entre los comités y el personal especializado se realizan vía correo electrónico, y existen grupos de correos electrónicos específicos para cada comité, donde se encuentran todas las personas correspondientes para agilizar y organizar el flujo de comunicación.

Gerencias:

Las gerencias cumplen una función similar al Departamento de Recursos Humanos a nivel local, actuando como el primer punto de contacto para recibir las inquietudes, preocupaciones y quejas de la plantilla. Al llevar a cabo la gestión diaria de las clínicas, el personal de gestión de clínica es quien conoce de primera mano las necesidades del equipo. Si surge algún asunto que exceda sus funciones o capacidades, estos son escalados al Departamento de Recursos Humanos o al comité correspondiente, para su adecuado tratamiento. La comunicación directa y la escucha activa hacia la plantilla es una prioridad para Clínica Baviera; por ello, se realizan conversaciones regulares entre el personal de gestión de clínica y sus equipos para garantizar que el ambiente de trabajo sea seguro, inclusivo y colaborativo. Este enfoque busca que todas las personas empleadas se sientan escuchadas y respaldadas, promoviendo un entorno de trabajo donde se aprecia y respetan las opiniones de la fuerza laboral.

Programa de Onboarding:

El proceso de *onboarding* está diseñado para facilitar la integración del nuevo talento, proporcionando una orientación inicial sobre la cultura organizacional, políticas y procedimientos. Durante las primeras semanas, las personas empleadas reciben capacitación específica para su rol y acompañamiento personalizado y cuentan con una persona que los guía en su adaptación, con el objetivo de garantizar su integración y un comienzo efectivo en la empresa.

Going Up:

El programa *Going Up* es un programa de tutorías diseñado para apoyar el desarrollo profesional del personal médico recién incorporado, en el que los médicos con mayor experiencia actúan como mentores.

A través de una plataforma, los médicos junior tienen la oportunidad de plantear dudas, inquietudes y sugerencias, las cuales son atendidas por los médicos senior, quienes comparten su conocimiento y experiencia para guiar a los nuevos profesionales. Este sistema de apoyo mutuo garantiza que el personal médico en formación reciba el acompañamiento necesario para perfeccionar sus habilidades, lo que contribuye a mantener y mejorar la calidad de los servicios del Grupo. El programa refuerza el compromiso de Clínica Baviera con el desarrollo continuo del equipo médico, asegurando un alto nivel de excelencia en la atención que brinda a los pacientes.

Evaluaciones de desempeño:

Las evaluaciones de desempeño tienen como objetivo asegurar el desarrollo profesional y personal de las personas empleadas, así como mejorar y optimizar la gestión de las clínicas. Este proceso se compone de dos hitos concretos:

Por un lado, de forma trimestral, las personas empleadas de las clínicas se reúnen de forma presencial donde se analiza el desempeño conjunto del equipo, identificando áreas de mejora y estableciendo planes de acción que maximicen el rendimiento y mejoren las funciones que desarrollan como equipo.

Por otro lado, de forma anual, las personas empleadas participan en una evaluación de desempeño que consta de dos partes: la autoevaluación, en la que cada persona reflexiona sobre su propio rendimiento, y la evaluación realizada por sus superiores, quienes valoran su desempeño en función de los objetivos establecidos y los resultados obtenidos. Una vez recibidas las evaluaciones por parte de las personas responsables, se programan tutorías individuales para revisar los resultados con cada empleado, proporcionarles retroalimentación sobre su desempeño a lo largo del año y establecer los objetivos para el próximo ciclo, fomentando así un desarrollo profesional continuo y alineado con las metas de la Compañía.

Entrevistas de salida:

Cuando una persona finaliza su relación laboral con Clínica Baviera, la Compañía realiza una entrevista de salida con el fin de obtener retroalimentación sobre su experiencia en la empresa. Durante la entrevista, se abordan aspectos como el ambiente laboral, oportunidades de desarrollo y la relación con compañeros y superiores. Este proceso es fundamental para identificar áreas de mejora en la gestión y cultura organizacional, así como para detectar posibles tendencias que impacten la retención de talento, permitiendo implementar cambios que optimicen el entorno laboral.

Comunicaciones corporativas:

Las comunicaciones corporativas son fundamentales para mantener informada a la plantilla sobre los avances, eventos y aspectos relevantes de la compañía, facilitando la gestión de tareas administrativas. El Grupo gestiona estas comunicaciones a través de diferentes canales:

La comunicación de hechos relevantes y comunicados urgentes, que requieren atención inmediata, se realiza a través del correo electrónico. Además, mensualmente se lleva a cabo una reunión telemática en la que el equipo directivo, las personas responsables y el personal de gestión de clínica de todos los países de la Compañía se reúnen para presentar y analizar los resultados de ventas, revisar previsiones y discutir otros temas de interés, fomentando así una comunicación fluida y alineada entre los equipos a nivel internacional.

La *newsletter Baviera News*, distribuida de forma mensual, tiene como propósito informar sobre los avances de la compañía, los eventos organizados y proporcionar un panorama general del desempeño y proyectos en curso.

Asimismo, se dispone de una aplicación corporativa que permite facilitar la gestión de tareas administrativas, brindando a la plantilla una herramienta ágil y centralizada para la gestión de su información laboral.

Fundación Baviera Responsable:

De forma adicional y con el objetivo de atender las necesidades de las personas empleadas en situación de vulnerabilidad, entre los objetivos de la Fundación Baviera Responsable, se encuentra la ayuda a las personas empleadas que atraviesan circunstancias especiales. La comunicación de estos casos se realiza a través de correo electrónico, donde las personas empleadas pueden presentar sus solicitudes de manera confidencial. Posteriormente, la Comisión Baviera Responsable revisa cada caso de forma individual, evaluando las necesidades específicas y tomando las medidas pertinentes para ofrecer el apoyo adecuado, que puede incluir asistencia económica, orientación o recursos adicionales.

Pacientes:

Los pacientes se encuentran en el centro de la actividad, y la Compañía es consciente de que su principal interés es recibir atención de calidad, tratamientos efectivos y tener acceso a información clara y precisa que les permita tomar decisiones informadas. El objetivo es garantizar que estos aspectos sean plenamente atendidos en cada interacción, poniendo a su disposición un servicio comprometido con la excelencia. Entre los pacientes de Clínica Baviera, existen personas especialmente vulnerables, como niños, personas de avanzada edad o personas con discapacidad, a los que se les asegura un trato adaptado a sus necesidades particulares.

El Código de Conducta y la Política de RSC establecen los principios para construir relaciones duraderas con los pacientes del Grupo, asegurando que las relaciones con ellos sean siempre transparentes, éticas y centradas en su bienestar. Para garantizar

el alineamiento con sus expectativas, Clínica Baviera cuenta con diversos canales a través de los cuales pueden compartir su opinión, permitiendo adaptar los procesos a las necesidades de este grupo de interés y asegurar una atención óptima y personalizada.

Página web (clinicabaviera.com) y contact center:

La página web dispone de información de utilidad que los pacientes puedan necesitar, facilitando el acceso a detalles sobre los servicios, tratamientos y procedimientos. Además, la plataforma les permite solicitar su primera cita de manera sencilla y eficiente, sin necesidad de desplazarse. Asimismo, existe un formulario donde los pacientes pueden presentar sugerencias, lo que permite atender sus inquietudes y mejorar continuamente los servicios del Grupo. La página web de Clínica Baviera pretende optimizar la experiencia del paciente desde el primer contacto con la Compañía.

Por otro lado, el contact center proporciona asistencia a los pacientes para resolver posibles dudas o consultas. Además, ofrece la posibilidad de gestionar la programación de citas, facilitando a los pacientes el acceso a los servicios de manera eficiente.

Interacción con el personal de Clínica:

La principal interacción entre los pacientes y la Compañía se lleva a cabo a través del personal de clínica, por lo que es crucial que la comunicación sea clara, efectiva y eficiente. Con el fin de garantizar esta calidad en la atención, el Grupo cuenta con protocolos específicos que establecen las pautas que debe seguir todo el personal de clínica encargado de la atención directa al paciente. El personal especialista en oftalmología evalúa a cada paciente para determinar la idoneidad de cada tratamiento, lo que permite ofrecer una atención individualizada, y proporcionar información precisa y comprensible sobre su tratamiento. Además, los pacientes tienen la posibilidad de contactar con las clínicas en cualquier momento a través de líneas telefónicas, resolviendo así cualquier duda o inquietud que pueda surgir.

Asimismo, a los pacientes se les entrega una serie de documentos en mano, asegurando de que estén completamente informados sobre sus derechos, la protección de sus datos personales y el tratamiento diagnosticado. Además, esta información también se les facilita vía electrónica a través del portal del paciente para su completa disponibilidad. Esta documentación permite que los pacientes tomen decisiones informadas y sigan correctamente las instrucciones, garantizando así una experiencia segura y transparente en todo el proceso.

De forma adicional, en nuestras clínicas de Alemania y Reino Unido, se ofrece un servicio de videoconsulta, brindando a los pacientes la posibilidad de acceder a atención médica de manera remota, lo que facilita el acceso a los servicios y mejora la eficiencia en la atención.

Portal de pacientes:

El portal proporciona acceso directo a la documentación relevante, así como a los datos personales y gestiones administrativas de los pacientes. A través de esta plataforma digital, los pacientes pueden consultar toda la información y documentación necesaria, gestionar sus citas, y realizar cualquier trámite relacionado con su seguimiento. Este portal facilita una comunicación fluida y un acceso ágil a los recursos, contribuyendo a una experiencia más eficiente y personalizada.

Encuestas de satisfacción:

Las encuestas de satisfacción al paciente recogen, por clínica, los datos relativos a su experiencia. Estas encuestas valoran aspectos clave del servicio y el NPS (Net Promoter Score). La satisfacción de los pacientes se mide principalmente en términos de lealtad y el grado de recomendación de los servicios del Grupo, lo que permite conocer sus impresiones, identificar posibles áreas de mejora y recibir sugerencias para optimizar la atención. Este proceso contribuye significativamente a la mejora continua de los estándares asistenciales, asegurando que se trabaje siempre en la dirección de ofrecer una atención de la más alta calidad.

Las encuestas de satisfacción de los pacientes son analizadas por el Departamento de Operaciones para obtener una visión integral de la experiencia del paciente en todas las clínicas. Los datos recopilados son cuidadosamente revisados y evaluados, lo que permite identificar patrones, fortalezas y áreas de mejora en el servicio. A partir de este análisis, se toman decisiones estratégicas que orientan las acciones a nivel organizacional, con el fin de mejorar continuamente la calidad de la atención y la experiencia del paciente. Este enfoque permite ajustar las políticas y procedimientos de manera proactiva, asegurando que las operaciones estén alineadas con las expectativas de los pacientes y con los estándares más altos de calidad.

Canales de queja y reclamación:

En cumplimiento con la normativa vigente, todas las clínicas cuentan con formularios de quejas y reclamaciones disponibles para los pacientes. Cuando se presenta una queja o reclamación, la organización lleva a cabo una investigación interna para analizar el problema planteado, notificando al gerente de la clínica correspondiente sobre la situación identificada. A partir de esta notificación, se implementa un protocolo específico para la resolución de la queja, asegurando que se tomen las medidas necesarias para abordar la incidencia de manera efectiva y en tiempo adecuado, garantizando la satisfacción y el bienestar de los pacientes.

En caso de que la queja o reclamación sea elevada al Comité Médico, se lleva a cabo una revisión detallada y exhaustiva del caso. Se analizan todos los aspectos relacionados con la queja y se toman las decisiones pertinentes en función de la gravedad y los detalles del incidente. El comité se encarga de determinar las acciones correctivas necesarias, estableciendo un plan de resolución que se implementa para abordar el problema de manera efectiva. Este proceso asegura que cada situación sea tratada con la debida atención y que se adopten medidas para prevenir futuros inconvenientes, manteniendo siempre el compromiso con la mejora continua y la satisfacción de los pacientes.

Proveedores:

Clínica Baviera depende de sus proveedores para llevar a cabo su actividad con normalidad. El interés principal de este grupo de interés son las relaciones comerciales estables y de largo plazo, los pagos puntuales, las condiciones contractuales justas y las oportunidades de crecimiento conjuntas.

Las relaciones con proveedores se rigen por los principios establecidos en el Código de Conducta del Grupo, en la Política de RSC y en el Protocolo del Departamento de Compras, con el objetivo de establecer vínculos comerciales basados en el beneficio mutuo que generen alianzas estratégicas en el futuro y orientadas a promover la adhesión a los compromisos de sostenibilidad del Grupo.

El Departamento de Compras es el responsable de gestionar la relación con los proveedores de bienes y servicios del Grupo. Esta comunicación se realiza de forma directa a través de reuniones, llamadas y correos con proveedores y contratistas, donde Clínica Baviera garantiza en todo momento la protección, información y transparencia con este grupo de interés, así como el cumplimiento de la normativa legal vigente en lo relativo a contratación y protección de datos de carácter personal.

Además, de forma bianual, el departamento de Compras realiza una encuesta a los proveedores con el objetivo de conocer su desempeño en materia ESG a través de cuestiones relacionadas con los compromisos de Sostenibilidad del Grupo, recogidos en la Política de RSC.

Comunidades:

Para Clínica Baviera, es esencial contribuir al desarrollo y el bienestar social de las comunidades en las que opera. Los intereses de los grupos de personas y organizaciones ubicadas en las áreas geográficas donde opera el Grupo residen en el impacto económico, social y ambiental de la Compañía. Estas comunidades buscan el desarrollo económico, la creación de empleo local y el fomento de prácticas empresariales responsables que beneficien a todos los miembros de la sociedad. En este sentido, Clínica Baviera se encuentra activamente comprometida con la generación de impacto positivo, promoviendo iniciativas que favorezcan el progreso y mejoren la calidad de vida de estas comunidades.

Fundación Baviera Responsable:

La relación con las comunidades es gestionada principalmente a través de la Fundación Clínica Baviera, cuyo enfoque se centra en apoyar a grupos de personas en situación de dificultad y vulnerabilidad, con especial atención a aquellos que enfrentan enfermedades visuales y sus efectos. La fundación actúa como un canal directo de ayuda, estableciendo iniciativas que impactan positivamente en la vida de estas personas y sus familias. Todas las comunicaciones y solicitudes de ayuda se canalizan a través del correo electrónico o mediante las ONG y entidades colaboradoras, que facilitan la implementación de programas de apoyo tanto en las poblaciones donde opera el Grupo, como en la sociedad en general. Este modelo de colaboración permite optimizar recursos y ampliar el alcance de las acciones sociales, reforzando el compromiso con el bienestar y desarrollo de las comunidades.

Medioambiente

Aunque el medioambiente no es un grupo de interés en el sentido tradicional, se considera un *stakeholder* debido al impacto que pueden tener las actividades del Grupo sobre él. Se considera que el interés principal son las prácticas empresariales sostenibles. En la medida de lo posible, Clínica Baviera implementa programas y proyectos orientados a la sostenibilidad que reflejan su compromiso con la responsabilidad ambiental.

Intereses y opiniones de las partes interesadas

Clínica Baviera ha trabajado durante el 2024 para comprender en profundidad los intereses y opiniones de los principales grupos de interés. Para lograrlo, además de la información obtenida a través de los diferentes canales de comunicación disponibles, se ha establecido un diálogo continuo y proactivo a través de un panel de expertos designado por Clínica Baviera como parte de su proceso de análisis de doble materialidad. Este panel tiene la responsabilidad de identificar y evaluar los diversos impactos que afectan a sus *stakeholders*.

El grupo de expertos, además de mantener conversaciones recurrentes con los grupos de interés, aporta su experiencia técnica y su conocimiento integral de la compañía. Esta combinación permite captar de manera precisa las perspectivas de las partes interesadas y entender cómo sus intereses se relacionan con la estrategia y el modelo de negocio del Grupo.

Departamento implicado	Grupo de interés
Departamento de Operaciones	 Pacientes
Departamento de Desarrollo de Negocio	 Accionistas e inversores
Departamento de Recursos Humanos	 Empleados
Departamento de Compras	 Proveedores
Fundación Baviera Responsable	 Comunidades
Departamento de Sostenibilidad	 Medioambiente

Consideración de la perspectiva de las partes interesadas

El Grupo es consciente de la importancia de integrar los intereses, inquietudes y sugerencias de sus grupos de interés, por lo que el desarrollo de su estrategia de sostenibilidad se fundamentará en los impactos, riesgos y oportunidades identificados a través del análisis de doble materialidad. Este enfoque pretende generar impactos positivos en el entorno de las operaciones del Grupo y aprovechar las oportunidades, al tiempo que se reducen o mitigan los impactos negativos que puedan afectar a los *stakeholders*, y se gestionan los riesgos.

Las opiniones y perspectivas de los grupos de interés serán incorporadas en el diseño de las iniciativas definidas en el plan de sostenibilidad con el objetivo de abordar de manera proactiva sus prioridades e inquietudes, tratando alinear la estrategia ESG con sus expectativas y necesidades.

Proceso de información a los órganos administrativos, de gestión y de supervisión

Con el objetivo de garantizar una perspectiva integral de la sostenibilidad, la Compañía ha involucrado activamente a diversas áreas responsables en la toma de decisiones relacionadas con el análisis de doble materialidad. Esto ha incluido la validación de impactos, la evaluación de los mismos, y la validación de los resultados.

La comunicación con los directores de departamento se ha llevado a cabo mediante reuniones periódicas de trabajo, en las que se han transmitido las principales preocupaciones de las partes interesadas en cuestiones de sostenibilidad. Los resultados del estudio se han compartido con las distintas direcciones del Grupo, garantizando que estén al tanto de las conclusiones obtenidas.

Para asegurar la transparencia y una comunicación fluida con los órganos de administración y supervisión, los resultados finales del proceso de doble materialidad se compartieron con la Alta Dirección y fueron presentados al Consejo de Administración del Grupo. Estos resultados permitirán a dichos organismos tomar decisiones informadas, gestionar de manera adecuada los impactos relacionados con la sostenibilidad, adoptar medidas de mitigación para los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades detectadas, integrándolos en el futuro Plan Director ESG.

De esta manera, Clínica Baviera trata de garantizar que los órganos de administración, dirección y supervisión estén informados sobre las opiniones e intereses de las partes interesadas afectadas por los impactos generados por el Grupo, facilitando su involucración en las medidas necesarias para abordar estas inquietudes.

Análisis de Materialidad:

En el contexto de la gestión de la sostenibilidad de Clínica Baviera, se ha llevado a cabo un análisis de doble materialidad con el objetivo de identificar y evaluar de manera integral tanto los impactos de las operaciones sobre la sociedad y el medioambiente, como las influencias que estos factores pueden tener en la organización.

Este enfoque trasciende la evaluación del impacto de las actividades de la empresa en su entorno, al incorporar también un análisis exhaustivo de cómo los factores externos y los relacionados con cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés), pueden influir directamente en el desempeño financiero y la sostenibilidad a largo plazo de la organización.

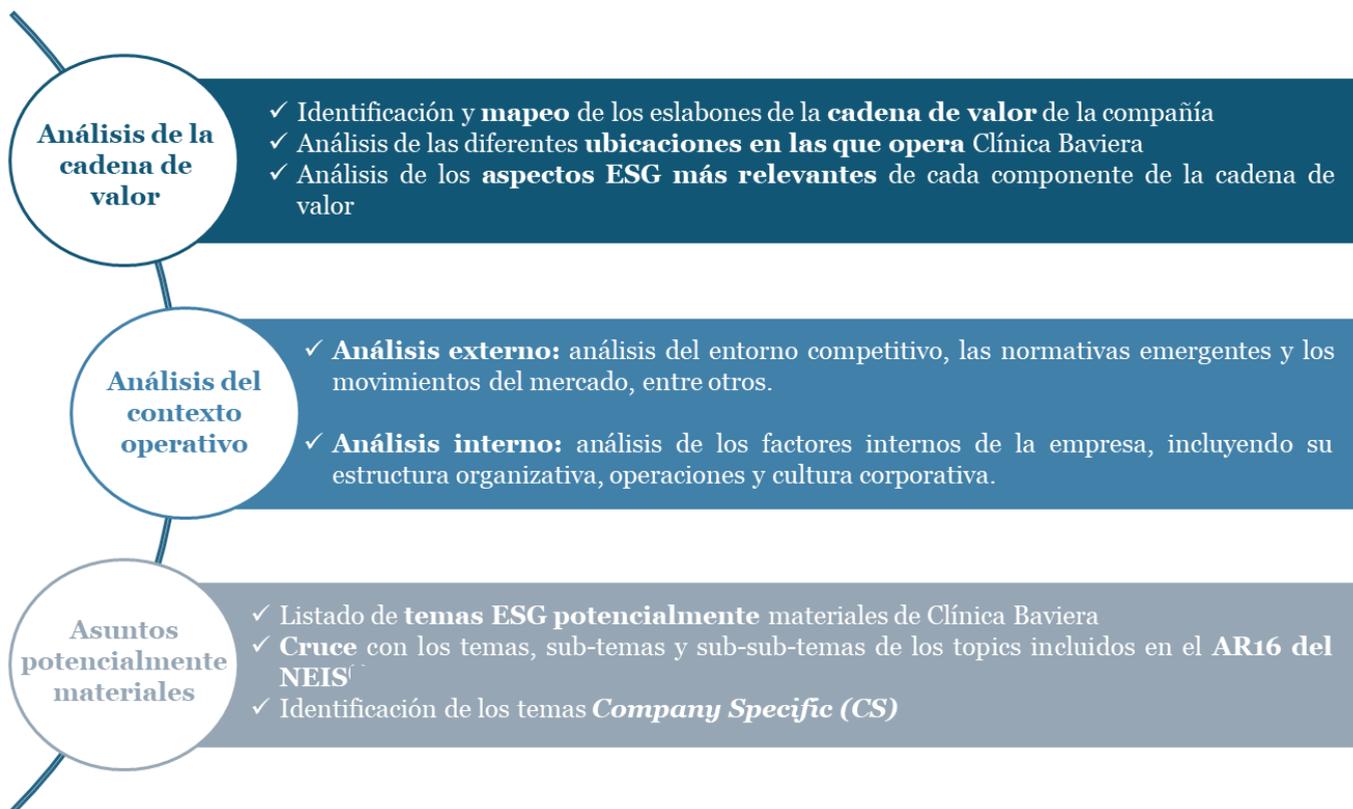
La adopción de este enfoque bidireccional permite evaluar tanto el impacto de las operaciones de Clínica Baviera en su entorno, como la influencia que los cambios en los factores ESG ejercen sobre la Compañía. Este análisis da lugar a la identificación de una serie de temas de sostenibilidad prioritarios para una gestión eficaz y responsable.

La elaboración del análisis de doble materialidad responde tanto a las crecientes exigencias regulatorias como a las expectativas de transparencia y responsabilidad corporativa por parte de los grupos de interés de Clínica Baviera. Este proceso no solo refuerza el compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible, sino que también ha permitido identificar los aspectos prioritarios y significativos en materia ESG, facilitando una gestión más efectiva de estos asuntos críticos, alineándose con las preocupaciones y expectativas más relevantes de los *stakeholders* del Grupo.

Para determinar las temáticas de sostenibilidad materiales, Clínica Baviera ha llevado a cabo un proceso de determinación, evaluación y priorización de impactos, riesgos y oportunidades ESG a través de un enfoque multifacético que considera el contexto operativo de la Compañía, su cadena de valor e integra los intereses y opiniones de los grupos de interés. Este procedimiento garantiza que las decisiones del Grupo estén fundamentadas en un análisis riguroso, alineado con los principios de doble materialidad, reflejando el compromiso con la transparencia y la creación de valor a largo plazo para sus *stakeholders*.

Para determinar los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) y, por tanto, sus temas ESG materiales, Clínica Baviera ha seguido un proceso estructurado que se alinea con las disposiciones normativas establecidas en las NEIS, basado en la perspectiva de doble materialidad. Este proceso consta de tres fases: el entendimiento e identificación de los asuntos potencialmente materiales, la identificación y evaluación de IROs, y la priorización y consolidación de IROs. El objetivo de este enfoque es contextualizar de manera clara y precisa los aspectos relevantes para el Grupo, asegurando una evaluación exhaustiva de los impactos, riesgos y oportunidades en todas las operaciones del Grupo.

a) Entendimiento e identificación de asuntos potencialmente materiales:



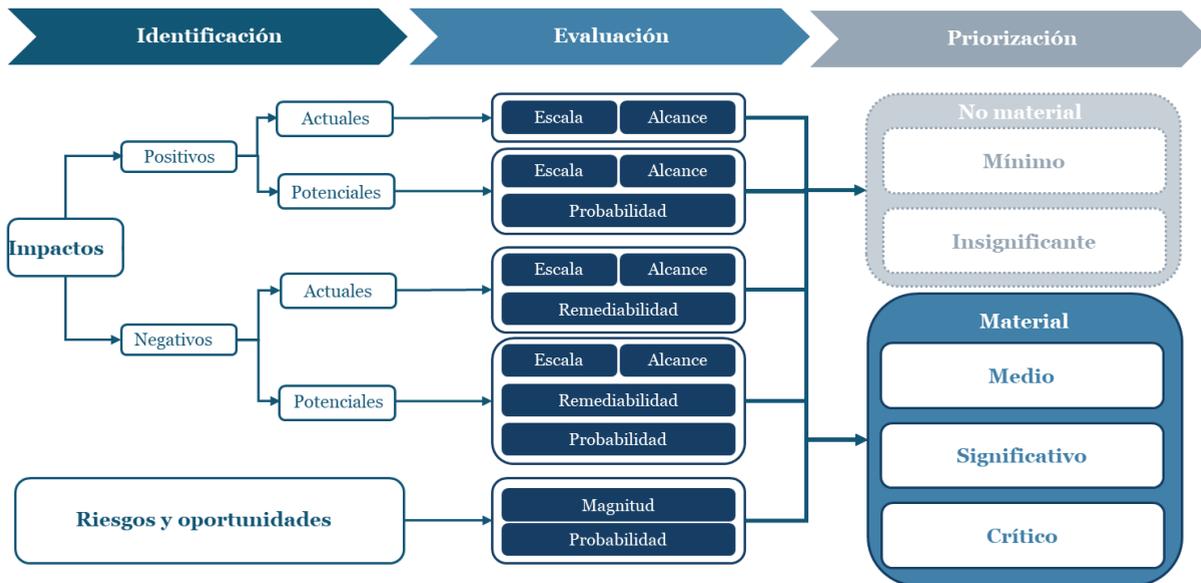
La identificación de los asuntos potencialmente materiales de Clínica Baviera se realiza mediante un enfoque que integra el análisis de la cadena de valor y el contexto operativo del Grupo. Se examinan factores clave como la estrategia, la estructura organizativa y las políticas corporativas de la Compañía (ver apartado "[Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor](#)"), a la par que se integran las opiniones e inquietudes de los grupos de interés (ver apartado "[Relación con los grupos de interés - Intereses y opiniones de las partes interesadas](#)") a través de encuestas y talleres. En paralelo, se analiza la cadena de valor (ver apartado "[Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor](#)"), identificando los aspectos ESG más relevantes en cada eslabón, desde los proveedores hasta las interacciones con los pacientes.

Una vez identificados los temas potenciales que representan áreas críticas de enfoque para la gestión ESG de la compañía, se establece una trazabilidad completa con los temas, sub-temas y sub-sub-temas propuestos en el AR16 de la NEIS 1, descartando aquellos que no tienen un impacto significativo, son irrelevantes para los *stakeholders* o no son aplicables al contexto operativo de la Compañía. Además, para aquellos aspectos identificados que no quedan cubiertos por las NEIS, se asignan temáticas específicas para la Compañía (CS, por sus siglas en inglés)

Como resultado de la fase de identificación de los temas potencialmente materiales para Clínica Baviera, se identifica como no material la NEIS S3- Colectivos afectados, dado que la actividad del Grupo no genera implicaciones sobre pueblos indígenas en el desarrollo de sus actividades, ni a lo largo de su cadena de valor. Asimismo, la NEIS E4 también se descarta como no material, ya que las clínicas del Grupo se encuentran ubicadas en medios urbanos. Por lo tanto, 8 de las 10 NEIS temáticas contempladas en la CSRD se consideran asuntos potencialmente materiales.

b) Identificación, evaluación y priorización de impactos, riesgos y oportunidades (IROs) relacionados con los asuntos de sostenibilidad potencialmente materiales:

A partir del listado de asuntos potencialmente materiales, la Compañía identifica los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) asociados, con el objetivo de evaluar la materialidad de cada uno de ellos, de modo que se puedan establecer prioridades para abordar su gestión.

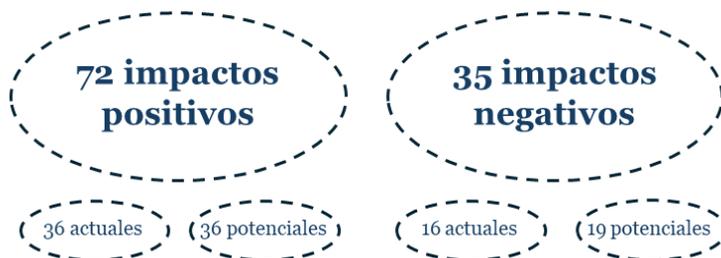


Para la identificación de los IROs del Grupo, se utiliza como *input* las conclusiones obtenidas del análisis de la cadena de valor y el contexto operativo de la Compañía:

- Derivado del análisis de la cadena de valor, se identifican las implicaciones ESG de los diferentes eslabones de la cadena de valor del Grupo.
- A partir del análisis externo, se evalúa el entorno regulatorio, el benchmarking con los *peers*, las tendencias del mercado y de los informes ESG.
- El análisis interno arroja información sobre la gestión de los asuntos ESG del Grupo a través de documentación interna y pública de la compañía y,
- La consulta a las partes interesadas integra las opiniones e inquietudes de los diferentes *stakeholders* de Clínica Baviera.

b.1) Identificación y evaluación de impactos (enfoque de dentro a fuera).

Los impactos se consideran los efectos actuales o potenciales derivados de las operaciones propias de la empresa y aguas arriba y aguas abajo de la cadena de valor. De esta forma, se identifican impactos reales o potenciales, positivos o negativos sobre las personas y/o el medio ambiente en el corto, medio o largo plazo. Clínica Baviera ha identificado un total de 107 impactos a lo largo de la cadena de valor del Grupo, siendo 35 impactos negativos y 72 positivos.



Los impactos se evalúan por los distintos representantes de los grupos de interés de Clínica Baviera a través de un panel de expertos. Mediante consultas y talleres participativos, los representantes designados analizan los impactos en términos de gravedad (compuesta por escala, alcance y remediabilidad) y probabilidad. En los casos en que un impacto afecta a varios *stakeholders*, las variables se ponderan para calcular el resultado promedio de la evaluación. Para esta evaluación, se ha de tener en cuenta que:

- Los impactos positivos actuales se miden a través de la escala y el alcance
- Los impactos negativos actuales se miden a través de la gravedad (escala, alcance y remediabilidad)
- Además, para la evaluación de los impactos potenciales, se incluye la variable probabilidad.

Gravedad			Probabilidad
Impactos positivos y negativos		Impacto negativo	Impacto potencial
Escala del impacto	Alcance del impacto	Remediabilidad del impacto	Posibilidad de ocurrencia
Impacto limitado sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto local sobre el medioambiente y/o la sociedad	Remediabilidad alta sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto muy improbable
Impacto moderado sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto regional sobre el medioambiente y/o la sociedad	Remediabilidad moderada sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto improbable (raro)
Impacto medio sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto nacional sobre el medioambiente y/o la sociedad	Remediabilidad condicionada sobre el medioambiente y/o la sociedad	Posible
Impacto importante sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto continental sobre el medioambiente y/o la sociedad	Remediabilidad baja sobre el medioambiente y/o la sociedad	Probable
Impacto muy importante sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto global sobre el medioambiente y/o la sociedad	Impacto irremediable	Muy probable

b.2) Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (enfoque de fuera a dentro).

Para la identificación de riesgos y oportunidades, se consideran los efectos potenciales derivados del entorno de la compañía; es decir, la posibilidad de que ocurra un evento o circunstancia que pueda tener efectos negativos o positivos en el logro de los objetivos de la organización a corto, medio y largo plazo. En este sentido, Clínica Baviera ha identificado un total de 77 riesgos y 61 oportunidades en relación a los temas potencialmente materiales. Todos los riesgos y oportunidades identificados se evalúan por el Departamento de Control de Gestión en función de su magnitud (impacto financiero) y su probabilidad de ocurrencia.



Impacto financiero		Probabilidad
Riesgo	Oportunidad	Riesgos y Oportunidades
Impacto financiero insignificante; difícilmente perceptible y sin efectos significativos en las operaciones o en el rendimiento financiero.	Ganancia financiera mínima; potencial limitado y probablemente no afectará el desempeño general.	Impacto muy improbable
Impacto financiero menor; podría causar perturbaciones leves, pero no pone en riesgo la estabilidad de la empresa.	Incremento financiero modesto; una ventaja, pero no cambiará significativamente la trayectoria de la empresa.	Impacto improbable (raro)
Impacto financiero notable; podría afectar el rendimiento, pero manejable con ajustes estratégicos.	Beneficio financiero significativo; puede mejorar el rendimiento, pero no transforma radicalmente la situación actual.	Posible
Impacto financiero considerable; podría afectar seriamente las operaciones y requerir una respuesta estratégica importante.	Beneficio financiero sustancial; potencial para mejorar significativamente la posición competitiva o el rendimiento financiero.	Probable
Impacto financiero crítico; amenaza directa a la viabilidad de la empresa, requiere medidas inmediatas y drásticas.	Ganancia financiera excepcional; podría transformar la empresa y cambiar radicalmente su posición en el mercado.	Muy probable

b.3) Priorización de impactos, riesgos y Oportunidades.

Para el cálculo de la materialidad de los impactos ESG identificados, Clínica Baviera ha establecido un enfoque sistemático que combina las variables de gravedad para los impactos actuales y, para impactos potenciales, la probabilidad. En el caso de los riesgos y oportunidades, su materialidad se calcula a partir de la magnitud y la probabilidad del suceso

Una vez calculados los valores de la materialidad de los IROs identificados, estos se clasifican según los criterios contenidos en la siguiente tabla. Clínica Baviera considera materiales todos aquellos IROS que superen el umbral de "relevancia media".

Criterio	Descripción
Mínimo	IROS o asuntos con implicaciones casi nulas o de una influencia imperceptible en el entorno de la empresa, por lo que se consideran no materiales.
Insignificante	Son IROS o asuntos leves que, si bien pueden tener una cierta presencia, no alteran significativamente el entorno de la compañía y, por tanto, se consideran no materiales.
Medio	Estos IROS o asuntos son considerados como materiales ya que pueden ser visibles y relevantes, pero no representan un cambio drástico en la relación de la empresa con su entorno.
Significativo	IROS y asuntos con una influencia considerable y requieren de acciones importantes de mitigación o gestión. Estos IROS son lo suficientemente importantes como para afectar notablemente al entorno de la compañía, por lo que se consideran materiales.
Crítico	IROS y asuntos con el mayor nivel de gravedad y probabilidad. Son los más urgentes y potencialmente dañinos para el entorno; requieren una atención inmediata y se consideran materiales.

Como resultado del proceso de evaluación y priorización de IROS, se han considerado un total de 56 impactos y 70 riesgos y oportunidades como materiales, configurando un total de 126 IRO's materiales para el Grupo.

c) Consolidación y resultados del análisis de doble materialidad

A partir del universo de IROS de la compañía, se priorizan los temas potencialmente materiales a través de la materialidad de sus IROS, con el objetivo de obtener el listado de asuntos de sostenibilidad de Clínica Baviera. Los resultados de priorización de los IRO's se consolidan asignando el valor máximo de materialidad, ya sea de impacto o financiera, para cada tema potencialmente material. Esto garantiza que se prioricen los temas con mayor potencial de afectar a las operaciones o al entorno.

Del mismo modo que con la priorización de IRO's, los temas con una materialidad mínima o insignificante son descartados como no materiales. En este sentido, los estándares temáticos NEIS E2 Contaminación y NEIS E3 Agua y recursos marinos han resultado ser no materiales dado que todos los impactos, riesgos y oportunidades vinculados a estas temáticas no han superado el umbral de materialidad establecido. El listado de asuntos materiales para Clínica Baviera es el siguiente:

Dimensión	Tema material	Materialidad de impacto	Materialidad financiera
Ambiental	Cambio Climático: emisiones y eficiencia energética	X	X
	Economía circular: gestión de materiales y residuos	X	X
Social	Acceso a servicios médicos	X	X
	Apoyo a las comunidades locales y compromiso social	X	X
	Atracción, retención del talento y desarrollo profesional	X	X
	Diversidad e igualdad de oportunidades	X	X
	Fomento de la transparencia en los servicios	X	X
	Salud y seguridad de los pacientes	X	X
	Salud y seguridad de los trabajadores	X	X
Gobernanza	Gestión responsable de la cadena de suministro	X	X
	Gobierno corporativo y cumplimiento de la regulación	X	X
	Integridad, ética y lucha contra la corrupción	X	X
	Investigación y desarrollo (I+D+i)	X	
	Seguridad y privacidad de datos	X	X
	Transformación digital	X	X

Matriz de doble materialidad

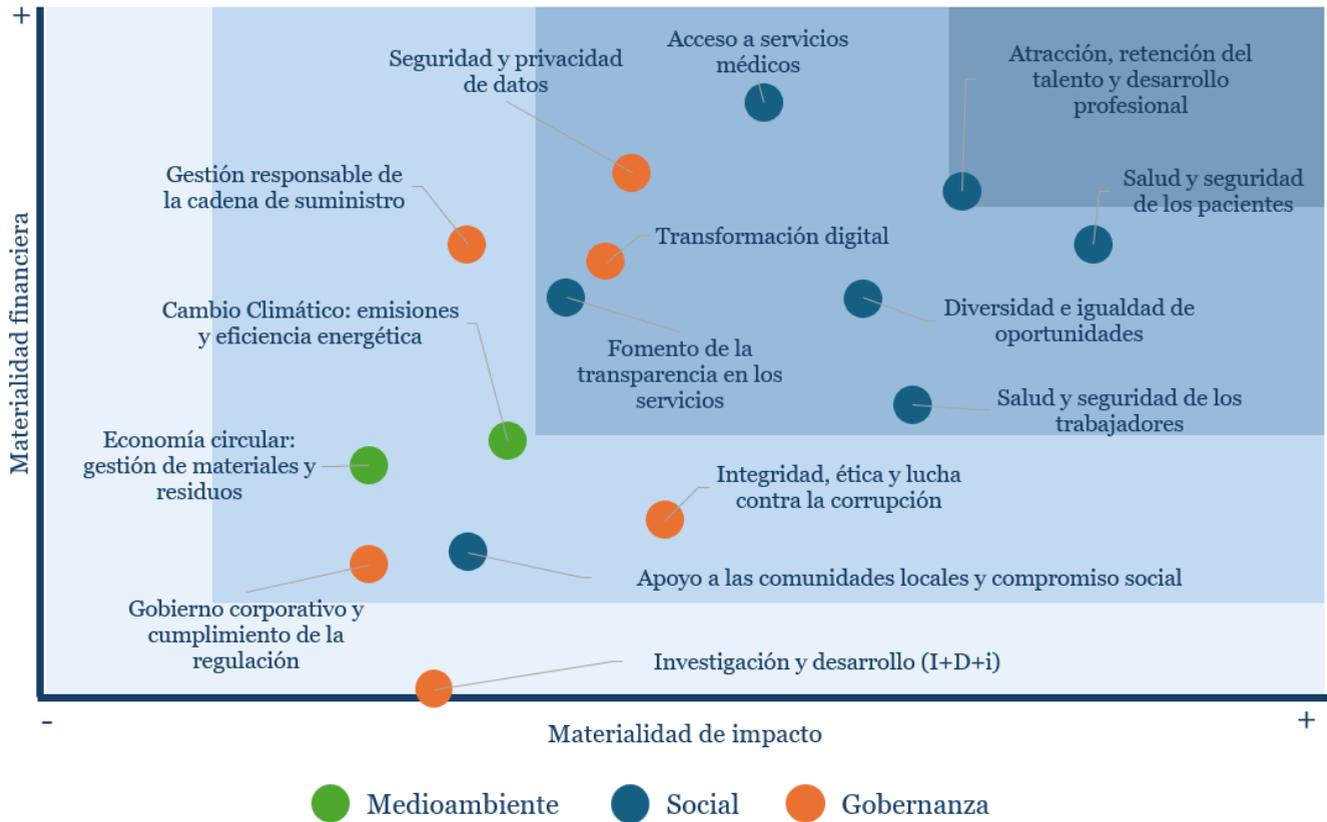
Los temas de sostenibilidad materiales para Clínica Baviera se han representado sobre una matriz bidimensional que permite visualizar los asuntos de sostenibilidad en cuadrantes clave. El eje de abscisas corresponde a la materialidad de impacto, mientras que el eje de ordenadas representa la materialidad financiera.

El pilar social (S) es el más relevante para la Compañía, dado su firme compromiso con ofrecer servicios de calidad centrados en el bienestar de pacientes y del equipo. Aspectos clave como la atracción y retención del talento, la salud y seguridad de los pacientes, el acceso equitativo a servicios médicos, la diversidad y la igualdad de oportunidades, así como la salud y seguridad de los trabajadores, emergen como prioridades estratégicas. Este enfoque social se complementa con una sólida apuesta por la transparencia y el apoyo activo a las comunidades, reflejando que las personas son el núcleo de todas las acciones de la organización.

Para poder materializar este propósito, es necesario disponer de un modelo de gobernanza (G) robusto y transversal que asegure la transmisión de los valores de Clínica Baviera a lo largo de toda su cadena de valor. La seguridad y privacidad de los datos, la transformación digital, las prácticas empresariales éticas y la lucha contra la corrupción son esenciales para el desarrollo de actividades que maximicen los impactos positivos sobre la sociedad.

Asimismo, la gestión de residuos, la eficiencia energética y la reducción de emisiones de GEI son aspectos que, aunque no son prioritarios debido a la naturaleza del negocio, se deben abordar con conciencia al presentar los principales retos medioambientales (E) del sector, integrando el cuidado del entorno como un aspecto relevante en la gestión de la Compañía.

Doble materialidad FY24



En su compromiso con la transparencia y la responsabilidad corporativa, a lo largo de este informe se describen los aspectos clave de la gestión ESG de Clínica Baviera, asegurando una cobertura integral y detallada de las prioridades sociales, de gobernanza y ambientales. Asimismo, como resultado de los esfuerzos del Grupo por integrar las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS) en el proceso de reporting, en la [Tabla de Referencias Cruzadas](#) se vinculan los temas materiales de Clínica Baviera con los estándares asociados.

Gobierno Corporativo:

Para comprender cómo se integran los aspectos ESG en la estrategia de Clínica Baviera, resulta fundamental conocer su sistema de gobernanza. Este capítulo pretende abordar aspectos clave sobre la estructura de gobernanza del Grupo, el marco normativo, la cultura corporativa y la gestión empresarial del Grupo, proporcionando una visión completa de cómo estos elementos influyen en la incorporación de los criterios ESG en el manejo de la Compañía.

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la gobernanza

		Materialidad del asunto					
Dimensión	Tema material	Impacto	Financiera	Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
Gobernanza	Gobierno corporativo y cumplimiento de la regulación	Media	Media	Disposición de órganos de gobierno que garanticen la gestión ESG de la compañía	Conducta empresarial inadecuada	Incorporación de aspectos de sostenibilidad en la cadena de valor	Falta de estructura de gobernanza ESG
				Fomento de valores éticos y responsables		Incorporación de aspectos de sostenibilidad en todas las áreas del negocio y mejora del desempeño ESG	Incumplimiento de la regulación relacionada con la diversidad e igualdad de oportunidades
				Fortalecimiento del sentido de justicia y seguridad entre las personas trabajadoras			Posible estigmatización de los denunciantes si no se implementan adecuadamente las medidas de protección
							Riesgo de litigios o conflictos legales si las denuncias no se manejan adecuadamente, lo que podría resultar en procesos judiciales o sanciones regulatorias.
	Integridad, ética y lucha contra la corrupción	Significativo	Media	Ambiente de trabajo respetuoso y seguro para los trabajadores	Violación de derechos humanos	Mejora de la confianza del público y de los clientes en la empresa, al demostrar un compromiso claro con la integridad y la transparencia.	Daño significativo a la reputación de la empresa si existen casos de corrupción graves o se manejan de manera inadecuada, lo que podría erosionar la confianza pública
				Detección y eliminación de prácticas corruptas.		Mejora de la confianza pública por reafirmación del compromiso de la empresa con la ética y la transparencia al abordar activamente los casos de corrupción, a través de la revisión y mejora de los controles internos y las políticas de gobernanza.	Incumplimiento de los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional
				Cultura de integridad contra las prácticas corruptas			Multas y daños a la reputación por malas prácticas contables y de auditoría o si la empresa ha sido víctima de corrupción, incluso si se están tomando medidas para prevenirla.
				Fomento de un entorno ético y garantía de prácticas éticas			

Las estructuras y los mecanismos establecidos para la toma de decisiones en Clínica Baviera, alineados con las normativas y estándares legales vigentes, garantizan un funcionamiento transparente y responsable, fomentando una cultura organizacional honesta, centrada en evitar prácticas corruptas y promover el respeto por los derechos humanos y laborales. La implementación de una estructura de gobernanza responsable mejora el desempeño ESG de la Compañía, contribuye a la protección del medio ambiente y al bienestar social, y se extiende tanto a los procesos internos como a la cadena de valor y a los grupos de interés.

La estructura de gobernanza responsable adoptada por el grupo pretende reducir los riesgos derivados del incumplimiento de la legislación, la falta de transparencia o las malas prácticas, apostando por la transparencia y las prácticas éticas. La integración progresiva de los principios ESG en la estrategia de Clínica Baviera, se alinea con el compromiso de la compañía de desarrollar una actividad responsable que mejore la eficiencia operativa, fortalezca la competitividad del grupo y asegure un entorno más transparente y justo. De este modo, se pretende disminuir el impacto sobre los recursos naturales, promover el respeto por las comunidades y potenciar los beneficios a trabajadores y a la sociedad en general, alineando las prácticas de la compañía con las expectativas del mercado y las tendencias regulatorias.

La adopción de prácticas sostenibles a lo largo de toda la cadena de valor asegura el cumplimiento de las regulaciones en materia ambiental, social y de gobernanza, mejorando el desempeño ESG de la compañía y fortaleciendo su resiliencia frente a un entorno regulatorio exigente y en constante evolución. Los principios establecidos en el Código de Conducta del Grupo proporcionan un marco de gestión que guía las prácticas responsables en todas las relaciones de la Compañía.

En comparación a periodos anteriores de reporting, se ha avanzado significativamente en la implementación y desarrollo de una estructura de gobernanza ESG. La empresa ha mejorado su capacidad para gestionar riesgos relacionados con la sostenibilidad y ha logrado importantes avances en esta materia. Esta posición refuerza la confianza de los grupos de interés, permitiendo a Clínica Baviera maximizar los impactos positivos en el futuro cercano.

Órganos administrativos, de gestión y de supervisión:

El máximo órgano de gobierno de Aier Eye International Europe, S.L.U, es Dña. Yongmei Zhang, quien mantiene el cargo de Administradora Única desde el 27 de marzo de 2017. No obstante, el desempeño de las funciones de administración, gestión y supervisión del Grupo Clínica Baviera, de quien depende la actividad operativa, recae sobre el Consejo de Administración, el Consejero Delegado (CEO) y las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones del Grupo Clínica Baviera. Estas figuras desempeñan funciones clave para garantizar una gobernanza eficaz y promover una conducta empresarial ética y un crecimiento sostenible basado en altos estándares éticos de Clínica Baviera y, por tanto, de Aier Eye International Europe, S.L.U.

Estos órganos, mediante el establecimiento de políticas y la toma de decisiones estratégicas, velan por el cumplimiento de normativas que aseguren la integridad de las operaciones y el respeto a los principios éticos de la compañía. Además, disponen de conocimientos especializados y capacidades que les permiten incorporar la responsabilidad empresarial en la estrategia y las operaciones, reforzando el compromiso con una gestión ética y orientada al futuro.

Las comisiones delegadas del Consejo, así como el Consejero Delegado y la Alta Dirección, presentan una estructura de reporte clara y fluida hacia el Consejo de Administración, lo que garantiza un flujo continuo y estructurado de información relevante. Esta dinámica asegura que todas las decisiones relacionadas con la estrategia, la gestión del negocio, y aspectos clave como la sostenibilidad, la ética y el cumplimiento normativo, sean revisadas y supervisadas de manera integral y en línea con los objetivos estratégicos y los valores corporativos de la Compañía.

Las funciones y valores de estos órganos se recogen en la Política de Gobierno Corporativo, el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores. Estos documentos establecen los principios rectores y las directrices que guían su comportamiento ético y profesional, asegurando la transparencia, la integridad y la sostenibilidad en todas las operaciones del Grupo.

La Junta General de Accionistas:

La **Junta General de Accionistas (JGA)** es el órgano máximo de decisión de Clínica Baviera, encargado de resolver sobre las materias que le son atribuidas por la ley y los estatutos sociales. Entre sus competencias se incluyen la aprobación de las cuentas anuales, la gestión social, el nombramiento y la separación de los miembros del Consejo de Administración, así como la aprobación de aumentos de capital, fusiones, y otras modificaciones estructurales y estatutarias. Este órgano también establece la política de retribución de los administradores y autoriza operaciones clave. Es el órgano encargado de supervisar la gestión del Consejo de Administración para garantizar el cumplimiento de los intereses de los accionistas. Toda la documentación sobre las reuniones de la JGA llevadas a cabo durante 2024 y hasta la fecha de preparación de este informe, se ponen a disposición del público a través de la página web corporativa.

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Clínica Baviera es el órgano responsable de la gestión y supervisión estratégica de la Sociedad, desempeñando un papel central en la definición y supervisión de la conducta empresarial. Su función principal es proponer decisiones clave a la Junta y supervisar la gestión ejecutiva de la Compañía, asegurando que las decisiones sean coherentes con los intereses de los accionistas y que las estrategias empresariales se ejecuten correctamente. Además, formula políticas estratégicas que integran principios éticos, de sostenibilidad y de responsabilidad social, maximizando el valor económico de manera sostenible y en línea con el interés social y los valores éticos que rigen su actividad.

El Consejo supervisa el cumplimiento de normativas legales, buenas prácticas sectoriales y principios voluntarios asumidos por el Grupo, siguiendo los principios establecidos en el Reglamento Interno de Conducta y la Política de Gobierno Corporativo. También aprueba el Código Ético y de Conducta, así como políticas clave relacionadas con el control de riesgos, el gobierno corporativo y la responsabilidad social.

Su composición se estructura para garantizar el fomento de la diversidad y un equilibrio entre diferentes tipos de consejeros, con una mayoría de consejeros externos, que pueden ser dominicales o independientes, y un número mínimo de consejeros ejecutivos, necesarios para el funcionamiento adecuado de la empresa. Los consejeros dominicales representan a los accionistas significativos, mientras que los consejeros independientes aseguran la objetividad y la independencia en la toma de decisiones, sin vínculos con la sociedad o sus directivos. El Consejo de Clínica Baviera está compuesto por 7 consejeros, sin haber representantes de las personas trabajadoras dentro del Consejo.

Los miembros del Consejo cuentan con una amplia experiencia en planificación estratégica y formulación de políticas, respaldada por una sólida trayectoria en la gestión de la conducta empresarial. En este sentido, la experiencia del Consejo de Administración de Clínica Baviera está estrechamente vinculada al sector médico, particularmente en el ámbito de la oftalmología. Su formación les permite abordar hábilmente las complejidades de una gestión empresarial responsable con la sociedad. Además, su capacidad para implementar las mejores prácticas empresariales se ve reforzada por su participación en programas de formación y desarrollo, que incluyen formación adicional en sostenibilidad, para garantizar que puedan afrontar de manera efectiva los desafíos asociados con la responsabilidad social y la gestión de riesgos en un entorno empresarial dinámico. Los currículos de sus miembros, con información detallada sobre su experiencia en sectores, servicios y ubicaciones geográficas relevantes para el grupo, están disponibles en el Informe de Gobierno Corporativo 2024 de Clínica Baviera, S.A. (apartado C. Estructura de la administración de la Sociedad), publicado en la misma fecha que el presente informe, así como en la página web corporativa de Clínica Baviera.

	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Consejeros dominicales	3	75 %	1	25 %
Consejeros Independientes	1	50 %	1	50 %
Consejeros ejecutivos	1	100 %	—	— %
Total	5	71 %	2	29 %

El Consejero Delegado y Alta Dirección:

El **Consejero Delegado** es la figura clave que lidera la gestión estratégica y operativa de Clínica Baviera. Como principal responsable, diseña e implementa estrategias, toma decisiones relevantes, supervisa las operaciones diarias y representa a la Compañía ante accionistas y otras partes interesadas. Su labor es esencial para alinear las metas de la organización con su ejecución.

El Consejero Delegado de Clínica Baviera es, a su vez, consejero ejecutivo, combinando su rol operativo con un asiento en el Consejo de Administración. Esto le permite participar directamente en las decisiones estratégicas, garantizando una conexión fluida entre la gestión y el consejo, fomentando una mayor agilidad y coherencia en la toma de decisiones.

Para mantener el equilibrio y evitar una concentración excesiva de poder, la estructura de gobierno del Grupo incluye un consejero dominical que preside el consejo, que actúa como figura independiente del Consejero Delegado y asegura la supervisión eficaz y, dos consejeros independientes que garantizan la objetividad y la actuación como contrapeso en la toma de decisiones. Esta configuración permite aprovechar al máximo la utilidad del consejero delegado y consejero ejecutivo, garantizando que la dirección estratégica de Clínica Baviera sea sólida, equilibrada y transparente.

El Consejero Delegado mantiene reuniones periódicas con la **Alta Dirección**¹, compuesta por los responsables de las principales áreas operativas y de soporte estratégico, con el objetivo de coordinar operaciones internacionales, supervisar la gestión médica y alinear los servicios centrales. Estas interacciones aseguran una ejecución coherente de las estrategias corporativas, así como una visión integral de la compañía. La Alta Dirección apoya directamente al Consejero Delegado proporcionando información clave para la toma de decisiones y ejecutar las estrategias operativas bajo su coordinación.

El consejero delegado lidera la integración de principios éticos y de sostenibilidad en todas las áreas operativas, promoviendo una cultura empresarial que valora el cumplimiento normativo, la transparencia y la responsabilidad social. Durante el último ejercicio, con el objetivo de promover y fomentar la sostenibilidad dentro de la cultura corporativa de Clínica Baviera, se han desarrollado programas internos de capacitación y se han definido las consideraciones necesarias para establecer indicadores de desempeño en materia ética y ESG, con el objetivo de reforzar la alineación con los estándares de conducta empresarial y los objetivos estratégicos de la compañía. En este sentido, el consejero delegado trabaja para garantizar que los riesgos y oportunidades en términos de sostenibilidad se gestionen de manera eficaz. Este trabajo se supervisa y se informa regularmente al Consejo de Administración.

El Consejero Delegado posee competencias clave en excelencia operativa, gestión de riesgos y fomento de relaciones transparentes con los grupos de interés. Además, como parte del Consejo de Administración, ha recibido formación específica en materia ESG, lo que refuerza su capacidad para alinear la estrategia empresarial con principios de sostenibilidad. Gracias a la información proporcionada por la Alta Dirección, capacitada para identificar, gestionar y mitigar riesgos, así como para aprovechar oportunidades relacionadas con la sostenibilidad, el consejero delegado asegura la toma de decisiones informadas que cumplen con los objetivos estratégicos y las expectativas de los grupos de interés.

	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Alta Dirección (excluyendo al consejero ejecutivo)	5	71 %	2	29 %

Las Comisiones Delegadas del Consejo de Administración:

El Consejo de Administración de Clínica Baviera cuenta con dos comisiones clave: la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, cuya composición, competencias y funcionamiento están regulados en el Reglamento del Consejo de Administración. Ambas comisiones están formadas por un presidente y un secretario, y sus miembros son profesionales con experiencia en la evaluación y auditoría de la conducta empresarial, con un profundo conocimiento de las normativas legales y los estándares éticos y de conducta, lo que les permite supervisar de manera efectiva el cumplimiento de las políticas corporativas. Estas comisiones desempeñan un papel crucial en la garantía de la transparencia e integridad de las acciones de los órganos administrativos y de dirección.

La Comisión de Auditoría está compuesta por tres consejeros no ejecutivos, de los cuales dos son consejeros independientes. Esta Comisión se encarga de supervisar el control interno, las auditorías y los sistemas de gestión de riesgos financieros y no financieros, además de proponer la selección y sustitución del auditor externo. También vela por la eficacia de los sistemas de control interno, la auditoría interna y los riesgos, garantizando la independencia y la transparencia en la elaboración de la información financiera y no financiera. Asimismo, supervisa el cumplimiento de normativas en gobernanza corporativa y

¹ Alta Dirección: Tienen la consideración de miembros de la Alta Dirección los miembros de la dirección que tengan dependencia directa del Consejo de Administración, de su presidente o del Consejero Delegado, así como cualquier otro miembro de la plantilla a quien el Consejo de Administración reconozca tal condición.

sostenibilidad, incluyendo las políticas medioambientales y sociales. Actualmente, la Comisión de Auditoría está trabajando activamente en integrar la supervisión de los riesgos materiales relacionados con la sostenibilidad, incluyendo las implicaciones medioambientales, sociales y de gobernanza, para asegurar su adecuada inclusión en la gestión de riesgos de la Compañía.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, integrada también por tres consejeros no ejecutivos, de los cuales dos son consejeros independientes, se encarga de evaluar las competencias y experiencia necesarias en el Consejo de Administración, proponer nombramientos de consejeros independientes y altos directivos, y determinar la política de retribuciones de los consejeros y altos directivos. Este comité garantiza la correcta representación en el Consejo, asegurando la transparencia en los procesos de nombramiento y reelección de consejeros y directivos, así como en la política de remuneraciones. Además, vela porque no existan conflictos de interés que puedan afectar la independencia en la toma de decisiones, y supervisa una sucesión ordenada en los puestos clave de la empresa. Una vez desarrollada la estrategia ESG del Grupo, se asegurará de que las decisiones relacionadas con los nombramientos y las retribuciones sean consistentes con los principios de sostenibilidad, alineando a los directivos con los objetivos estratégicos en cuanto a impactos, riesgos y oportunidades.

Aunque Clínica Baviera no dispone de un comité específicamente dedicado a la ética o la sostenibilidad, ambos comités desempeñan roles complementarios en la monitorización de estos asuntos. La Comisión de Auditoría supervisa las políticas medioambientales, sociales y de gobernanza, mientras que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones vigila que los directivos actúen conforme a las normas de conducta empresarial éticas y responsables en todas sus decisiones y políticas. Ambas comisiones son fundamentales para garantizar la independencia, la transparencia y la eficacia en la gestión y gobierno corporativo de la empresa.

	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
Comité de auditoría	2	67 %	1	33 %
Comité de nombramientos y retribuciones	1	33 %	2	67 %

Marco normativo y cultura corporativa:

La cultura corporativa de Clínica Baviera se fundamenta en un sólido marco normativo diseñado para garantizar la transparencia, la integridad y el compromiso con las mejores prácticas en todos los niveles de la organización. Los órganos de administración, gestión y supervisión desempeñan un papel fundamental en el seguimiento y aplicación de este marco, asegurando que sus decisiones y acciones estén alineadas con los valores y principios corporativos. Este marco está compuesto por un conjunto de políticas y directrices clave que reflejan los valores y principios del Grupo. Entre ellas se incluyen el Código Ético, el Código de Conducta Interna del Mercado de Valores, la Política de Gobierno Corporativo, la Política de *Compliance*, la Política contra la Corrupción y el Fraude, la Política Fiscal, la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), y la Política de Prevención del Acoso Laboral. Estas políticas rigen el comportamiento interno y externo, y refuerzan el compromiso del Grupo con un entorno ético, equitativo y sostenible.

Código ético y Código Interno de Conducta del Mercado de Valores:

El **Código Ético** de Clínica Baviera formaliza la visión y valores del Grupo, sirviendo como guía para la actuación de todos los profesionales. Se fundamenta en principios de ética empresarial, transparencia y cumplimiento legal, estableciendo pautas claras para garantizar un comportamiento ético y responsable. Este Código también incorpora recomendaciones de buen gobierno reconocidas y principios de responsabilidad social, considerando las opiniones de las partes interesadas y promoviendo el respeto y dignidad hacia las personas, la privacidad de los accionistas y pacientes, un entorno laboral seguro y libre de discriminación, y el equilibrio entre la vida personal y profesional del equipo de Clínica Baviera. El Código Ético se encuentra alineado con las normas internacionales de derechos humanos y laborales, como parte del compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, rechazando explícitamente el trabajo infantil, el trabajo forzoso u obligatorio, y el empleo ilegal.

Esta normativa se aplica a todos los profesionales del Grupo, independientemente de su nivel jerárquico, ubicación geográfica o función, incluyendo consejeros, directivos, personas trabajadoras, colaboradores, representantes y responsables de las sociedades que conforman el Grupo, así como cualquier persona cuya actividad esté específicamente sujeta al Código de Conducta. En este sentido, el Grupo pone a disposición de todas las partes interesadas este documento a través de la página web corporativa, facilitando su accesibilidad y asegurando su difusión a quienes deben contribuir en su implementación.

La responsabilidad de implementar y supervisar el Código de Conducta recae en la Unidad de Cumplimiento, integrada por los directores de los departamentos de recursos humanos, financiero y jurídico. Este comité se encarga de fomentar el conocimiento y cumplimiento del Código, interpretar y aplicar medidas disciplinarias, resolver consultas, gestionar denuncias y aprobar normas específicas en línea con los valores corporativos. Además, cualquier duda o consulta puede ser dirigida al superior jerárquico inmediato o, si es necesario, a la Unidad de Cumplimiento a través del pertinente Canal Interno de Información.

Por su parte, el **Reglamento Interno de Conducta** regula las normas que deben seguir las personas sujetas a su ámbito de aplicación en sus actuaciones relacionadas con los Mercados de Valores. Su objetivo principal es garantizar que dichas actuaciones cumplan con las disposiciones legales y éticas pertinentes, promoviendo prácticas responsables y ajustadas a los estándares regulatorios aplicables. El Reglamento se ha elaborado tomando como referencia el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (Real Decreto Legislativo 4/2015), el Reglamento de Abuso de Mercado (Reglamento UE 596/2014) y su normativa complementaria. Estos marcos legales establecen las bases para prevenir y sancionar prácticas inadecuadas, garantizando la transparencia y la integridad en las operaciones relacionadas con los mercados de valores.

Este Reglamento aplica a tres categorías de personas: Personas Afectadas, quienes están sujetas a todas las normas; Personas Vinculadas, obligadas a cumplir con las disposiciones relativas al Abuso de Mercado y operaciones personales; y Personas Iniciadas, vinculadas principalmente a la gestión de Información Privilegiada. Todas estas personas están inscritas en

un registro específico mantenido por la Compañía, el cual está disponible para las autoridades competentes. Además, estas personas son informadas de su inclusión en el registro y de sus responsabilidades, conforme a las normativas de protección de datos.

La implementación y supervisión del Reglamento es responsabilidad de la Unidad de Cumplimiento, designada por el Consejo de Administración. Sus funciones incluyen informar a las personas afectadas sobre sus obligaciones, resolver dudas relacionadas con la interpretación del Reglamento, custodiar y actualizar registros como la Lista de Iniciados, y garantizar el cumplimiento general de las normativas establecidas. Además, esta unidad actúa bajo la supervisión del Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría, quienes conservan sus competencias según lo dispuesto en la normativa vigente y los Estatutos Sociales. En este sentido, la Unidad de Cumplimiento es la encargada de hacer llegar una copia del Reglamento a todas las personas afectadas, quienes deben firmar un documento que acredita la recepción y aceptación de sus términos. Además, el Reglamento está disponible en la página web corporativa, lo que asegura su accesibilidad para todas las partes interesadas.

Políticas de gobernanza y cumplimiento:

La **Política de Gobierno Corporativo** establece la estrategia y los compromisos generales del Grupo en materia de gobierno corporativo, basándose en los más altos estándares éticos y las mejores prácticas de buen gobierno. Su propósito es definir los criterios y principios para la organización, funcionamiento y gestión de los órganos de gobierno de la Sociedad, y alineación con los valores corporativos, la normativa vigente y las recomendaciones adaptadas a la realidad empresarial de Clínica Baviera. Esta Política integra tanto normas de cumplimiento obligatorio, como las dispuestas en la Ley de Sociedades de Capital, como recomendaciones voluntarias del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas elaborado por la CNMV.

La **Política de Compliance** establece el compromiso de Clínica Baviera con la vigilancia permanente, la sanción de actos irregulares o ilícitos y la promoción de una cultura organizacional basada en la ética y la honestidad. Su propósito es transmitir un mensaje claro de rechazo a cualquier actividad ilícita. Además, esta política incorpora las directrices del Modelo de Prevención y Detección de Delitos, que detalla los estándares de comportamiento y proporciona un marco para prevenir y gestionar los riesgos penales dentro del Grupo. Esta Política se enmarca en las disposiciones del Código Penal, particularmente las reformas introducidas por la Ley Orgánica 1/2015 y la Circular 1/2016 de la fiscalía general del Estado, que promueven la implementación de modelos de prevención de riesgos penales. En este sentido, el Grupo dispone de un Modelo de Prevención y Detección de Delitos que refuerza la cultura de cumplimiento, establece los mecanismos de control y mitiga la posibilidad de ilícitos penales.

La **Política contra la Corrupción y el Fraude** refuerza el compromiso de Clínica Baviera con la lucha contra estas prácticas en todas sus formas, estableciendo el principio de "tolerancia cero" hacia cualquier conducta ilícita. Está dirigida a directivos, profesionales y terceros vinculados al Grupo, dejando claro el rechazo a cualquier tipo de corrupción o fraude. Junto con la Política de Compliance, esta normativa establece mecanismos de vigilancia, sanción y comunicación efectiva, promoviendo una cultura organizacional basada en la ética y la honestidad. Esta Política está enmarcada en las disposiciones legales vigentes, los Estatutos Sociales y el Código Ético de la Sociedad, que reflejan los valores y propósitos de Clínica Baviera. Su desarrollo responde a un compromiso institucional con la ética empresarial y el cumplimiento normativo.

El objetivo de la **Política Fiscal** del Grupo es establecer una estrategia que promueva los valores Clínica Baviera y garantice el cumplimiento normativo de sus obligaciones tributarias. La política busca minimizar los riesgos fiscales derivados de decisiones estratégicas y operaciones, con un enfoque proactivo, responsable y transparente. Se enfoca en una tributación equilibrada y adecuada para cada sociedad del Grupo. Además, establece principios y buenas prácticas que guiarán las decisiones fiscales a todos los niveles de la organización, siendo responsabilidad del Consejo de Administración asegurar su difusión y cumplimiento. La política también refleja el compromiso del Grupo con el cumplimiento de las normativas fiscales vigentes en los territorios donde opera, guiando el comportamiento de las personas trabajadoras, directivos y otros actores en sus relaciones profesionales. Esta Política Fiscal cumple con lo dispuesto en la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, que modifica la Ley de Sociedades de Capital para mejorar el Gobierno Corporativo. Esta ley establece, en su artículo 529 ter, que la definición de la estrategia fiscal es una facultad indelegable del Consejo de Administración. En cumplimiento de esta normativa, el Consejo de Administración de Clínica Baviera S.A. ha configurado esta política fiscal para la sociedad y sus filiales.

La **Política de RSC** integra preocupaciones sociales, medioambientales, éticas, de derechos humanos y de los grupos de interés en las operaciones diarias del Grupo. El objetivo de esta Política es definir e impulsar un comportamiento responsable que genere valor para todos los *stakeholders*. Se enfoca en garantizar que la actividad de Clínica Baviera sea responsable, con especial atención a la satisfacción de los pacientes, la seguridad y la integridad, y la innovación tecnológica en el sector oftalmológico. Además, se asegura de cumplir con la normativa vigente en cuanto a derechos humanos, medio ambiente y condiciones laborales. La Política de RSC se alinea con los principios y compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los principios de la OCDE, y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Además, se ajusta al Código Ético y al Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de Clínica Baviera, asegurando que las actuaciones del Grupo se alineen con los valores corporativos.

Las políticas de gobernanza y cumplimiento aplican a todas las entidades del Grupo Clínica Baviera, incluidas aquellas en las que la Sociedad tiene una participación mayoritaria o ejerce la gestión efectiva, así como todas las actividades del Grupo y a toda su plantilla, directores y miembros del Órgano de Administración. Este enfoque asegura que todas las actividades del Grupo estén alineadas con los principios y compromisos establecidos en estas políticas, independientemente de su estructura accionarial o localización, ofreciendo una cobertura integral en la implementación de las estrategias de gobierno corporativo del Grupo. Asimismo, la Política Contra la Corrupción y el Soborno se extiende, bajo principio de proporcionalidad, a terceros que actúen en representación del Grupo, presten servicios a su favor o mantengan cualquier relación con este. Adicionalmente, y en relación a la Política de Compliance, la Unidad de Cumplimiento evalúa periódicamente la efectividad del programa de prevención de delitos, con revisiones anuales y ajustes en caso de cambios organizativos o infracciones relevantes. La Comisión de Auditoría y el Consejo de Administración reciben un informe semestral sobre las denuncias y su evolución hasta su resolución.

Todas estas políticas están accesibles para las partes interesadas, asegurando que tanto los responsables de su implementación como los interesados puedan consultarla de manera ágil y eficiente.

Las Políticas toman en cuenta los intereses de las partes interesadas relevantes, garantizando que los principios de gobierno corporativo, cumplimiento y responsabilidad social respondan tanto a las expectativas de accionistas y personas trabajadoras como a los requerimientos regulatorios y sociales. Su diseño promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la sostenibilidad en las decisiones corporativas.

Código interno laboral y protocolo para la prevención del acoso:

El **Código Interno y el Protocolo de prevención de acoso** del Grupo establece un marco para prevenir y resolver los riesgos psicosociales en el trabajo, enfocándose especialmente en la violencia laboral y el acoso. En línea con la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, que exige mejorar las condiciones laborales y proteger a los trabajadores frente a riesgos físicos y psíquicos, Clínica Baviera dispone de procedimientos para prevenir, detectar y erradicar el acoso laboral, asegurando un entorno de trabajo saludable, en el que se respeten la dignidad y los derechos de las personas trabajadoras.

Esta política se aplica a toda la Compañía, lo que incluye las sociedades donde Clínica Baviera S.A. tiene participación mayoritaria y aquellas en las que es responsable de la gestión efectiva, cumpliendo con los requisitos de la Ley Orgánica 3/2007 sobre igualdad efectiva entre mujeres y hombres, el RD 901/2020 sobre planes de igualdad, y la Ley 31/1995 sobre prevención de riesgos laborales.

La Comisión de Acoso Laboral, formada por los directores de los departamentos de recursos humanos, finanzas y jurídico es la encargada de gestionar los procesos de acoso laboral. Los miembros de la Comisión que tengan conflicto de intereses (por relación personal o jerárquica) estarán excluidos del proceso. Además, reciben formación especializada en riesgos psicosociales y acoso laboral.

La política se diseña tomando en cuenta las expectativas de accionistas, personas trabajadoras y demás partes interesadas. Prioriza la transparencia y la rendición de cuentas, garantizando que las operaciones del Grupo estén alineadas con estándares éticos y regulatorios, fortaleciendo la confianza y fomentando relaciones sostenibles con todos los grupos de interés, estando disponible para toda la plantilla.

Este marco de políticas establece las bases para una conducta empresarial ética y responsable, y está profundamente integrada en la cultura corporativa, promoviendo comportamientos responsables en todos los niveles de la organización. Para poder asegurar la adopción de estas prácticas, Clínica Baviera ha incluido módulos formativos sobre *Corporate Compliance* en su proceso de *onboarding* y ha implementado diferentes actividades y formaciones específicas, con el objetivo de fomentar la cultura corporativa en todas las etapas de la relación laboral con su plantilla. En este sentido, el Grupo también ha establecido un sistema de evaluación basado en competencias clave alineadas con los valores, permitiendo impulsar la mejora continua. Además, estas políticas son revisadas periódicamente, a través del feedback de los equipos y las mejores prácticas del sector, garantizando la incorporación y el desarrollo de los estándares laborales, medioambientales y de gobernanza exigidos por los grupos de interés de la Compañía.

Procedimientos para detectar, notificar e investigar comportamientos ilícitos o contrarios al código de conducta, incluyendo la corrupción y el soborno.

Clínica Baviera está firmemente comprometida con erradicar cualquier comportamiento ilícito o que contradiga sus principios éticos y normativos. Para garantizar este objetivo, se dispone de mecanismos sólidos y procedimientos eficaces que permiten identificar, analizar, gestionar y monitorear comportamientos ilegales, incluido la corrupción y el soborno, así como cualquier actuación contraria al Código de Conducta.

El Modelo de Prevención y Detección de Delitos (MPDD) de Clínica Baviera es la base para la identificación, prevención y gestión de riesgos penales dentro de la organización. Este modelo está diseñado para mitigar al máximo los riesgos de conductas ilícitas, incluyendo actos de corrupción y soborno, en todas las actividades del Grupo. Basado en la Política de *Compliance*, el MPDD está alineado con el Código Penal español y las normativas internacionales aplicables en las jurisdicciones donde opera el Grupo. Su objetivo principal es garantizar la legalidad de las acciones realizadas por las personas trabajadoras y directivos en el ejercicio de sus funciones.

El MPDD se estructura a través de auditorías periódicas, la actualización continua de un Mapa de Riesgos Penales y protocolos claros de actuación. El Mapa de Riesgos Penales identifica las actividades susceptibles de generar posibles infracciones, permitiendo la implementación de procedimientos y controles específicos para reducir o eliminar estos riesgos. Estos controles son parte integral de un Sistema de Control de Riesgos, que se apoya en el marco COSO, para identificar áreas y perfiles con mayor potencial de incurrir en prácticas corruptas o fraudulentas, tales como directores, gerentes de clínica, empleados de tesorería y aquellos responsables de compras y administración.

El diseño del MPDD asegura la independencia de los órganos encargados de supervisar y controlar el cumplimiento. La Unidad de Cumplimiento, compuesta por directores de departamentos clave (Finanzas, Recursos Humanos y Jurídico), actúa de manera autónoma, garantizando que las investigaciones y decisiones sean imparciales y no estén influenciadas por la cadena de gestión implicada. La Comisión de Auditoría, a su vez, recibe reportes periódicos sobre el estado de la gestión del modelo, las áreas de riesgo penal y las denuncias recibidas, y eleva las conclusiones al Consejo de Administración al menos dos veces al año. En casos de infracciones relevantes, los órganos de administración y supervisión son informados de manera inmediata para evaluar y aprobar las medidas correctivas necesarias.

Complementario al Modelo de Prevención y Detección de Delitos, Clínica Baviera dispone de un Canal Interno de Información, diseñado para permitir que empleados, proveedores, accionistas y otros grupos de interés notifiquen de forma confidencial y segura cualquier irregularidad, incluidos casos de corrupción y soborno. Este sistema asegura la total confidencialidad de los denunciantes, posibilita denuncias anónimas y garantiza que los informes sean tratados con urgencia, de forma exhaustiva y sin represalias. Los denunciantes están protegidos por un conjunto de medidas que cumplen con la Directiva (UE) 2019/1937, que garantiza su indemnidad frente a represalias, tal y como se describe en el apartado "[Respeto a los Derechos humanos y Diligencia Debida](#)".

Lucha contra la corrupción y el soborno.

Formación contra la corrupción y el soborno:

El Grupo está firmemente comprometido con la lucha contra la corrupción y el soborno, asumiendo la responsabilidad de promover una cultura ética y responsable en todas sus actividades. Como parte de este compromiso, se han establecido programas de formación que cubren diversos aspectos, incluyendo la identificación de la corrupción y el soborno, mecanismos de denuncia y medidas preventivas. Esta formación es obligatoria para toda la plantilla y se imparte durante el proceso de *onboarding*, específicamente en el apartado de *Corporate Compliance*, garantizando que todos los empleados comprendan los

riesgos y las expectativas relacionadas con su función en la prevención de actos corruptos o fraudulentos. Asimismo, todos los miembros de los órganos administración y gestión, reciben formación periódica para mantenerse actualizados sobre los últimos avances y mejores prácticas en la prevención de la corrupción y el soborno.

Incidentes confirmados de corrupción y soborno:

Clínica Baviera cumple estrictamente con las políticas y leyes destinadas a prevenir la corrupción y el soborno en sus actividades. En este sentido, durante el período de reporte, se han registrado 0 casos por violaciones a las leyes contra la corrupción y el soborno.

El Grupo ha adoptado las siguientes medidas para continuar actuando con integridad, y evitar cualquier caso de corrupción, soborno o fraude por parte de la entidad o sus empleados:

- Fortalecimiento de los controles internos y sistemas de monitoreo para detectar y prevenir futuras incidencias
- Revisión periódica del Código de Conducta y de las políticas corporativas.
- Mejora continua del programa de formación obligatorio para todos los empleados con el objetivo de fomentar una cultura de integridad y cumplimiento.

Respeto a los Derechos humanos y Diligencia Debida:

Clínica Baviera opera bajo los más altos estándares éticos, guiada por su Código de Conducta y su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Ambos documentos reflejan principios fundamentales como la responsabilidad, integridad, honestidad y profesionalismo, y son de aplicación para todos los empleados. Estas directrices prohíben el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la esclavitud moderna, defendiendo la libertad de asociación, la negociación colectiva y el respeto a los derechos humanos, laborales y de las minorías étnicas.

El Grupo está alineado con los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que abarcan derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Para garantizar su cumplimiento, Clínica Baviera proporciona condiciones laborales adecuadas e incorpora estos principios en su estrategia y operaciones.

Para reforzar su compromiso, todos los empleados son conocedores del Código de Conducta. Además, en 2024 se amplió el Sistema de Información Interno, antes exclusivo para empleados, para incluir a terceros como clientes y proveedores, cumpliendo con la Ley 2/2023 sobre la protección de informantes. Este canal, es clave para abordar y resolver denuncias, contribuyendo a la prevención de actos ilícitos. Durante el ejercicio 2024, el Grupo ha registrado 2 denuncias en materia de discriminación y/o acoso a través de los canales disponibles durante el periodo de reporte. Estas denuncias se resolvieron satisfactoriamente durante el ejercicio, tal y como se describe en el apartado "[Cuestiones sociales y relativas al personal](#)", sin haber recibido más denuncias de casos de vulneración de derechos humanos a través del Canal Interno de Información.

El Canal Interno de Información de Clínica Baviera permite reportar de forma confidencial y segura cualquier conducta que pueda contravenir los principios éticos, legales o de responsabilidad social del Grupo. Este sistema se pone a disposición de todos los grupos de interés y el público en general a través de la página web corporativa y asegura la total confidencialidad de los denunciantes, posibilitando denuncias anónimas y garantizando que los informes sean tratados con urgencia, de forma exhaustiva y sin represalias. El uso de este tipo de canales fortalece los procesos de diligencia debida de la compañía, asegurando que se tomen las medidas adecuadas para prevenir y corregir cualquier irregularidad.

La Política y el Manual del Sistema Interno de Información establecen los principios que aplican al tratamiento de las comunicaciones recibidas, alineados con el Código de Conducta del Grupo. Asimismo, los denunciantes están protegidos por un conjunto de medidas que cumplen con la Directiva (UE) 2019/1937, garantizando su indemnidad frente a represalias.

Las comunicaciones recibidas son tramitadas por el Responsable del Sistema, quien clasifica y registra cada denuncia. Si la comunicación es admitida, se inicia la fase de investigación, en la que se involucran los equipos, medios y personas pertinentes para llegar a una conclusión. El resultado se comunica a la persona denunciante y, en caso de detectarse una infracción, se propone la adopción de medidas correctivas.

El Responsable del Sistema, designado por el Consejo de Administración, con funciones delegadas por la Unidad de Cumplimiento, lidera las investigaciones relacionadas con las denuncias recibidas, actuando de acuerdo con el Manual del Sistema Interno de Información. Este responsable cuenta con autonomía e independencia para recibir, evaluar y gestionar las denuncias sin interferencias externas. Las investigaciones deben completarse en un plazo máximo de tres meses, ampliable en casos complejos. Al finalizar, se emite un informe detallado con las conclusiones, las medidas recomendadas y la resolución, asegurando transparencia y objetividad en todo el proceso.

El Sistema Interno de Información también incluye controles rigurosos, como el acceso restringido al libro-registro de denuncias y la implementación de protocolos de tratamiento de datos personales conforme a la legislación de protección de datos, garantizando el anonimato y la seguridad de los denunciantes. Para promover el conocimiento y uso adecuado del sistema, se proporciona información sobre el Canal de Denuncias y los derechos de los empleados durante el proceso de *onboarding*, a través del Módulo Formativo de Legal y *Corporate Compliance*.

El Grupo también realiza verificaciones periódicas para garantizar la implementación efectiva de sus políticas éticas. En estas revisiones se evalúan aspectos clave como la comunicación a los empleados, la actualización de políticas y la creación de estructuras de soporte. Estas acciones, junto con las revisiones periódicas del Código de Conducta, aseguran el cumplimiento de los estándares éticos.

De cara a 2025, Clínica Baviera está valorando la incorporación de cláusulas en los contratos de proveedores para garantizar el conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta, fortaleciendo la ética en su cadena de suministro. Adicionalmente, el proceso de contratación y las evaluaciones de controles penales refuerzan la cooperación de los colaboradores en la prevención de comportamientos ilícitos.

En términos de diligencia debida, Clínica Baviera no dispone de un proceso sistematizado, pero se acoge a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Estas prácticas se aplican en áreas significativas identificadas mediante la doble materialidad: protección del

medio ambiente, bienestar de empleados propios y de la cadena de suministro, atención a clientes, apoyo a comunidades y ética empresarial.

Asuntos de sostenibilidad abordados por los órganos administrativos, de gestión y de supervisión de la entidad:

En el año 2024, Clínica Baviera ha logrado avances en la integración de la sostenibilidad en sus operaciones. Un aspecto crucial de este proceso ha sido la participación de los órganos administrativos, de gestión y de supervisión en la gestión de los asuntos relacionados con la sostenibilidad.

Se ha implementado un enfoque estructurado para asegurar que los órganos administrativos, de gestión y supervisión estén informados sobre los temas de sostenibilidad. Para centralizar esta gestión, se ha creado un puesto especializado en sostenibilidad dentro del Departamento Financiero, que se encarga de coordinar la recopilación, análisis y difusión de información clave sobre impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. Esta información es comunicada periódicamente a la Dirección Financiera y a la Dirección Corporativa, permitiendo su posterior traslado al Consejo Delegado. Asimismo, se ha incorporado un punto específico sobre sostenibilidad en las reuniones de la Comisión de Auditoría, que es responsable de informar al Consejo de Administración. Este proceso se lleva a cabo periódicamente y abarca una variedad de medios, incluidos informes detallados y reuniones periódicas. Estas iniciativas aseguran que se aborden temas como los impactos materiales, riesgos, oportunidades, el progreso en la implementación de la debida diligencia y la efectividad de las políticas, acciones, métricas y objetivos adoptados para gestionarlos. Este enfoque integral refuerza el compromiso de la Compañía por mantener a todos los niveles de la organización alineados y comprometidos con la sostenibilidad.

En este sentido, los órganos de gobierno de Clínica Baviera han estado activamente involucrados en la integración de los conocimientos sobre impactos, riesgos y oportunidades en la estrategia organizacional. Los directores de departamento han participado en el proceso de análisis de doble materialidad, cuyos resultados han sido presentados en la Comisión de Auditoría y trasladados al Consejo de Administración. Actualmente, el Grupo trabaja activamente en el fortalecimiento del proceso de gestión de riesgos, con el objetivo de considerar los posibles cambios asociados con los impactos, riesgos y oportunidades detectados durante el análisis de materialidad, fomentando un enfoque equilibrado en la toma de decisiones estratégicas. En este sentido, se prevé que la participación de los órganos de gobierno aumente progresivamente a medida que se desarrolle la estrategia ESG y se desplieguen nuevas iniciativas.

Durante el período de informe, los órganos de gobierno abordaron una amplia variedad de impactos materiales, riesgos y oportunidades, destacándose avances significativos en áreas clave del ámbito de la sostenibilidad, como la implementación del despliegue del Plan de Igualdad, y el desarrollo del Plan de Seguridad de la Información como parte de las estrategias de digitalización y protección de datos. Los avances en la transformación digital de la compañía han representado un hito clave al contribuir a mejorar la experiencia del paciente y optimizar la eficiencia de las operaciones. Además, se han considerado los riesgos ESG incluidos en la matriz de riesgos, asegurando el cumplimiento de las normativas regulatorias y mitigando los posibles impactos. Se ha realizado también un análisis específico de los riesgos asociados al cambio climático, con el objetivo de integrarlos en el mapa de riesgos corporativo en próximas revisiones.

Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos:

El sistema de incentivos de Clínica Baviera está diseñado para fomentar un desempeño excelente y alineado con los objetivos estratégicos y los valores corporativos. Este sistema se regula a través de la Política de Retribución de los consejeros y la Política de Retribución de la Alta Dirección, asegurando que las compensaciones sean transparentes, equitativas y vinculadas a la consecución de resultados, promoviendo la creación de valor para todos los grupos de interés.

La Política de Remuneración de los consejeros está orientada a alinear los intereses de los consejeros con los de la Sociedad, promoviendo la generación de valor sostenible a largo plazo. Establece una remuneración adecuada al tamaño del Grupo, con criterios de remuneración variable ligados al plan estratégico y a métricas claras de desempeño. La política busca atraer y retener a consejeros cualificados, garantizando que su remuneración no comprometa su independencia. Los consejeros independientes reciben una retribución fija anual por su dedicación y participación en el Consejo, sin comprometer su independencia. Esta retribución no incluye incentivos financieros ni participación en sistemas de previsión.

La remuneración de los consejeros independientes garantiza su dedicación a las tareas de supervisión y toma de decisiones sin que esto afecte su imparcialidad. Los consejeros dominicales no perciben ninguna retribución por su cargo en el Consejo ni por su pertenencia a las comisiones. La remuneración de los consejeros externos no incluye participación en sistemas de previsión financiados por la Sociedad y está diseñada para no comprometer su independencia de criterio. Además, los consejeros tienen derecho a un seguro de responsabilidad civil (D&O) para cubrir las responsabilidades derivadas de su cargo, pero no perciben retribución variable ni otros componentes, excepto en casos de reembolso de gastos relacionados con su actividad, como desplazamientos para reuniones de Consejo y Junta General.

La remuneración del **Consejero Delegado** se compone de una parte fija y una variable, siendo la variable orientada a alinear los intereses de los consejeros con los de la Sociedad. La retribución fija anual del Consejero Delegado se establece según las funciones ejecutivas del cargo, el nivel de responsabilidad y la experiencia. La retribución variable tiene objetivos específicos y medibles. En la Política de Retribución de consejeros aprobada para el período 2022-2025, los objetivos incluyen tanto indicadores financieros, como el beneficio neto y la rentabilidad, como no financieros, tales como la calidad del servicio médico, y la ratio de rotación de personal clave, reforzando el compromiso del Grupo con el bienestar de sus empleados y pacientes. La Política de Retribución de los consejeros no incluye explícitamente la sostenibilidad como un criterio fundamental en la remuneración de los miembros del Consejo, aunque los componentes no financieros son parte del enfoque integral hacia el crecimiento sostenible y la rentabilidad de la Compañía.

Por su parte, el sistema de incentivos de la **Alta Dirección** está diseñado para atraer, retener y motivar a los profesionales más cualificados, alineando sus intereses con los objetivos estratégicos de la Sociedad y el Grupo. La Política de Remuneración de la Alta Dirección establece una retribución competitiva, basada en criterios objetivos relacionados con el desempeño individual y la consecución de metas empresariales. El componente principal de esta política es la remuneración variable, que puede ser anual o plurianual, y está vinculada al logro de objetivos concretos, predeterminados y cuantificables. Aunque este documento contempla la posibilidad de incluir objetivos relacionados con la sostenibilidad, hasta la fecha no se han definido explícitamente.

Sin embargo, se asegura que los intereses de la Alta Dirección estén alineados con el bienestar a largo plazo de la Sociedad, más allá de los aspectos financieros. Esta política se aplica a los miembros de la Alta Dirección de todo el Grupo, promoviendo la cohesión en la gestión retributiva y se revisa anualmente por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, quien aprueba las retribuciones antes de su aplicación.

El Consejo de Administración de Clínica Baviera se compromete a garantizar la transparencia en todos los conceptos retributivos. Para ello, se elabora el Informe Anual de Remuneración de los Consejeros, publicado en la misma fecha de este informe y accesible al público en la página web corporativa, donde se puede encontrar mayor detalle sobre los sistemas de incentivos de los órganos de administración.

Control y gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es un componente fundamental para el Grupo Clínica Baviera, permitiendo identificar y abordar los riesgos que podrían afectar negativamente a la Compañía. A través de la implementación de un sistema estructurado de gestión de riesgos, el Grupo puede comprender mejor su entorno operativo y tomar decisiones informadas para mitigar posibles amenazas, garantizando la protección de los objetivos estratégicos y operacionales. La Política de Control y Gestión de Riesgos establece la base normativa para el sistema de gestión de riesgos del Grupo.

Alcance y Características del Sistema de Gestión de Riesgos

El sistema de gestión de riesgos abarca a todas las entidades del Grupo, tanto a nivel corporativo como en las diferentes unidades de negocio, independientemente de su ubicación geográfica. La Política de Control y Gestión de Riesgos establece las categorías clave de riesgo que el Grupo identifica y gestiona: riesgos estratégicos, operacionales, ciber-riesgos y/o tecnológicos, riesgos de cumplimiento normativo y riesgos asociados a factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). Este sistema se apoya en una metodología sistemática que permite la identificación, análisis, evaluación y control de los riesgos de forma coherente y uniforme.

Estrategia de Evaluación de Riesgos

El proceso de gestión de riesgos está integrado en la estructura organizativa del Grupo, con un enfoque específico para cada tipo de riesgo identificado. El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría, supervisa y aprueba las estrategias y las políticas de gestión de riesgos. Además, la Unidad de Auditoría Interna juega un papel crucial en la evaluación de los controles internos, la monitorización de los riesgos y la actualización periódica del Mapa de Riesgos.

La evaluación de riesgos en Grupo Baviera sigue un enfoque basado en dos parámetros clave: probabilidad e impacto. La probabilidad se evalúa observando el historial de materialización de riesgos previos, la existencia de controles preventivos y el grado de centralización de las actividades. El impacto se mide en términos de daño económico, responsabilidad, daño operacional y daño reputacional. Con base a estos dos factores, los riesgos se clasifican como altos, medios o bajos, lo que permite a la organización priorizar los recursos y esfuerzos de mitigación en función de la magnitud de los riesgos identificados.

Para los riesgos vinculados con la sostenibilidad, se aplica este mismo enfoque. Los riesgos ESG son evaluados en términos de su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial que podrían tener sobre la reputación del Grupo, el cumplimiento normativo y los objetivos a largo plazo. De esta forma, el enfoque de evaluación de riesgos asegura que todos los riesgos sean debidamente considerados en las estrategias de mitigación y en la gestión empresarial.

Principales Riesgos Identificados y Estrategias de Mitigación

El Grupo Clínica Baviera ha identificado una serie de riesgos clave, tanto operacionales como estratégicos, que requieren atención constante. Entre los riesgos más destacados se incluyen:

- I. Riesgos estratégicos asociados a la complejidad del entorno macroeconómico, político y social en el que opera la compañía pudiendo cambiar los hábitos y patrones de consumo de los pacientes afectando a las intervenciones que, asimismo, no son recurrentes.
- II. Ciber-riesgos y/o riesgos tecnológicos, motivados por la creciente digitalización del negocio de la compañía y el incremento de ataques cibernéticos, pudiendo materializarse riesgos contemplados en los planes de contingencia y brechas de seguridad
- III. Riesgos operacionales, principalmente asociados a la contratación, retención, reemplazo de equipo humano clave de cara a la operativa diaria de las clínicas y nuevas aperturas presupuestadas, los tiempos de expedición de las licencias sanitarias y el mantenimiento de planes de contingencia.
- IV. Riesgos de cumplimiento normativo, focalizados principalmente al ámbito de la protección de los datos de los pacientes, potenciales cambios en el régimen fiscal de las operaciones sanitarias y la propia regulación sanitaria cuya competencia se encuentra traspasada a nivel regional en los países en los que opera Clínica Baviera.
- V. Riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), focalizados principalmente en el ámbito reputacional por el cuidado del paciente en todas las fases de intervención en clínica.

Las estrategias de mitigación para estos riesgos incluyen acciones específicas como la implementación y refuerzo de controles preventivos y detectivos, la progresiva automatización de controles manuales, la contratación de seguros para compartir el riesgo y la eliminación de actividades que representen riesgos inaceptables. En particular, los riesgos relacionados con la sostenibilidad se mitigan mediante el cumplimiento estricto de las normativas de medio ambiente y la adopción de prácticas responsables. Los riesgos ESG identificados se detallan en las secciones correspondientes de este informe, junto con el enfoque de gestión implementado.

La información sobre los riesgos en materia de sostenibilidad se transmite a los grupos de interés a través de este informe, con la finalidad de mantener la coherencia y asegurar que la comunicación sobre los riesgos de ESG sea clara, precisa y confiable.

Integración de los hallazgos de la evaluación de riesgos en el reporting

Los hallazgos derivados de la evaluación de riesgos son una parte integral del proceso de información de sostenibilidad dentro del Grupo. La información relacionada con la sostenibilidad, que abarca aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, es preparada y presentada con base en las evaluaciones de riesgos que se realizan anualmente. Estos hallazgos se integran en el proceso de toma de decisiones, influyendo en los informes anuales de sostenibilidad, que se elaboran con la colaboración entre los equipos responsables de la gestión de riesgos y las áreas involucradas en la recopilación de la información relevante.

La Comisión de Auditoría supervisa la fiabilidad y precisión de la información de sostenibilidad, asegurando que los riesgos relevantes sean comunicados correctamente y las medidas de mitigación sean reflejadas adecuadamente en los informes. Este enfoque garantiza que los riesgos de sostenibilidad estén integrados en la estrategia de comunicación del Grupo.

Cuestiones ambientales

Cuestiones ambientales:

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el medioambiente

Clínica Baviera reconoce la importancia de gestionar de manera responsable los recursos naturales y respetar el entorno para contribuir al bienestar social y ambiental, a pesar de que sus actividades no poseen un impacto significativo en el medioambiente. Por esta razón, durante el 2024, la Compañía ha creado un puesto especializado en sostenibilidad que, además de centralizar la coordinación, recopilación, análisis y difusión de información ESG, coordina la gestión ambiental del Grupo. La adopción de un enfoque de mejora continua en este ámbito, asegurando el cumplimiento legal de las normativas ambientales de los países donde el Grupo tiene operación, permitirá adoptar procedimientos de evaluación ambiental que se alineen con estándares de certificación ambiental.

En este sentido, la Compañía se esfuerza para reducir su huella ambiental a través de dos áreas clave: la reducción y la optimización del consumo energético y, por tanto, la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y la mejora continua en la gestión de residuos. Estos asuntos han sido priorizados como resultado del análisis de doble materialidad, en el que se han identificado los siguientes impactos, riesgos y oportunidades como materiales relacionados con estas temáticas y que interactúan con la estrategia de la Compañía.

Dimensión	Tema material	Materialidad del asunto		Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
		Impacto	Financiera				
Ambiental	Cambio climático: energía y emisiones	Media	Media	Disminución de emisiones de alcance 1 y 2 por mayor consumo de energía renovable	Consumo de energía de fuentes fósiles	Digitalización de las consultas que reducen los desplazamientos, disminuyendo las emisiones de alcance 3	Dependencia de la compra de energía
				Disminución del consumo de energía, que disminuyen las emisiones de GEI	Generación de emisiones de alcance 3 por parte de proveedores y pacientes	Eficiencia de costes al reducir el consumo de energía	Eventos climáticos extremos, como tormentas o inundaciones, pueden afectar la infraestructura física de las clínicas, interrumpiendo las operaciones y aumentando los costes derivados de la inversión en infraestructura adaptada.
				Disminución de emisiones de alcance 3 por fomento de prácticas sostenibles en la cadena de suministro y menor desplazamiento de clientes	Generación de emisiones de CO2 procedentes del consumo de combustible y electricidad (alcance 1 y 2)		Repercusiones en el precio de las materias primas por el aumento del coste de la energía en los proveedores
	Economía circular: gestión de materiales y residuos	Media	Media	Disminución del impacto ambiental por aumento del uso de materiales reutilizados o reciclados.	Generación de residuos peligrosos y no peligrosos	Mejora del posicionamiento de la compañía en términos ESG en el sector (reducción de residuos y sustitución de materias primas por materiales sostenibles)	Aumento del coste derivado de la sustitución de materias primas por material reciclado y/o reutilizado
				Disminución en la generación de residuos por alianzas con proveedores que fomenten la economía circular		Sinergias y reducción de costes por alianzas estratégicas con proveedores que promueven la economía circular	Multas por incumplimiento de la normativa vigente la relación a la gestión de residuos
				Disminución en la generación de residuos por concienciación de la plantilla			Repercusiones en el precio de los materiales por la sustitución de materias primas en los proveedores

Para abordar la lucha contra el cambio climático, Clínica Baviera ha adoptado un enfoque transversal de los impactos derivados del consumo de energía y los riesgos asociados a eventos climáticos extremos a lo largo de su cadena de valor. Mediante la optimización del consumo energético, el fomento del uso de fuentes de energía renovable y la adopción de estrategias de digitalización, el Grupo trata reducir su huella de carbono. Estas acciones contribuyen directa o indirectamente a la disminución de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de alcance 1 y 2, sin embargo, la cuantificación y reducción de las emisiones GEI de alcance 3 siguen siendo un desafío para la Compañía. En este sentido, además de darle continuidad a las acciones que permitan reducir las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en el corto-medio plazo, la estrategia de sostenibilidad del Grupo incluirá iniciativas que permitan identificar las emisiones del alcance 3 con mayor relevancia. El objetivo es establecer un método de cálculo que permita crear un plan destinado a reducir las emisiones de alcance 3 en el medio plazo, involucrando a todos los actores de la cadena de valor.

Por su parte, los eventos climáticos extremos derivados del cambio climático representan uno de los riesgos ambientales más significativos para la Compañía. Este tipo de eventos podrían afectar a la infraestructura de las clínicas, especialmente en

zonas vulnerables como la costa mediterránea. Durante el periodo de reporte, los impactos de estos riesgos han generado un aumento de los gastos operativos debido a la necesidad de reparar y adaptar infraestructuras, como ocurrió en la clínica de Algemés, afectada por la Dana de octubre de 2024. Para minimizar el impacto de este tipo de riesgos, Clínica Baviera cuenta con seguros multirriesgo en todas sus clínicas. Además, la Compañía ha realizado una primera evaluación de riesgos climáticos, marcando los primeros pasos hacia la integración del cambio climático en su estrategia, la toma de decisiones y su modelo de negocio.

Además, en la definición de su estrategia de sostenibilidad, Clínica Baviera está explorando la capacidad de integrar los principios de la economía circular en su modelo de negocio con el objetivo de reducir el uso de materias primas nuevas y disminuir la cantidad de residuos generados. Esto representa un gran desafío para el Grupo, ya que su actividad se ve condicionada por la necesidad de asegurar rigurosas medidas sanitarias que cumplan con las normativas legales y los más altos estándares de calidad. Asimismo, las estrictas normativas de control y manejo de residuos y la necesidad de garantizar la seguridad y la prevención de riesgos asociados a la salud pública, requieren un enfoque más restrictivo en la gestión de materiales. Esto impide la reutilización, el reciclaje y la circulación de ciertos productos dentro de un ciclo cerrado, como lo propone la economía circular. A pesar de estas dificultades, Clínica Baviera está comprometida con la gestión adecuada de estos residuos, buscando continuamente formas de mejorar la eficiencia en este ámbito. En este sentido, la intención de la Compañía es avanzar en la exploración y el desarrollo de iniciativas concretas que integren la economía circular en sus operaciones a medida que su enfoque hacia la sostenibilidad se vaya consolidando,

Al alinearse con las tendencias sectoriales en la reducción de residuos y la integración de materiales reciclados en sus operaciones, Clínica Baviera podría mejorar su desempeño ambiental. A través del fomento de la optimización del uso de recursos naturales y la minimización de la generación de residuos entre sus proveedores, para extender este tipo de prácticas a lo largo de su cadena de valor, Clínica Baviera pretende reforzar los beneficios de optimizar el uso de recursos y reducir residuos, compensando los posibles incrementos de coste derivados de la sustitución de materiales por opciones más sostenibles.

El resto de aspectos ambientales, identificados como no materiales para Clínica Baviera, se gestionan de acuerdo con la normativa vigente en cada país en el que opera. En algunos casos, son necesarias mediciones de ruido y licencias de vertido para obtener las licencias municipales de apertura. Además, con el objetivo de disminuir su huella ambiental, Clínica Baviera implementa estrategias de concienciación entre sus empleados que abordan aspectos como la contaminación, el consumo de agua o la protección de la biodiversidad. Al considerarse que ninguna de las operaciones ni actividades de Clínica Baviera tiene impactos significativos sobre el medioambiente, y no está sujeta a las disposiciones de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, sobre Responsabilidad Medioambiental, no se dispone de garantías financieras o pólizas específicas relacionadas con el medio ambiente. Durante 2024, la compañía no ha registrado infracciones ni recibido sanciones en este ámbito.

Una gestión ambiental eficiente puede atraer a inversores interesados en sostenibilidad y generar nuevas oportunidades de financiación, reforzando la sostenibilidad de las operaciones y ofreciendo una ventaja competitiva en el mercado. En este sentido, la estrategia de sostenibilidad que diseñará la Compañía durante los siguientes ejercicios incluirá principios ambientales que permitan desarrollar iniciativas más respetuosas con el medioambiente. Estos esfuerzos contribuirán a reducir el impacto ambiental del Grupo, mejorando la resiliencia de su modelo de negocio y asegurando una mayor alineación con las expectativas ambientales del sector. Esta estrategia estará guiada por los principios definidos en la política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), que orienta las acciones de Clínica Baviera hacia una gestión ambiental proactiva.

Contaminación:

Calidad del aire y emisiones de gases de efecto invernadero

La actividad de Clínica Baviera no genera emisiones significativas que afecten la calidad del aire, ya que no emplea fuentes como calderas industriales o motores. Sin embargo, en relación con las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), se han identificado diversas fuentes de emisión, como calderas, aires acondicionados y electricidad. Estas han sido consideradas en el cálculo de la huella de carbono de Clínica Baviera en todos los países donde opera.

Hasta ahora, se ha cuantificado únicamente las emisiones de GEI comprendidas en los alcances 1 y 2, que se refieren a actividades controlables por la organización. Se han implementado acciones específicas para su reducción, como la adquisición de energía eléctrica proveniente de fuentes de energías renovables. Tanto la huella de carbono como las acciones destinadas a su reducción se describen en el apartado "[Cambio Climático](#)" de este informe.

Contaminación lumínica y sonora

Se entiende la contaminación acústica como el conjunto de ruidos o vibraciones que puedan implicar molestia, riesgo o daño para las personas, o que puedan causar efectos significativos sobre el medio ambiente. Debido a la localización de las diferentes oficinas y clínicas del Grupo en cascos urbanos, no se identifican efectos significativos sobre el medio ambiente. Sobre la afección humana, los niveles de ruido emitidos por la realización de la actividad del Grupo se encuentran dentro de los parámetros normales para el tipo de actividad, siendo por lo tanto la contaminación acústica entendible como no significativa.

La contaminación lumínica se refiere al exceso de luz artificial que se emite al ambiente, provocando una dispersión descontrolada y un aumento no deseado en la iluminación. Esta situación interfiere con los patrones naturales de luz y oscuridad, y puede tener impactos negativos en la salud humana, la fauna y la flora. En cuanto a Clínica Baviera, es importante señalar que lleva a cabo todas sus operaciones dentro de las normativas establecidas, asegurando el cumplimiento de las regulaciones pertinentes relacionadas con la emisión de luz.

Economía circular y prevención y gestión de residuos:

A través de la Política de Responsabilidad Social Corporativa, Clínica Baviera ha integrado principios clave de sostenibilidad que priorizan la optimización de la gestión ambiental y la minimización de impactos sobre el medio ambiente. A pesar de estos avances, la adopción de políticas más ambiciosas en términos de economía circular se ve limitada por diversos factores, particularmente por las estrictas normativas sanitarias que regulan la gestión de residuos médicos.

La generación de residuos médicos, tanto peligrosos como no peligrosos, requiere una gestión rigurosa debido a la necesidad de cumplir con los protocolos de esterilización y la manipulación de materiales como jeringas, gasas y guantes, esenciales en la práctica oftalmológica. Estas regulaciones impiden la reutilización y el reciclaje de estos productos, dificultando la implementación de los principios de la economía circular. Los residuos generados en las clínicas deben ser gestionados bajo normativas específicas que aseguran la seguridad y prevención de riesgos asociados con la salud pública, lo que imposibilita la reincorporación de estos materiales en un ciclo cerrado.

A pesar de las restricciones impuestas por los altos estándares de seguridad del sector sanitario, la Compañía sigue buscando formas de mejorar la eficiencia en la gestión de residuos dentro de los límites establecidos. En este sentido, se han tomado diversas acciones para optimizar el uso de recursos. Estas incluyen campañas internas de concienciación entre los empleados, promoviendo la reducción de residuos y el uso más eficiente de los recursos, así como la evaluación de mejoras en los protocolos de gestión de residuos para minimizar su impacto ambiental. A largo plazo, la Compañía está comprometida con integrar los principios de economía circular en sus operaciones, reconociendo que la transición será gradual debido a las particularidades del sector. El Grupo continúa evaluando tecnologías emergentes y alternativas que podrían abrir nuevas oportunidades para el reciclaje y la reutilización de ciertos materiales, manteniendo siempre el equilibrio con la seguridad y el cumplimiento normativo.

La Compañía gestiona sus residuos peligrosos mediante un gestor autorizado que se encarga de su recogida y tratamiento, en cumplimiento con la normativa vigente. Este tipo de iniciativas aseguran el manejo responsable de estos residuos y facilita la generación de oportunidades para el reciclaje y la reutilización de materiales. Además, se ha impulsado la concienciación ambiental entre sus empleados a través de la difusión de la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales, disponible en diferentes idiomas, con el fin de fomentar el uso responsable de los recursos y promover la mejora continua en materia ESG.

El reciclaje ha sido una práctica extendida a diversas áreas de la compañía, con el objetivo de reducir el impacto ambiental y fomentar la economía circular. En los quirófanos, se reciclan plásticos, cartón y vidrio, mientras que, en las zonas comunes de los empleados, como comedores y cocinas, se ha implementado un sistema de separación de residuos, complementado con carteles de buenas prácticas. Estas iniciativas buscan maximizar la reutilización de materiales, minimizar el desperdicio y promover la responsabilidad ambiental entre el personal.

En paralelo, la compañía ha avanzado en la reducción del consumo de materias primas, particularmente en la disminución del uso de papel gracias a la digitalización. Programas que eliminan la impresión de facturas y autorizaciones, y permiten la consulta digital de documentos, han reducido considerablemente la dependencia del papel. Además, se ha comenzado a utilizar papelería con certificación sostenible y, desde 2022, se ha implantado el reciclaje de tóners en las clínicas y oficinas de España.

Sin embargo, un alto porcentaje de los materiales utilizados por Clínica Baviera son desechables de quirófano. La reducción del consumo de este tipo de materiales presenta un gran reto para el sector oftalmológico, ya que puede entrar en conflicto con la seguridad y calidad de la asistencia médica. Por esta razón, Clínica Baviera ha priorizado el uso eficiente de los gases medicinales para evitar desperdicios y ha promovido el uso de vestuario sostenible, como zuecos de quirófano y gorros de tela ecológica. Asimismo, la redistribución de stock entre clínicas evita el desperdicio de recursos y optimiza el uso de materiales disponibles. Estas acciones, alineadas con los principios de la economía circular, contribuyen a reducir el impacto ambiental de sus operaciones, reforzando el compromiso de la compañía con la sostenibilidad sin comprometer la seguridad y calidad en la prestación de los servicios médicos.

Actualmente, la medición del impacto de estas acciones se realiza mediante el seguimiento de los residuos generados y la optimización en el uso de recursos. Estos indicadores permiten evaluar el progreso de las iniciativas emprendidas, aunque el análisis más detallado de los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la economía circular será más robusto a medida que se formalice la estrategia de sostenibilidad y se desplieguen objetivos concretos.

Aunque estos esfuerzos son recientes, se espera que la integración de principios de economía circular en las operaciones de la empresa se refleje en la mejora de los resultados a medida que se consoliden las iniciativas de sostenibilidad. Además, el trabajo conjunto con proveedores busca optimizar el uso de materiales reciclados y reducir los residuos a lo largo de la cadena de suministro, lo que contribuirá a disminuir la dependencia de materias primas nuevas. Aunque los objetivos formales aún no han sido establecidos, Clínica Baviera ha adoptado un enfoque gradual y realista hacia la mejora continua, con la intención de avanzar en la reducción de residuos y en la optimización de recursos en sus operaciones. Los indicadores actuales más relevantes son la cantidad de residuos generados, la disminución del uso de materiales como el papel y la eficiencia en el consumo de recursos, los cuales servirán como base para medir el progreso una vez que se definan metas concretas.

El impacto de las acciones llevadas a cabo durante 2024 aún no es completamente evidente. Se anticipa que, a medida que la estrategia de sostenibilidad se despliegue y se formalicen objetivos específicos, los beneficios de estas prácticas se harán más notables, contribuyendo a una mayor eficiencia y a la mejora de la huella ambiental de la Compañía.

En sus instalaciones de España, Clínica Baviera dispone de un sistema de segregación de residuos, mediante el cual cada residuo generado por la actividad se recoge, aísla y trata de manera independiente conforme a la normativa vigente por un gestor certificado. La Compañía genera residuos biosanitarios en 65 de las 81 clínicas que posee el Grupo en territorio nacional. Las 16 clínicas restantes son centros de diagnóstico, donde no se genera este tipo de residuos.

En Clínica Baviera Italia la recogida de residuos sanitarios también se realiza mediante un gestor externo, de acuerdo con la normativa vigente del país. Para el caso concreto de Alemania, la recogida de residuos se realiza conforme a la normativa vigente, que no exige el control de los datos de generación de residuos, por lo que no se ha podido recopilar la información relativa a la cantidad de residuos generados en este país. En el caso de Reino Unido, la cantidad de residuos se ha estimado a través del volumen de residuos generado y la densidad de los residuos de cada tipo.

Durante 2024, el grupo ha generado un total de 27.201 kg, un 28 % más que en el periodo de reporting anterior. El incremento de los residuos se debe a la adquisición del Grupo Eye Hospital (Optimax) en Reino Unido. A perímetro comparable, el Grupo ha disminuido el consumo en un 7 %. El 83 % de los residuos del grupo se corresponde con residuos no peligrosos, mientras que el 17 % son de carácter peligroso.

En concreto en España, donde se genera el 42 % de los residuos del grupo y desde donde se comienzan a desplegar las iniciativas relacionadas con el medioambiente y, en general, con la sostenibilidad, la generación de residuos ha disminuido en un 17 %. En este sentido, aunque la producción de residuos peligrosos se ha incrementado en un 41 % por el incremento del volumen de negocio, la generación de residuos no peligrosos se ha reducido en un 24 %. Este resultado refleja los resultados

positivos derivados de las medidas implantadas por la compañía, junto con las acciones de concienciación dirigidas al personal, permitiendo una mejor gestión de los residuos.

(Kg)	Residuos generados						Variación
	2024			2023			
	Peligrosos	No Peligrosos	Total	Peligrosos	No Peligrosos	Total	
España	2.027	9.319	11.346	1.436	12.269	13.705	-17 %
Italia	1.494	6.868	8.362	782	6.682	7.464	12 %
Alemania	—	—	—	—	—	—	— %
Reino Unido	1.138	6.355	7.493	—	—	—	— %
Total de residuos generados	4.659	22.542	27.201	2.218	18.951	21.169	28 %

Uso sostenible de los recursos:

Clínica Baviera busca efficientar y mejorar el uso de recursos, en consonancia con su Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). La promoción del consumo responsable de recursos permite disminuir el impacto ambiental del Grupo, garantizando que las prácticas internas estén en consonancia con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social que guían la acción corporativa.

El seguimiento continuo de los consumos de agua y energía, así como del uso de insumos clave como los gases medicinales, guantes, jeringas o gasas, constituye una herramienta esencial para evaluar los aspectos más relevantes de la gestión de recursos en el Grupo. Esta monitorización permite identificar oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos y en la reducción del impacto ambiental. Además, la difusión de la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales tiene como objetivo sensibilizar a todos los empleados sobre la importancia del uso responsable de los recursos, fomentando una cultura de reducción de desperdicios y la minimización de residuos generados en todas las áreas de la compañía. De este modo, se refuerza el compromiso del Grupo con la sostenibilidad y la protección del entorno, alineando las prácticas cotidianas con los valores de la Compañía.

Consumo de agua:

El agua utilizada en las clínicas proviene en su totalidad de las redes de suministro local y se destina principalmente a fines sanitarios dentro de las instalaciones, por lo que no constituye un factor crítico para el Grupo. No obstante, en su compromiso con la transparencia y la sostenibilidad, el Grupo presenta a continuación el detalle de su consumo de agua en la siguiente tabla:

(m3)	Consumo de agua		
	2024	2023	% Variación
España	9.020	8.652	4 %
Italia	—	—	N/A
Alemania	2.589	2.528	2 %
Reino Unido	1.234	—	N/A
Total	12.844	11.180	15 %

A pesar de los esfuerzos de la Compañía por recopilar la totalidad de los consumos de agua, las instalaciones de Clínica Baviera Italia son alquiladas y no se tiene la información desglosada de este consumo, por lo que no se ha podido incluir el dato en la tabla anterior. Tampoco se incluyen en el alcance de este dato el consumo de agua de las clínicas alquiladas de España. En este sentido, existen limitaciones en la disponibilidad de la información sobre el consumo de agua de un 15% de las clínicas del Grupo.

Con el objetivo de reducir el consumo de agua, Clínica Baviera promueve la concienciación de empleados y usuarios de sus centros y oficinas, complementado con un control del consumo. Esta monitorización permite identificar los puntos donde el uso de agua es más elevado y desarrollar soluciones específicas para su optimización. En este sentido, el incremento del 15 % del volumen de agua consumida se debe principalmente a la incorporación del grupo británico (11%), así como a las nuevas clínicas y a la expansión de negocio del grupo (4%).

Consumo de materias primas:

Durante el período de informe, la Compañía ha recopilado información sobre las entradas de recursos materiales utilizadas en la prestación de los servicios oftalmológicos. Estos procedimientos requieren el uso de diferentes consumibles esenciales para la seguridad y eficacia de las intervenciones, pero representan un desafío en términos de gestión de recursos y minimización de residuos. Estos materiales entre los que se incluyen campos estériles, gasas, guantes o soluciones oftálmicas, deben ser gestionados adecuadamente para minimizar su impacto ambiental.

Estos insumos son fundamentales para garantizar la seguridad y eficacia de los procedimientos, pero su carácter de un solo uso supone un desafío en términos de gestión de recursos y minimización de residuos. Dentro del consumo de los materiales desechables, un 70 % corresponde a materiales de quirófano comunes en todas las cirugías, mientras que el 30 % restante está asociado a insumos específicos de cada tipo de intervención. Clínica Baviera busca alternativas que permitan reducir el uso de desechables sin comprometer la seguridad y salud de los pacientes. Entre las iniciativas implementadas, se fomenta el

uso de zuecos de quirófano y gorros de tela en lugar de opciones desechables, contribuyendo así a la optimización de recursos y a la reducción del impacto ambiental.

Desechables consumidos en las operaciones oftalmológicas	
Materiales específicos para cada intervención	30 %
Gasas	48 %
Guantes	9 %
Jeringas	4 %
Batas	2 %
Mascarillas	1 %
Gorros	2 %
Calzas	4 %
Total	100 %

Los productos y materiales utilizados durante el período de informe han sido determinados mediante un seguimiento de las adquisiciones de la Compañía. Estos datos reflejan el consumo de materiales desechables empleados, lo cual es esencial para entender el impacto ambiental de las operaciones y tomar decisiones informadas sobre la optimización de los recursos. El monitoreo de estos indicadores es fundamental para la implementación de estrategias que promuevan la transición hacia prácticas más sostenibles.

Consumo de energía:

El consumo de energía es una métrica crucial para evaluar el uso de la energía en la Compañía. Este indicador proporciona una visión general de la cantidad de energía empleada en todas las actividades, permitiendo identificar áreas de mejora en términos de eficiencia energética. Monitorear este consumo es fundamental para avanzar hacia una transición energética más eficiente y menos dependiente de fuentes contaminantes.

Cada cuatro años, la Compañía realiza auditorías energéticas en sus clínicas que le permiten identificar puntos de mejora, diseñar planes de actuación específicos e implantar las medidas necesarias para lograr una mejora de su desempeño energético, una reducción de los consumos y, por tanto, una disminución de las emisiones de GEI. Durante el periodo de reporting, Clínica Baviera ha llevado a cabo una auditoría energética en la que se han planteado, entre otras, las siguientes medidas para continuar avanzando hacia la mejora de la eficiencia energética:

- Sustitución de lámparas convencionales por LED
- Instalación de detectores de presencia y sensores de luz natural
- Instalación de sobre-enchufes (Plugwise)
- Sustitución de bombas de calor por otras de mayor rendimiento

La incorporación progresiva de medios más eficientes en el consumo energético, en línea con las acciones planteadas en las auditorías energéticas, han permitido optimizar el uso de la energía en las clínicas. Entre las acciones destacadas se encuentra la utilización de iluminación LED en todas las Clínicas del Grupo, la contratación de suministros de energía renovable, y la incorporación de sensores de movimiento en baños, cocinas y almacenes, lo que garantiza un uso eficiente de la iluminación en espacios comunes. Estas medidas favorecen un uso responsable de la energía y contribuyen a la reducción de la huella de carbono del alcance 2.

El consumo energético de Clínica Baviera se divide en el gas natural para climatización de sus instalaciones y el uso de electricidad para la utilización y uso de los equipos oftalmológicos, para el trabajo en oficina, el calentamiento del Agua Corriente Sanitaria (ACS) y la climatización (equipos de aire acondicionado y bombas de calor).

El consumo de energía fósil, en su mayoría proveniente del gas natural, refleja la dependencia de este tipo de fuentes cuyo uso impacta directamente en las emisiones de gases de efecto invernadero de la Compañía. Monitorear este consumo permite diseñar estrategias que faciliten la transición hacia fuentes de energía más limpias y sostenibles.

Consumo de Gas Natural			
(KWh)	2024	2023	% Variación
España	49.177	60.019	-18 %
Italia	39.529	32.864	20 %
Alemania	332.651	300.943	11 %
Reino Unido	293.516	—	N/A
Total	714.874	393.826	82 %

El consumo de electricidad de Clínica Baviera, adquirido de fuentes renovables en un 69 % de las Clínicas, refleja el compromiso de la organización con la compra de energía limpia y la reducción de las emisiones de alcance.

(KWh)	Electricidad consumida						Variación
	2024			2023			
	Renovable	No renovable	Total	Renovable	No renovable	Total	
España	2.387.358	688.781	3.076.138	2.146.303	307.576	2.453.879	25 %
Italia	609.919	140.855	750.774	481.119	198.764	679.883	10 %
Alemania	629.790	142.907	772.697	541.305	153.129	694.434	11 %
Reino Unido	8.430	233.154	241.584	—	—	—	N/A
Total	3.635.497	1.205.697	4.841.194	3.168.727	659.469	3.828.196	26 %

Clínica Baviera ha consumido un 26 % más de energía eléctrica que en 2023. Esto se debe al aumento de la demanda energética debido a la apertura de 12 nuevas clínicas, así como la incorporación de 18 clínicas en el Reino Unido durante el periodo de reporting. A pesar del incremento del consumo de electricidad tanto renovable como no renovable, el Grupo se encuentra comprometido con el uso de energías procedentes de fuentes limpias, siendo el 75% del consumo eléctrico del Grupo procedente de fuentes renovables.

Cambio climático:

Clínica Baviera está comprometida con la lucha contra el Cambio Climático. En este sentido, la Política de Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Clínica Baviera plantea reducir las emisiones de GEI derivadas de sus actividades y compensar aquellas que no puedan evitarse. Para ello, se promueve la eficiencia energética, el uso progresivo de energías renovables y la integración del cambio climático en las decisiones estratégicas. Además, esta política subraya la importancia de la colaboración con grupos de interés y el cumplimiento de la legislación vigente para disminuir las emisiones a lo largo de toda la cadena de valor. Esta política se alinea con normativas internacionales y los marcos regulatorios aplicables en el ámbito medioambiental y se adhiere a las mejores prácticas en eficiencia energética y gestión de las emisiones de GEI.

El carácter transversal de esta política asegura que se implemente de manera global en toda la organización. La supervisión de la implementación recae en la Comisión de Auditoría, responsable de velar por su cumplimiento, mientras que los directivos tienen la responsabilidad de garantizar su ejecución. Asimismo, Clínica Baviera fomenta la colaboración con otros actores de la cadena de valor para reducir las emisiones de GEI y asegurar que las acciones sean coherentes con sus expectativas.

A medida que la empresa avanza en sus esfuerzos por reducir las emisiones, ha comenzado a abordar las emisiones de GEI correspondientes al alcance 3, que corresponden a actividades de terceros y sobre las cuales Clínica Baviera tiene capacidad de influencia. Este tipo de emisiones incluyen aquellas generadas por el desplazamiento de empleados y el transporte asociado a la actividad de la empresa. Para gestionar esta área, se está desarrollando un plan de compromiso con los grupos de interés para promover acciones de reducción de emisiones, comenzando por el fomento de la movilidad sostenible. En este sentido, también se han incluido criterios de selección para las nuevas ubicaciones para que sean fácilmente accesibles por transporte público, minimizando así la necesidad del uso de vehículos privados. En estos proyectos se han priorizado materiales de fabricación local o cercanos a las ubicaciones, lo que permite reducir las emisiones derivadas del transporte de mercancías. Asimismo, se ha contratado personal local para las labores de construcción y mantenimiento, lo que contribuye a disminuir el impacto ambiental generado por el transporte diario del personal.

Tanto esta política como las acciones llevadas a cabo por Clínica Baviera tienen como objetivo reducir su huella de carbono progresivamente. Desde el año 2022, Clínica Baviera lleva a cabo un seguimiento anual de su consumo de energía de fuentes fósiles y renovables, así como las emisiones de alcance 1 y 2, con el objetivo de conocer su desempeño en la reducción de emisiones de GEI. Además, el Grupo está trabajando activamente en conocer y cuantificar su huella de carbono completa, con el fin de establecer objetivos detallados para lograr una reducción significativa de emisiones. Debido a la complejidad y vinculación de las emisiones de alcance 3 a las actividades que desarrollan los grupos de interés de Clínica Baviera, la compañía trabajará en la elaboración de un plan de compromiso con ellos para aplicar acciones que fomenten la reducción de emisiones a lo largo de la cadena de valor. Este enfoque refleja el compromiso de la compañía por avanzar hacia la integración de la sostenibilidad en sus procesos operativos.

Para el cálculo y la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en los alcances 1 y 2, se han seguido las directrices establecidas por el GHG Protocol, el estándar internacionalmente reconocido para la contabilidad y reporte de emisiones de GEI. Este marco metodológico garantiza la precisión, consistencia y transparencia de los datos, permitiendo la comparabilidad con otras organizaciones y el alineamiento con las mejores prácticas globales.

Los principales supuestos empleados incluyen la consideración de todas las fuentes de emisiones directas bajo el control operativo de Clínica Baviera para el alcance 1, y la inclusión de las emisiones asociadas al consumo de electricidad y calor adquiridos para el alcance 2. Para este último, se han calculado las emisiones utilizando el enfoque basado en la ubicación, empleando los factores de emisión promedio del mix energético de cada país en el que Clínica Baviera tiene presencia.

Estas metodologías y supuestos permiten que los resultados obtenidos sean representativos del desempeño de Clínica Baviera y sirvan como base para la toma de decisiones estratégicas orientadas a la descarbonización y la sostenibilidad.

(TnCO ₂ eq)	Emisiones generadas								
	Alcance 1 ²			Alcance 2 ³			Total		
	2024	2023	% Variación	2024	2023	% Variación	2024	2023	% Variación
España	9	11	-18 %	85	50	69 %	94	61	53 %
Italia	7	6	17 %	36	61	-41 %	43	67	-35 %
Alemania	61	55	11 %	46	54	-14 %	107	109	-2 %
Reino Unido	53	—	N/A	48	—	N/A	102	—	N/A
Total	130	72	81 %	216	165	31 %	346	237	46 %

Clínica Baviera ha incrementado su huella de Carbono en un 46 %, debido principalmente a la adquisición de Eye Hospital Group (Optimax), que representa un 29 % de las emisiones generadas por el Grupo durante el año de reporting, habiéndose incorporado en el tercer trimestre de 2024.

Asimismo, el crecimiento de la red de clínicas en España también ha generado un incremento en el consumo energético. En 2024, se han incorporado 10 nuevas clínicas, mientras que otras 6 iniciaron sus operaciones de forma progresiva a lo largo de 2023, alcanzando la actividad normal durante el año de reporting, lo que ha generado un incremento del 69 % en las emisiones de alcance 2.

Sin embargo, en su compromiso por la reducir la generación de emisiones de alcance 1 y 2, Clínica Baviera ha llevado a cabo diferentes acciones como la adquisición de energía eléctrica renovable en el 69 % de las clínicas del Grupo y la mejora de la eficiencia energética en sus instalaciones y el cambio a gas refrigerante R32 en algunas de sus clínicas. Gracias a estas acciones, ha logrado reducir sus emisiones de alcance 1 en un 19 % en España y, las emisiones de alcance 2 de las clínicas de Alemania e Italia en un 14 % y un 41 % respectivamente. Además, a lo largo de 2024, Clínica Baviera ha trabajado activamente para evitar fugas de gases refrigerantes mediante un mantenimiento adecuado de los sistemas, logrando que no se detectaran fugas en sus equipos de climatización durante el año.

Durante el período de informe, el 75 % de la electricidad consumida en las operaciones del Grupo era de origen renovable. Las garantías de origen certifican que la electricidad adquirida proviene de fuentes renovables, contribuyendo a la reducción de las emisiones de alcance 2 de Clínica Baviera en Italia (41 %) y Alemania (14 %).

Adicionalmente, durante el ejercicio 2024, Clínica Baviera ha llevado a cabo una primera evaluación de los riesgos relacionados con el clima que pueden impactar tanto sus operaciones como su cadena de valor. Este análisis constituye el primer paso hacia la integración del cambio climático en la estrategia y modelo de negocio del Grupo, estableciendo las bases para el desarrollo de estrategias de gestión más sostenibles.

A medida que los gobiernos implementan políticas más estrictas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, los procesos operativos de Clínica Baviera deberán adaptarse para cumplir con los requisitos de reporte. Asimismo, la escasez de recursos naturales y las políticas de sostenibilidad pueden limitar el acceso a materias primas de alta intensidad en carbono. Paralelamente, el aumento en la frecuencia e intensidad de los fenómenos meteorológicos extremos supone un riesgo físico significativo para la Compañía. En concreto, inundaciones derivadas de fuertes precipitaciones, como la Dana acontecida en Valencia en octubre de 2024, pueden interrumpir la cadena de suministro, comprometer la integridad estructural de las instalaciones y detener las operaciones.

La evaluación de riesgos climáticos permitirá identificar las áreas más vulnerables frente a estos impactos, así como valorar las capacidades actuales de adaptación y resiliencia de la Compañía. Con esta información, Clínica Baviera podrá diseñar planes de adaptación y transición efectivos que mitiguen los riesgos, fortalezcan la preparación y aseguren una respuesta eficiente frente a eventos climáticos extremos. Estas acciones reafirman el compromiso de Clínica Baviera por integrar el cambio climático en sus decisiones estratégicas, garantizando un modelo de negocio resiliente, sostenible y alineado con los desafíos ambientales actuales y futuros.

Protección de la biodiversidad:

Dada la ubicación de las diferentes clínicas en medios urbanos no resulta significativo el impacto de la actividad sobre la biodiversidad. Ninguno de los centros de Clínica Baviera se encuentra dentro de un área protegida o de alto valor ecológico, o en sus inmediaciones. Por esta razón, Clínica Baviera no ha identificado implicaciones significativas sobre la biodiversidad y, por ende, no se considera un tema material.

² Para el cálculo de las emisiones de alcance 1 derivadas del Gas Natural, se han utilizado los factores de emisión (F.E) del 2023 publicados en la Versión 29 de los Factores de Emisión del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) de España (0,182 kg CO₂e/kWh)

³ Para el cálculo de las emisiones de alcance 2 derivadas del consumo de electricidad, se han utilizado los factores de emisión promedio del mix energético de cada país en el que Clínica Baviera tiene presencia. Para España, se ha utilizado el F.E de Red Eléctrica Española (0,123 tCO₂ eq./MWh). Para Italia, se ha utilizado el F.E (256,6 gCO₂e/kWh) incluido en la publicación del Instituto Italiano para la Investigación del Medio Ambiente (ISPRA) - "[Indicadores de eficiencia y descarbonización en Italia y en los mayores países europeo 2024](#)". Para Alemania, se ha utilizado el F.E (324 gCO₂e/kWh) del mix energético Alemán y, para Reino Unido, se ha utilizado el F.E (0,207 kg CO₂e/kWh) publicado por el Departamento de Medio Ambiente, Alimentación y Asuntos Rurales de Reino Unido (DEFRA).

Taxonomía Europea:

Dentro del marco estratégico delineado por el Pacto Verde Europeo, la Taxonomía Europea, según lo establecido en el Reglamento Delegado 2020/852, aspira a erigirse como el fundamento y el marco de referencia unificado en Europa que sistematice de manera integral aquellas actividades identificadas como sostenibles. La taxonomía de la Unión Europea proporciona un lenguaje común destinado a discernir las oportunidades de inversión en proyectos y actividades económicas que contribuyan a los objetivos ambientales y climáticos, al mismo tiempo que facilita la alineación de las operaciones con los principios de sostenibilidad. En esencia, el propósito del Reglamento sobre Taxonomía es establecer los criterios para determinar si una actividad económica puede considerarse ambientalmente sostenible, con el fin de evaluar el grado de sostenibilidad medioambiental de una inversión.

Para la evaluación del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852 empleamos una metodología específica. La fase inicial consiste en la identificación y clasificación de las actividades y evaluar los criterios aplicables a las actividades económicas medioambientalmente sostenibles de acuerdo con la descripción de la actividad y el sistema NACE (CNAE) establecido en el reglamento de los objetivos medioambientales. Clínica Baviera no dispone de ninguna actividad que se ajuste a la taxonomía. Clínica Baviera ofrece servicios de medicina especializada, por lo que su actividad es no elegible y por tanto, no alineada. En la tabla siguiente se detalla el volumen de negocio, el Capex y Opex de 2024 en relación a la taxonomía y, en el Anexo "[Taxonomía Europea](#)", se incluyen las plantillas para los indicadores clave de empresas no financieras.

Actividades	2024					
	Ingresos		Capex		Opex	
	Miles de €	%	Miles de €	%	Miles de €	%
Alineadas	—	—	—	—	—	—
Elegibles	—	—	—	—	—	—
No elegibles	262.648	100 %	41.314	100 %	8.446	100 %

Cuestiones sociales

Cuestiones sociales y relativas al personal

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la plantilla:

Dimensión	Tema material	Materialidad del asunto		Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
		Impacto	Financiera				
Social	Atracción, retención del talento y desarrollo profesional	Crítico	Crítico	Ambiente laboral colaborativo y satisfacción en la resolución de conflictos	Malestar e insatisfacción de las personas trabajadoras	Atracción y retención de profesionales (salarios competitivos, conciliación laboral, flexibilidad horaria, estabilidad laboral)	Alta rotación del personal (tiempo de trabajo excesivo, inestabilidad laboral, falta de formación, etc.)
				Satisfacción, bienestar y mayor calidad de vida de las personas trabajadoras por condiciones laborales estables y óptimas (incluyendo el bienestar económico, emocional y la conciliación con la vida personal)		Reducción del absentismo (salarios competitivos, conciliación laboral, flexibilidad horaria, estabilidad laboral)	Demandas laborales por incumplimiento, conflictos y/o desacuerdos
				Desarrollo profesional de las personas trabajadoras		Fomento de la innovación y mejora continua al incorporar ideas y sugerencias de los trabajadores en los procesos empresariales	Huelgas, paros o protestas por tensiones, conflictos y/o desacuerdos
				Empleabilidad de jóvenes y estudiantes		Incremento de la competencia del personal, como resultado de la formación	Necesidad de reestructurar las operaciones o las políticas empresariales para adaptarse nuevas demandas de las personas trabajadoras
						Promoción de una cultura de innovación y adaptación al cambio dentro de la organización, lo que puede motivar y capacitar al personal en nuevas competencias.	Riesgo sobre la salud de los pacientes, derivados de errores médicos por extensas jornadas de trabajo
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Significativo	Significativo	Fomento de un entorno laboral inclusivo	Existencia de brecha salarial	Atracción y retención de talento gracias a salarios competitivos por un trabajo de igual valor	Daños a la reputación derivados de la incapacidad de la Clínica Baviera para satisfacer las expectativas de los grupos de interés en materia de diversidad
				Mejora del bienestar de las trabajadoras al ser reconocidas y remuneradas equitativamente por su trabajo (inexistencia de brecha salarial)		Generación de una cultura corporativa diversa que favorezca la igualdad de oportunidades	Multas por incumplimiento de la LGD y daños a la reputación por no cumplir con el porcentaje requerido de empleados con discapacidad.
				Promoción de la justicia social y reducción de la discriminación.		Mejora de la reputación de la compañía como empleadora inclusiva	
	Salud y Seguridad de los trabajadores	Significativo	Significativo	Disminución de los accidentes laborales y las enfermedades relacionadas con el trabajo, derivado de la promoción de la salud de las personas trabajadoras y la prevención de los accidentes en el entorno laboral	Existencia o incremento de accidentes laborales y problemas de salud	Reducción de costes asociados a bajas laborales, indemnizaciones y seguros por accidentes de trabajo al disponer de una gestión sólida de la seguridad y salud en el trabajo, que evite el absentismo y la rotación de empleados	Riesgo de sanciones económicas si las medidas de seguridad no se implementan correctamente

La plantilla de Clínica Baviera es el activo más valioso para el éxito de la Compañía. Su bienestar y desarrollo profesional son una prioridad para el Grupo. Como empleador responsable, la Compañía trabaja continuamente en proporcionar un entorno laboral inclusivo, seguro y saludable, donde la equidad esté garantizada y todas las personas puedan prosperar. Fomentar un ambiente colaborativo que impulse la conciliación entre la vida personal y profesional, así como la estabilidad y el desarrollo continuo, refuerza el compromiso, la motivación y la productividad del personal, fortaleciendo la capacidad de la compañía para atraer y retener talento y, en consecuencia, alcanzar sus objetivos estratégicos.

Para lograrlo, Clínica Baviera promueve la igualdad de oportunidades y un trato justo, apoyando a las personas trabajadoras y, en especial a colectivos vulnerables, mediante planes y medidas de inclusión y desarrollo. Además, fomenta un ambiente de comunicación abierta y constante, asegurando que todas las voces sean escuchadas y sus necesidades atendidas a través de los canales establecidos por el departamento de Recursos Humanos, donde el personal puede expresar sus inquietudes o sugerencias de manera directa y confidencial. Estas acciones buscan que los empleados se sientan respaldados, participando activamente en la mejora continua y el crecimiento de la Compañía.

En esta línea, durante el periodo de reporting, Clínica Baviera ha desarrollado diversas iniciativas para mejorar la calidad de vida de su fuerza laboral. La implementación de un marco integral de conciliación que permite al equipo de Clínica Baviera equilibrar sus responsabilidades profesionales con su vida privada; el despliegue de un Plan de igualdad que busca reducir la brecha salarial y promover la diversidad de la plantilla; un programa de captación de personas con discapacidad que incrementa la diversidad de la plantilla; o, el despliegue de políticas y programas en materia de seguridad y salud que han permitido obtener la certificación ISO 45001 en España, demuestran el compromiso de la Compañía por generar un entorno de trabajo seguro, equitativo y saludable.

Una gestión adecuada de los Recursos Humanos a través de iniciativas que potencien el bienestar de la plantilla minimiza la materialización de riesgos como la pérdida de productividad o la rotación de personal, o los desafíos relacionados con la igualdad de género. En este último aspecto, la Compañía ha integrado estrategias proactivas que pretenden mejorar la paridad en los puestos de liderazgo de la organización, focalizando sus esfuerzos en alinearse con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV.

Las iniciativas llevadas a cabo por el Grupo son evaluadas y adaptadas continuamente, garantizando su alineación con los objetivos de la Compañía y las dinámicas del entorno empresarial, priorizando los impactos materiales según su alcance y relevancia. Actualmente, Clínica Baviera prioriza la implementación de acciones inmediatas que permitan mejorar las condiciones laborales y fortalecer el bienestar general del equipo. A medio plazo, el enfoque se dirige hacia la consolidación de un modelo de empleo estable y equitativo en todos los mercados donde opera, mientras que, a largo plazo, se aspira a establecer una cultura organizacional inclusiva y sostenible, con estándares sólidos en salud y seguridad laboral en todas las ubicaciones donde la compañía tiene operación.

En este sentido, el marco de actuación en materia de políticas relacionadas con el personal del Grupo Clínica Baviera se sustenta en el Código de Conducta y la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), documentos que establecen las bases éticas y estratégicas para la gestión de recursos humanos. Estos principios guían el compromiso del Grupo con sus empleados y complementan los convenios y la normativa vigente en cada país donde opera. En consonancia con estos valores, la Compañía fomenta un entorno de trabajo que favorece el equilibrio entre la vida personal y profesional de sus empleados, brindando un ambiente laboral positivo que potencia su desarrollo, formación y bienestar.

El Protocolo de Prevención de Acoso, por su parte, establece procedimientos claros para la investigación y sanción de estas conductas, bajo principios de confidencialidad, celeridad y respeto por la dignidad de las personas trabajadoras. La Comisión de Acoso Laboral, conformada por representantes de los departamentos de Recursos Humanos, Financiero y Legal, es la encargada de garantizar la implementación de las acciones correctivas y asegurar un entorno de trabajo respetuoso y seguro. En este sentido, Clínica Baviera mantiene una postura firme contra cualquier tipo de acoso o discriminación. Rechaza rotundamente conductas de violencia física, psicológica o moral, y cualquier abuso de autoridad que cree un ambiente laboral intimidatorio u ofensivo. Además, el Grupo se compromete a respetar y asegurar en todo momento el respeto de los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligatorio, así como respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, y los derechos de las minorías étnicas en los lugares donde desarrolla su actividad.

Para garantizar la transparencia y fomentar una escucha activa, Clínica Baviera dispone de sistemas formales de denuncia y canales de comunicación para que el equipo pueda expresar sus inquietudes, plantear quejas o formular sugerencias. El Sistema Interno de Información permite denunciar irregularidades graves o incumplimientos legales de manera anónima o identificada, asegurando confidencialidad e independencia. El Responsable del Sistema gestiona estas denuncias de forma autónoma, documentando cada caso y aplicando medidas correctivas cuando corresponda. Además, se implementan estrictas políticas de protección contra represalias para garantizar un entorno seguro.

Las quejas y reclamaciones también pueden ser canalizadas a través de superiores inmediatos o procedimientos formales, gestionados por el departamento Legal en colaboración con Recursos Humanos. Los casos más significativos son revisados anualmente por la Comisión de Auditoría, supervisando su resolución y la implementación de mejoras.

El Grupo ha registrado 2 denuncias en materia de discriminación y/o acoso a través de los canales disponibles durante el periodo de reporte. Estas denuncias se resolvieron satisfactoriamente durante el ejercicio. En ambos casos, se siguieron los protocolos establecidos y se llevó a cabo una investigación interna, cuyas conclusiones permitieron resolver estas denuncias de manera adecuada. La Unidad de Cumplimiento es la responsable de desarrollar estas investigaciones y garantizar que se lleven a cabo los protocolos establecidos de manera eficiente y, cuando la situación lo requiere, cuenta con el apoyo de expertos externos. Cuando se ha considerado oportuno, se han tomado las medidas disciplinarias correspondientes.

Además, el Grupo dispone de comités especializados para abordar las inquietudes de las personas trabajadoras en áreas específicas. El Comité Médico, el Comité de Enfermería y el Comité de Optometristas recopilan, analizan y responden a las preocupaciones de sus respectivos colectivos, proponiendo mejoras en los procesos internos. Estos comités se reúnen periódicamente, asegurando un flujo de información eficiente y estructurado. Asimismo, el Comité de Dirección Médica analiza sugerencias y reclamaciones del personal médico, garantizando soluciones efectivas y alineadas con las expectativas del Grupo y la plantilla.

Clínica Baviera asegura que el personal conozca estos mecanismos y confíe en su efectividad. La transparencia y la gestión equitativa son pilares fundamentales de estos sistemas, consolidando un entorno en el que las personas trabajadoras puedan expresarse libremente y contribuir al crecimiento y mejora de la organización. La aplicación del proceso de mejora continua,

junto con la identificación de nuevos retos, refuerza la capacidad de la Compañía para optimizar oportunidades, garantizar la sostenibilidad operativa y financiera, y responder eficazmente a los desafíos presentes y futuros, consolidando su posición como una organización responsable y competitiva.

Características de la plantilla de Clínica Baviera:

A cierre de 2024, la plantilla de Clínica Baviera la conformaban 1759 empleados, lo que supone un incremento del 21% respecto al periodo de reporting anterior (1448 empleados) y un 13% a perímetro comparable; esto es, excluyendo el Reino Unido. El grueso de la plantilla se encuentra en España y en Alemania, donde se acumula el 67% y el 20% de la plantilla, respectivamente. El 80% de la fuerza laboral del Grupo son mujeres, respondiendo a las características del sector sanitario, donde la presencia femenina ha sido tradicionalmente mayoritaria.

Distribución de empleados por sexo							
(Nº)	2024			2023			Variación
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
España	965	216	1.181	859	192	1.051	12 %
Italia	80	19	99	67	16	83	19 %
Alemania	255	98	353	235	79	314	12 %
Reino Unido	99	27	126	—	—	—	N/A
Total	1.399	360	1.759	1.161	287	1.448	21 %

El Grupo dispone de una base laboral estable y con experiencia, aglutinando el 60% de su plantilla en el rango de 30 a 50 años. Dado que el negocio principal son las intervenciones oftalmológicas, contar con profesionales con una trayectoria consolidada es clave para garantizar la precisión, la seguridad y la calidad en cada procedimiento. La experiencia dilatada de los profesionales de Clínica Baviera contribuye activamente a la formación de talento joven, que representa el 24% de la fuerza laboral.

Distribución de empleados por edad											
(Nº)	2024					2023					Variación
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	
<30	258	111	24	28	421	211	99	21	—	331	27 %
30-50	742	191	63	63	1.059	682	177	52	—	911	16 %
>50	181	51	12	35	279	158	38	10	—	206	35 %
Total	1.181	353	99	126	1.759	1.051	314	83	—	1.448	21 %

Para analizar la paridad en la plantilla de Clínica Baviera, es necesario diferenciar entre los Servicios Centrales y las Clínicas, dado que estas últimas concentran el 85% del personal.

En las clínicas, la distribución por género son un reflejo del sector sanitario, con predominio femenino en puestos de gerencia (84%) y en el personal de atención al paciente (90%). En contraste, el colectivo médico presenta una composición más equilibrada respecto a otros roles, con un 54% de hombres.

En los Servicios Centrales, la distribución de la plantilla tiende a ser más equitativa, con prevalencia de presencia mujeres, que representan el 65 % de responsables y un 66% de técnicos. En los niveles más altos de liderazgo (Directivos y Alta Dirección), la representación femenina se reduce al 33%. No obstante, la evolución positiva de la proporción de mujeres en puestos de liderazgo (31% en 2023) refleja el avance hacia una mayor equidad en las posiciones estratégicas de la estructura organizativa del Grupo.

Distribución de empleados por sexo y categoría profesional											
(Nº)	2024					2023					Variación
	España	Alemania	Italia	Reino Unido ⁴	Total	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	
Alta dirección	6	1	—	—	7	5	1	—	—	6	17 %
Hombres	4	1	—	—	5	4	1	—	—	5	— %
Mujeres	2	—	—	—	2	1	—	—	—	1	100 %
Directivos	8	—	—	—	8	7	—	—	—	7	14 %
Hombres	5	—	—	—	5	4	—	—	—	4	25 %
Mujeres	3	—	—	—	3	3	—	—	—	3	— %
Responsables	26	7	2	13	48	17	6	3	—	26	85 %
Hombres	10	4	—	3	17	7	3	—	—	10	70 %
Mujeres	16	3	2	10	31	10	3	3	—	16	94 %
Técnicos	108	37	16	32	193	116	33	11	—	160	21 %
Hombres	37	11	4	13	65	39	8	3	—	50	30 %
Mujeres	71	26	12	19	128	77	25	8	—	110	16 %
Gerentes	40	9	4	21	74	33	11	4	—	48	54 %
Hombres	4	5	—	3	12	5	5	—	—	10	20 %
Mujeres	36	4	4	18	62	28	6	4	—	38	63 %
Médicos	217	34	7	—	258	186	29	7	—	222	16 %
Hombres	114	21	5	—	140	96	16	5	—	117	20 %
Mujeres	103	13	2	—	118	90	13	2	—	105	12 %
Personal de Atención al Paciente	776	265	70	60	1.171	687	234	58	—	979	20 %
Hombres	42	56	10	8	116	37	46	8	—	91	27 %
Mujeres	734	209	60	52	1.055	650	188	50	—	888	19 %
Total	1.181	353	99	126	1.759	1.051	314	83	—	1.448	21 %
Hombres	216	98	19	27	360	192	79	16	—	287	25 %
Mujeres	965	255	80	99	1.399	859	235	67	—	1.161	20 %

A continuación, se presentan las tablas comparativas de la distribución de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional para los años 2023 y 2024 del Grupo Clínica Baviera. Estos datos permiten analizar la evolución de la composición del equipo y facilita una visión más detallada de la presencia de mujeres y hombres en los distintos niveles de la organización, así como del equilibrio generacional en la plantilla.

⁴ Para la categoría profesional Médicos en Reino Unido, Clínica Baviera mantiene una relación mercantil con sus profesionales, motivo por el que no aparecen en la tabla adjunta.

Distribución de empleados por sexo, edad y categoría profesional de Clínica Baviera												
(Nº)	2024				2023				Variación			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Alta dirección	—	3	4	7	—	3	3	6	— %	— %	33 %	17 %
Hombres	—	3	2	5	—	3	2	5	— %	— %	— %	— %
Mujeres	—	—	2	2	—	—	1	1	— %	— %	100 %	100 %
Directivos	—	3	5	8	—	3	4	7	— %	— %	25 %	14 %
Hombres	—	1	4	5	—	1	3	4	— %	— %	33 %	25 %
Mujeres	—	2	1	3	—	2	1	3	— %	— %	— %	— %
Responsables	—	30	18	48	—	18	8	26	— %	67 %	125 %	85 %
Hombres	—	11	6	17	—	9	1	10	— %	22 %	500 %	70 %
Mujeres	—	19	12	31	—	9	7	16	— %	111 %	71 %	94 %
Técnicos	35	118	40	193	32	100	28	160	9 %	18 %	43 %	21 %
Hombres	15	38	12	65	10	29	11	50	50 %	31 %	9 %	30 %
Mujeres	20	80	28	128	22	71	17	110	-9 %	13 %	65 %	16 %
Gerentes	8	49	17	74	3	31	14	48	167 %	58 %	21 %	54 %
Hombres	2	7	3	12	1	6	3	10	100 %	17 %	— %	20 %
Mujeres	6	42	14	62	2	25	11	38	200 %	68 %	27 %	63 %
Médicos	3	176	79	258	6	143	73	222	-50 %	23 %	8 %	16 %
Hombres	2	87	51	140	5	65	47	117	-60 %	34 %	9 %	20 %
Mujeres	1	89	28	118	1	78	26	105	— %	14 %	8 %	12 %
Personal de Atención al Paciente	375	680	116	1.171	290	613	76	979	29 %	11 %	53 %	20 %
Hombres	38	62	16	116	27	51	13	91	41 %	22 %	23 %	27 %
Mujeres	337	618	100	1.055	263	562	63	888	28 %	10 %	59 %	19 %
Total	421	1.059	279	1.759	331	911	206	1.448	27 %	16 %	35 %	21 %
Hombres	57	209	94	360	43	164	80	287	33 %	27 %	18 %	25 %
Mujeres	364	850	185	1.399	288	747	126	1.161	26 %	14 %	47 %	20 %

Es importante considerar la relación en términos absolutos al interpretar los datos de la tabla anterior, ya que los altos porcentajes de variación no reflejan un cambio significativo en valores absolutos. Por ejemplo: las variaciones en el grupo mujeres responsables de 30-50 años (111%) se deben a la incorporación de 6 mujeres del Grupo Optimax. Excluyendo los datos de Reino Unido, la variación de este apartado es del 44%. Asimismo, la variación del 500% de la categoría hombres responsables mayores de 50 años se debe a la incorporación de 2 responsables en España, 2 en Alemania y 1 en Reino Unido, lo que supone una variación de 5 personas en esta categoría para 2024. Junto con el incremento del 71% de las mujeres de esta categoría, el número de responsables se ha incrementado en 10 personas.

Esta situación también se observa en la categoría de gerentes menores de 30 años. En términos absolutos, el número de mujeres ha incrementado de 2 a 6 personas, lo que supone una variación del 200%. En el caso de los hombres, ha evolucionado de 1 a 2 gerentes, variando en un 100%. Por esta razón, esta categoría ha incrementado en un 167% pero, en términos absolutos suponen 5 gerentes más que en el periodo de reporting anterior.

Atracción y retención del talento:

La totalidad de la plantilla (100%) de Clínica Baviera España está cubierta por el Convenio Colectivo de Sanidad Privada aplicable en cada una de las provincias donde operan las clínicas. Estos convenios regulan las condiciones laborales, estableciendo derechos y obligaciones en aspectos como salarios, jornada laboral, descansos, vacaciones, conciliación, igualdad y seguridad en el trabajo. Gracias a ello, se garantiza un entorno laboral justo y estructurado, que promueve la estabilidad y el bienestar del equipo.

En el caso de los trabajadores en Alemania, Italia y Reino Unido, las condiciones laborales se rigen por la legislación laboral y de Seguridad Social vigente en cada país, asegurando el cumplimiento de las normativas locales y la protección de sus derechos.

A partir del cumplimiento de los convenios colectivos y las normativas legales, Clínica Baviera desarrolla estrategias adicionales que fomentan la atracción y retención de talento. A través de iniciativas enfocadas en la estabilidad laboral, la conciliación, la formación y la inclusión, la Compañía se compromete a ofrecer puestos estables y de calidad que favorezcan la retención de empleados. Las cifras de distribución de los contratos del Grupo y la disminución de la tasa de rotación de su personal reflejan el éxito de las prácticas implementadas para lograr este objetivo.

(Nº)	2024						2023						% Variación	
	Fijo			Temporal			Fijo			Temporal			Fijo	Temporal
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total		
España	696	383	1.079	68	34	102	615	366	981	50	20	70	42%	16%
Alemania	119	97	216	94	43	137	110	79	189	89	36	125	9%	45%
Italia	69	22	91	7	1	8	61	20	81	2	0	2	35%	41%
Reino Unido	97	29	126	—	—	0	—	—	0	—	—	0	N/A	N/A
Total	981	531	1.512	169	78	247	786	465	1.251	141	56	197	47%	30%
	1.759						1.448						21%	

La tipología contractual del Grupo refleja el compromiso de Clínica Baviera con la estabilidad y la calidad del empleo. A cierre de ejercicio, el 86% de los contratos tanto en el 2024 como en el 2023 (1.512 y 1.251 contratos respectivamente) son de carácter indefinido. De estos, un 65 % (62% en 2023) corresponden a jornada completa, lo que garantiza una mayor seguridad laboral para la plantilla. Este compromiso es aún más evidente en países como España, Italia y Reino Unido, donde más del 90% de los contratos son fijos (62% en el caso de Alemania). Estos datos ponen de manifiesto la apuesta de la organización por ofrecer condiciones de trabajo estables que favorezcan el desarrollo profesional y el bienestar de sus empleados.

	Distribución del promedio de contratos por sexo y edad								
	Fijo				Temporal				Total
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
2024	222	757	77	451	34	99	7	58	1.705
<30	20	190	6	55	18	57	6	26	377
30-50	140	459	44	332	12	36	1	27	1.050
>50	62	108	27	64	4	7	0	6	278
2023	193	612	64	386	24	97	8	45	1.429
<30	16	151	7	41	8	56	7	19	305
30-50	119	397	36	294	14	37	1	24	922
>50	57	64	22	51	2	3	0	2	201
Variación	15 %	24 %	20 %	17 %	42 %	2 %	-13 %	29 %	19 %
<30	25 %	26 %	-14 %	34 %	125 %	2 %	-14%	37 %	24 %
30-50	18 %	16 %	22 %	13 %	-14 %	-3 %	—%	13 %	14 %
>50	9 %	69 %	23 %	25 %	100 %	133 %	—%	200 %	38 %

Durante el 2024, la plantilla de Clínica Baviera ha experimentado un aumento del 19% en el promedio de contratos, reflejando una expansión en la contratación de acuerdo al crecimiento del negocio. Destaca especialmente el incremento del 38% en el grupo de empleados mayores de 50 años, lo que pone de manifiesto el esfuerzo por la retención y captación de talento senior de la Compañía, con el objetivo de transmitir el conocimiento a las nuevas incorporaciones. En este sentido, los porcentajes de variación de los contratos temporales son elevados ya que los valores absolutos interanuales son reducidos

	Distribución del promedio de contratos por sexo y edad								
	Fijo				Temporal				Total
	Completa		Parcial		Completa		Parcial		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
2024									
<30	5 %	50 %	2 %	15 %	5 %	15 %	2 %	7 %	100 %
30-50	13 %	44 %	4 %	32 %	1 %	3 %	— %	3 %	100 %
>50	22 %	39 %	10 %	23 %	1 %	2 %	— %	2 %	100 %
2023									
<30	5 %	50 %	2 %	13 %	3 %	19 %	2 %	6 %	100 %
30-50	13 %	43 %	4 %	32 %	2 %	4 %	— %	3 %	100 %
>50	28 %	32 %	11 %	26 %	1 %	2 %	— %	1 %	100 %

De los datos anteriores se infiere que a medida que, a lo largo de la carrera profesional de un trabajador, los hombres obtienen más representación en los rangos de avanzada edad, vinculado a la mayor propensión de las mujeres en cuanto a la

conciliación laboral y familiar. Esta tendencia sugiere la necesidad de evaluar las medidas de flexibilidad laboral para facilitar la continuidad profesional sin afectar el desarrollo de carrera.

	Distribución del promedio de contratos por categoría profesional					Total
	Fijo		Temporal			
	Completa	Parcial	Completa	Parcial		
2024	979	528	133	66	1.705	
Alta Dirección	6	1	—	—	7	
Directivos	7	—	—	—	7	
Responsables	43	4	—	—	47	
Técnicos	138	42	11	7	197	
Gerentes	69	4	1	—	74	
Médicos	100	140	—	2	242	
Personal de Atención al Paciente	617	337	121	57	1.131	
2023	805	450	121	54	1.429	
Alta Dirección	7	1	—	—	8	
Directivos	7	—	—	—	7	
Responsables	24	2	—	—	26	
Técnicos	101	33	12	6	152	
Gerentes	46	4	4	3	57	
Médicos	91	123	—	2	215	
Personal de Atención al Paciente	528	288	104	44	964	

El crecimiento en la plantilla se ha reflejado especialmente en las categorías de técnicos y responsables, con un aumento del 30% y 82% en el promedio de contratos, respectivamente. Estos colectivos representan el 12 % y 3 % del total.

La mayor parte de los contratos del año (66 %) corresponden a atención al paciente, donde el 84% de los contratos son a tipo fijo tanto en el 2024 como en el 2023. En el caso de los médicos, representan el 14% del total del promedio de contratos, donde el 8 % cuenta con contrato fijo a jornada parcial, debido a la compatibilidad con el desempeño de sus labores en la sanidad pública.

En términos generales, el 88% del promedio de los contratos de Clínica Baviera son fijos, tanto en el 2024 como 2023. De estos, el 57% (56% en 2023) corresponden a jornada completa. Estos datos reflejan la consolidación de una estructura laboral estable, de acuerdo con los propósitos del Grupo.

%	Tasa de rotación										Variación
	2024					2023					
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	
Tasa de rotación voluntaria	10%	14%	11%	33%	12%	11%	22%	13%	—	14%	-2%
Tasa de rotación involuntaria	10%	7%	9%	6%	9%	11%	3%	6%	—	10%	-1%
Tasa de rotación⁵	20%	21%	20%	40%	21%	22%	31%	19%	—	24%	-3%

La tasa de rotación voluntaria y el número de despidos en Clínica Baviera reflejan una tendencia positiva en la gestión del talento dentro del Grupo, destacando la efectividad de las estrategias de retención implementadas. La tasa de rotación ha disminuido un 3%, con variaciones en todos los países, siendo Alemania el país con mayor descenso de esta tasa (10 %). Estas cifras indican que las iniciativas orientadas a fidelizar al personal están generando un impacto positivo, especialmente en el mercado alemán.

⁵ La tasa de rotación se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula: $R=S/(I+F)/2*100$. Siendo "S" el número de personas desvinculadas del Grupo de forma voluntaria y/o involuntaria, e "I" y "F" el personal al inicio y final del periodo respectivamente.

(Nº)	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional de Clínica Baviera							
	2024				2023			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Alta dirección	—	—	—	—	—	—	2	—
Hombres	—	—	—	—	—	—	2	—
Mujeres	—	—	—	—	—	—	—	—
Directivos	—	—	—	—	—	—	—	—
Hombres	—	—	—	—	—	—	—	—
Mujeres	—	—	—	—	—	—	—	—
Responsables	—	2	1	3	—	—	—	1
Hombres	—	—	—	1	—	—	—	1
Mujeres	—	2	1	2	—	—	—	—
Técnicos	3	7	2	—	1	5	3	1
Hombres	1	3	1	—	1	3	2	—
Mujeres	2	4	—	—	—	2	1	1
Gerentes	—	1	1	—	1	4	1	—
Hombres	—	—	—	—	—	2	—	—
Mujeres	—	1	1	—	1	2	1	—
Médicos	—	—	—	12	—	3	1	8
Hombres	—	—	—	2	—	1	1	—
Mujeres	—	—	—	10	—	2	—	8
Personal de Atención al Paciente	12	15	7	15	8	20	2	10
Hombres	2	—	1	3	—	1	—	1
Mujeres	10	15	6	12	8	19	2	9
Total	15	25	10	50	10	32	9	51
Hombres	3	3	2	—	1	7	5	—
Mujeres	12	22	8	—	9	25	4	—

Respecto a los despidos, el número se mantuvo prácticamente estable respecto al ejercicio anterior, pasando de 51 a 50 despidos, contando con una mayor plantilla, lo que refuerza el equilibrio entre la estabilidad laboral y la adaptación a las necesidades del negocio.

En conjunto, estos resultados confirman que las políticas de retención y gestión de personal están alineadas con los objetivos estratégicos del Grupo, contribuyendo a un entorno laboral más estable y comprometido.

Integración de personas con discapacidad:

Para fomentar la diversidad de su plantilla, Clínica Baviera impulsa diferentes iniciativas para integrar a personas con discapacidad, promoviendo la inclusividad y facilitando su acceso al empleo.

	Empleados con discapacidad										Variación
	2024					2023					
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	
Número de empleados	14	4	3	4	25	17	5	1	—	23	9 %
Porcentaje (%)	1,19 %	1,13 %	3,03 %	3,17 %	1,42%	1,62%	1,59%	1,2%	—	1,59%	-0,17%

El porcentaje de personas con discapacidad en la fuerza laboral es del 1,42 %. Aunque el porcentaje de personas con discapacidad en Clínica Baviera aún no alcanza el objetivo establecido por la Ley General de Discapacidad (LGD), la compañía ha demostrado su compromiso con la inclusión a través de diversas iniciativas y esfuerzos continuos en esta materia.

La Compañía ha intensificado sus esfuerzos en esta dirección a través de dos líneas de actuación principales: En colaboración con la Fundación Eurofirms, se proporciona orientación y apoyo a las personas trabajadoras y sus familiares para gestionar el certificado de discapacidad, junto con campañas de sensibilización que fomentan la inclusión en los centros de trabajo. Además, se han creado oportunidades específicas para integrar personas con discapacidad en las oficinas de la compañía,

alineándose con los objetivos de inclusión laboral. Se espera que estas iniciativas permitan avanzar en la integración efectiva de personas con discapacidad dentro del Grupo

Conciliación y beneficios a empleados:

En línea con el compromiso continuo de Clínica Baviera con el bienestar de la plantilla, la Compañía ha implementado diversas medidas para promover la conciliación entre la vida personal y laboral, adaptándose a las necesidades cambiantes de su personal.

Entre las acciones adoptadas, se encuentran los horarios de jornada intensiva durante los meses de verano para los empleados de Servicios Centrales, la opción para los Gerentes de clínica de disfrutar de 15 tardes libres al año, y el programa "Happy Noons" que permite al personal de Servicios Centrales disfrutar de la tarde previa a un festivo libre. Igualmente, se ofrece la posibilidad de adoptar la modalidad mixta de trabajo, combinando jornadas presenciales con un día de teletrabajo semanal para el equipo de Servicios Centrales. Asimismo, como medida adicional, se proporciona un día libre y un regalo para cada empleado en su cumpleaños, si cae en un día laborable, como una forma de fomentar el descanso y el bienestar personal. Además, se han establecido 15 días adicionales de vacaciones, destinados a la primera participación de las personas trabajadoras en proyectos solidarios, lo que refuerza el compromiso de la Compañía con la responsabilidad social.

A nivel operativo, la Compañía ha garantizado que los turnos de trabajo sean entregados con suficiente antelación, permitiendo la flexibilidad necesaria para ajustarse a las necesidades de horario de las personas trabajadoras y permitiendo la desconexión laboral.

En Italia, Alemania y Reino Unido, las medidas de conciliación también se han adaptado, implementando una modalidad de teletrabajo de hasta dos días a la semana para el equipo de Servicios Centrales, con el objetivo de evitar aglomeraciones en la oficina y mejorar la organización de los tiempos laborales.

Estas medidas contribuyen a un ambiente laboral más flexible y equilibrado, mejorando la satisfacción y la productividad de la plantilla. A lo largo del tiempo, estas iniciativas han ido evolucionando para ajustarse a las nuevas circunstancias laborales y sociales, asegurando la promoción del bienestar personal y la conciliación de los trabajadores de Clínica Baviera.

	Horas de absentismo ⁶				
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total
Horas de absentismo 2024	106.040	30.633	3.449	—	140.122
Horas de absentismo 2023	95.368	45.470	5.704	—	146.542
% Variación	11 %	-33 %	-40 %	N/A	-4 %

Como resultado de estas iniciativas, Clínica Baviera ha logrado una reducción del absentismo laboral del 4 %. La mejora en la conciliación y las condiciones laborales han contribuido a un equipo más motivado y comprometido, reduciendo significativamente las ausencias no planificadas. Estos datos confirman que un entorno de trabajo estable y con buenas condiciones favorece la satisfacción del personal, repercutiendo en una mayor eficiencia y continuidad operativa.

Retribuciones:

Clínica Baviera aplica criterios retributivos equitativos, basados exclusivamente en méritos y aspectos objetivos. Estos criterios garantizan la igualdad salarial para todos los miembros de la organización, sin distinción de sexo, edad u otros factores. La siguiente tabla recoge las retribuciones por sexo y categoría profesional del Grupo.

	Clínica Baviera ⁷					
	2024			2023		
	H	M	Brecha	H	M	Brecha
Directivos	160.554	179.082	-12 %	132.583	115.304	15 %
Responsables	84.215	77.125	8 %	73.944	78.608	-6 %
Técnicos	35.024	30.672	12 %	30.395	28.329	7 %
Gerentes	63.060	60.574	4 %	65.426	57.721	13 %
Médicos	224.963	199.422	11 %	258.623	231.568	12 %
Personal de Atención al Paciente	31.669	26.407	17 %	30.714	29.728	3 %

⁶ Las horas de absentismo incluyen contingencias comunes y accidentes ocurridos fuera del trabajo (incidencias por enfermedad común y accidente no laboral). Estos datos no se encuentran disponibles para el Reino Unido.

⁷ La brecha salarial se ha calculado como $(\text{Salario hombre} - \text{Salario Mujeres}) / \text{Salario Hombres}$

Retribuciones medias por país, sexo y categoría profesional ^{8,9}												
2024												
	España			Alemania			Italia			Reino Unido		
	H	M	Brecha	H	M	Brecha	H	M	Brecha	H	M	Brecha
Directivos	160.554	179.082	-12 %	—	—	N/A	—	—	N/A	—	—	N/A
Responsables	86.217	77.601	10 %	88.075	IC	N/A	—	IC	N/A	72.391	66.892	8 %
Técnicos	28.280	30.809	-9 %	51.162	33.957	34 %	32.708	29.010	11 %	41.276	26.717	35 %
Gerentes	87.517	69.440	21 %	62.119	60.676	2 %	—	62.346	N/A	32.019	42.426	-33 %
Médicos	228.430	205.549	10 %	200.157	158.600	21 %	250.113	IC	N/A	—	—	N/A
Personal de Atención al Paciente	28.359	26.026	8 %	36.031	28.278	22 %	29.209	24.540	16 %	21.582	26.426	-22 %

Retribuciones medias por país, sexo y categoría profesional												
2023												
	España			Alemania			Italia			Reino Unido		
	H	M	Brecha	H	M	Brecha	H	M	Brecha	H	M	Brecha
Directivos	132.583	115.304	13 %	—	—	N/A	—	—	N/A	—	—	—
Responsables	68.224	68.684	-1 %	87.291	130.338	-49 %	—	59.958	N/A	—	—	—
Técnicos	26.453	26.213	1 %	48.591	34.628	29 %	33.125	29.016	12 %	—	—	—
Gerentes	87.441	60.637	31 %	43.412	43.455	— %	—	58.716	N/A	—	—	—
Médicos	269.371	247.336	8 %	219.929	136.711	38 %	176.076	IC	N/A	—	—	—
Personal de Atención al Paciente	26.585	30.954	-16 %	34.394	26.949	22 %	28.656	24.234	15 %	—	—	—

El esquema retributivo del Grupo se basa en criterios objetivos relacionados con el valor del puesto y las responsabilidades asignadas, sin distinción por género, edad u otros factores. Las diferencias salariales observadas responden a la naturaleza y nivel de los cargos desempeñados, así como a la experiencia y cualificación requeridas para cada posición, considerando además el cálculo en función del FTE (Full-Time Equivalent), que ajusta la retribución en función de la jornada laboral efectiva de cada empleado. En este sentido, una mayor proporción de mujeres poseen un FTE inferior a 1.

Retribuciones medias por edad y país										
	2024			2023			% Variación			
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	
	España	29.988	138.927	178.675	39.972	136.499	109.615	-25 %	2 %	63 %
Alemania	29.315	57.835	65.552	27.992	49.402	80.715	5 %	17 %	-19 %	
Italia	24.251	44.372	127.001	24.178	43.501	123.576	— %	2 %	3 %	
Reino Unido	24.657	34.723	44.164	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
Total	29.129	112.402	138.733	35.387	114.195	105.035	-18 %	-2 %	32 %	

Las retribuciones por edad representan un aspecto clave en la gestión de recursos humanos, ya que permiten reconocer la experiencia y antigüedad de los trabajadores dentro de una organización. En este sentido, los médicos del Grupo suelen ser mayores de 30 años. Las retribuciones de estas personas son variables en función del número de consultas realizadas y el número de tratamientos realizados. Durante el 2024, un mayor número de operaciones con relación al 2023, las han realizado las personas pertenecientes al grupo de 30 a 50 años, en detrimento del grupo de mayores a 50 años.

Asimismo, en la franja inferior a 30 años, el volumen de auxiliares de clínica es mayoritario. El mayor número de entradas de este colectivo en el equipo se ha reflejado en una menor retribución media ya que, en el periodo de reporting anterior, esta retribución media se veía incrementada por la mayor presencia de ópticos y enfermeras en este grupo de edad.

Por otro lado, con el objetivo de garantizar una retribución justa, Clínica Baviera ha adoptado una medida clave en la retribución de su plantilla como es el "Salario Mínimo Baviera", que asegura que toda la plantilla reciba una remuneración justa y digna, muy frecuentemente superior a la establecida por los convenios laborales de su categoría, con el fin de mejorar su satisfacción y retención.

⁸ En aquellas categorías con una plantilla de empleados femenina o masculina inferior a 2, no se ha reflejado la remuneración por razones de confidencialidad (IC). En los casos en los que no hay ningún empleado en alguno de los dos sexos, no se incluye información.

⁹ La categoría gerentes, incluye a 21 adjuntas de gerentes, puesto de reciente denominación.

Los empleados del grupo Baviera cuenta con "El Plan de Retribución Flexible", que permite a las personas trabajadoras destinar una parte de su salario a productos que tienen una ventaja fiscal establecida por ley, lo que hace que su retribución neta aumente.

Estas iniciativas se reflejan a través del ratio de salario justo de Clínica Baviera, el cual se sitúa en 1,16 a nivel Grupo. En todos los países donde la compañía tiene operación, la remuneración ofrecida es igual o superior a los estándares de referencia. Además, este ratio ha experimentado un incremento del 8 % respecto al periodo anterior, evidenciando una mejora continua en las prácticas retributivas y reforzando el posicionamiento de Clínica Baviera como un referente en la promoción de condiciones laborales justas y competitivas.

	Salario justo		
	2024	2023	%Variación
España	1,07	1,09	-2 %
Alemania	1,29	1,06	22 %
Italia	1,3	1,1	18 %
Reino Unido	1,00	N/A	N/A
Total	1,16	1,07	8 %

Ambas acciones forman parte de las prácticas retributivas permanentes de la empresa, aunque se revisan anualmente según las necesidades del mercado laboral y las necesidades del equipo.

El Plan de Retribución Flexible incluye beneficios como acciones de la Sociedad matriz, seguro de salud, formación, tarjeta de transporte, comida y guardería, lo que mejora la motivación y el bienestar de la fuerza laboral.

Por su parte, la retribución de los Administradores por sus funciones ejecutivas, del personal de alta dirección y de los representantes de personas jurídicas miembros del órgano de administración adquiere especial relevancia. Dado su nivel de responsabilidad y la naturaleza de sus funciones, estos profesionales suelen situarse en los tramos salariales más altos de la organización, lo que puede influir en el ratio de desigualdad retributiva. No obstante, Clínica Baviera mantiene su compromiso con la equidad salarial, asegurando que las diferencias en la compensación estén fundamentadas en criterios objetivos, como la experiencia, la responsabilidad del puesto y el impacto en la compañía, tal y como se describe en el apartado ["Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad"](#).

Durante el ejercicio 2024 las remuneraciones de los Administradores, del personal de la Alta Dirección, así como de las representantes de personas jurídicas miembros del órgano de administración que han percibido por el desempeño en la Sociedad dominante de sus funciones y por todos los conceptos asciende a 2.218 miles de euros (2.553 miles de euros en 2023) incluyendo ceses de contratos, de los cuales 542 miles de euros corresponden a mujeres (remuneración media de 136 mil euros) y 1.676 miles de euros a hombres (remuneración media de 168 miles de euros).

Formación y Desarrollo de Talento

Para fortalecer la retención y atracción del talento, a través del impulso del desarrollo profesional y la capacitación continua, Clínica Baviera desarrolla anualmente un programa integral de formación. La formación y la especialización son pilares esenciales para garantizar un servicio de alta calidad, fortaleciendo las competencias de los profesionales y promoviendo la excelencia en unidades especializadas.

Estos planes abordan temáticas estratégicas adaptadas a las necesidades específicas de cada equipo. En el ámbito de la salud ocupacional, se ofrecen programas continuos de prevención de riesgos laborales (PRL) que promueven la seguridad, la salud y una cultura preventiva en todos los niveles. Además, en el marco del plan de igualdad, se desarrollan acciones para sensibilizar en igualdad de oportunidades, prevención del acoso y conciliación de la vida personal y profesional, fomentando un entorno inclusivo y respetuoso.

El alcance de estas iniciativas varía según las áreas del negocio: algunos programas se dirigen al equipo de los servicios centrales, mientras que otros se enfocan en clínicas específicas. Las formaciones pueden estar orientadas a toda la plantilla o diseñadas para roles concretos, trabajando tanto habilidades transversales como técnicas para asegurar la excelencia en los servicios. En este sentido, las acciones formativas se proponen anualmente y se desarrollan y ajustan en función de las necesidades específicas de cada colectivo.

	Media de horas de formación										Variación
	2024					2023					
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Promedio	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Promedio	
Horas medias de formación a hombres	28	15	4	12	22	26	5	3	—	19	16 %
Horas medias de formación a mujeres	15	8	4	20	13	28	5	5	—	22	-41 %
Media de horas de formación a empleados	22	10	4	18	15	28	5	5	—	22	-32 %

Entre las principales herramientas destacan tanto Baviera Academy (más focalizada en médicos) y Campus Baviera (con foco en el resto del equipo). Son plataformas online que facilitan la formación en habilidades técnicas y personales. Complementariamente, se realizan programas presenciales como el "Onboarding para el Oftalmólogo general" y "Ponte la Bata", diseñados para integrar a las personas trabajadoras en el funcionamiento diario de las clínicas.

Además de los programas de formación estándar, Clínica Baviera ofrece formaciones adicionales para personas empleadas con movilidad internacional, con el fin de facilitar su adaptación a nuevas ubicaciones. Estos programas incluyen cursos de idiomas específicos que les permiten mejorar su comunicación en el país de destino, así como un programa de integración cultural y laboral. Este último tiene como objetivo proporcionarles las herramientas necesarias para adaptarse de manera eficiente a las particularidades del nuevo entorno, tanto en el ámbito profesional como en el personal. Con estas acciones, la compañía asegura que las personas desplazadas cuenten con el apoyo necesario para un desempeño exitoso en sus nuevas funciones y un bienestar integral durante su periodo de expatriación.

En el caso del personal médico de nueva incorporación, se realiza un proceso formativo exhaustivo para asegurar que adquieran los conocimientos y habilidades necesarias para su actividad profesional. Al finalizar esta formación, deben superar un examen de conocimientos, cuyo resultado permite evaluar tanto su preparación como el impacto de la formación en su capacidad para enfrentar los desafíos profesionales.

El seguimiento del progreso se basa en indicadores como la cantidad y tipo de formación impartida, la participación por colectivo y género y, en el caso de los nuevos médicos, su rendimiento en el examen de competencias. Estos indicadores permiten evaluar el nivel de preparación alcanzado y el impacto directo de la formación en las competencias necesarias para abordar los retos del sector.

(Nº)	Horas de formación por categoría profesional									
	2024					2023				
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total
Alta dirección y Directivos	470	—	—	—	470	237	—	—	—	237
Responsables	1331	—	16	137	1.484	1.834	—	18	—	1.852
Técnicos	2636	—	42	298	2.976	3.378	—	24	—	3.402
Gerentes	357	—	16	441	814	682	—	24	—	706
Médicos	6.790	1.245	1.632	—	9.667	13.066	90	8	—	13.164
Personal de Atención al Paciente	10.789	2235	265	1418	14.707	18.174	1499	321	—	19.994
Total	22.373	3.480	1.971	2.294	30.118	37.371	1.589	395	—	39.355

Fundación Baviera Responsable:

En su apuesta por la mejora de la calidad de vida y el desarrollo social de las personas trabajadoras de Clínica Baviera, la Fundación Baviera Responsable juega un papel fundamental. Uno de los objetivos de la Fundación es mejorar el bienestar del equipo de Clínica Baviera, especialmente aquellos en situaciones vulnerables, mediante ayudas económicas, formación y asistencia en diversas áreas, como salud, conciliación laboral y apoyo emocional, garantizando que cuenten con un entorno de trabajo inclusivo, adaptado y seguro.

La Compañía está comprometida con el desarrollo de iniciativas que remedien estas situaciones, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad en todos los aspectos de la organización. A través de la Fundación Baviera, se brinda apoyo adicional a personas empleadas en situación de vulnerabilidad, proporcionando diversas formas de asistencia que incluyen tanto ayudas económicas como otras acciones de bienestar. Estas iniciativas abarcan la conciliación de la vida laboral y familiar, así como el fomento de la protección y el bienestar del equipo. Las personas empleadas pueden acceder a estas ayudas de manera confidencial a través de un canal dedicado, y cada solicitud es evaluada por el Comité de la Fundación, que analiza la situación particular de cada caso. A cierre de 2024, se han llevado a cabo diferentes acciones, entre las que destacan:

- Ayuda por nacimientos a todas las personas empleadas de Clínica Baviera en España e Italia
- Ayuda material escolar en España e Italia
- Sesiones de ayuda psicológica
- Asistencia en viajes de voluntariado
- Ayuda física-médica asistencial (a través del Dpto. de Prevención de Riesgos Laborales) a personal de quirófano
- Casos individuales (asesoramiento y ayuda en costes legales, ayudas económicas a hijos de empleado fallecido, ayudas a personas empleadas afectadas por la DANA, etc).

Igualdad y diversidad de la plantilla:

La igualdad de oportunidades es uno de los valores fundamentales del Grupo, asegurando que todas las personas empleadas, sin importar su género, raza, nacionalidad, edad, orientación sexual, o cualquier otra condición, tengan acceso equitativo a los recursos y oportunidades dentro de la organización. Este compromiso se materializa en el Plan de Igualdad, que tiene como objetivo eliminar los obstáculos y estereotipos sociales, promoviendo la integración plena de las personas en el entorno laboral.

Durante el 2024, Clínica Baviera ha puesto en marcha su Plan de Igualdad, en cumplimiento con la Ley Orgánica 3/2007 y el Decreto-Ley 6/2019. Este plan aborda aspectos esenciales como el acceso a la empresa, la formación, la retribución, la conciliación de la vida familiar y laboral, la salud y bienestar laboral, y la comunicación y sensibilización.

Su objetivo principal es promover la igualdad de oportunidades y erradicar la discriminación entre hombres y mujeres. Para lograrlo, se han implementado medidas como la flexibilidad horaria, el uso de un lenguaje inclusivo en los documentos internos y la mejora continua en los procesos de selección y promoción, garantizando que toda la plantilla tenga un acceso equitativo a las oportunidades disponibles. El horizonte temporal para la ejecución de estas medidas está definido a corto y medio plazo, con un enfoque en la mejora continua de los procesos a través de la sensibilización y formación interna, elementos claves de este plan.

En este sentido, uno de los pilares fundamentales en esta estrategia es la formación en materia de igualdad para propiciar un entorno laboral justo y equitativo. Para evaluar el impacto de esta formación, Clínica Baviera emplea como métrica el porcentaje de la plantilla que completan los cursos relacionados con la igualdad. Esta métrica es esencial para medir la efectividad de la formación en la concienciación y aplicación de estos principios en todos los procesos operativos.

Durante el período de reporting la formación en igualdad se ha ofrecido a 68 personas, de las cuales 58 han finalizado el curso. Estas cifras reflejan la necesidad de continuar los esfuerzos por integrar el Plan de Igualdad en la cultura organizacional del Grupo, extendiéndolo progresivamente a un mayor número de personas dentro de la compañía.

Asimismo, como parte del Plan de igualdad, el Grupo sigue trabajando para lograr una paridad más equilibrada en los niveles directivos, donde el 67 % son hombres (69 % en el 2023). Además, la Compañía ha logrado avances significativos en la reducción de los sesgos de género en la retribución y la promoción, aplicando un modelo de valoración de puestos que asegura la igualdad salarial.

En cuanto a la conciliación de la vida laboral y familiar, Clínica Baviera fomenta un entorno laboral que apoya la conciliación, permitiendo a las personas empleadas del Grupo encontrar un equilibrio entre el trabajo y la familia. Como reflejo de este compromiso, 90 personas empleadas (87 en el 2023) se han acogido a bajas por maternidad y paternidad, lo que supone un 5 % de las personas empleadas del Grupo (6 % en 2023), siendo las mujeres el grupo mayoritario (87 % en 2024 y 85 % en 2023), debido a las características de la plantilla. Atendiendo a la distribución por género de personas que se han acogido a este derecho, un 3 % de los hombres y un 6 % de las mujeres del Grupo han disfrutado del permiso de paternidad y maternidad, así como de las medidas puestas a su disposición por el Grupo para fomentar la conciliación de la vida personal y familiar.

Salud y seguridad de la plantilla:

En cuanto a la seguridad y salud laboral, el Grupo Clínica Baviera garantiza un lugar de trabajo seguro y saludable para toda su plantilla, contratistas y visitantes. La política de Seguridad, Salud y Bienestar está basada en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y mejora continua, con protocolos de respuesta ante emergencias y una capacitación periódica para el equipo. Actualmente, todas las clínicas cuentan con certificados de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) y, tanto en Italia como en España, se dispone de la certificación ISO 45001 en Salud y Seguridad Ocupacional. Esta certificación se ampliará al resto de ubicaciones, con el objetivo de asegurar que todas las clínicas del Grupo mantengan altos estándares de seguridad y bienestar para su equipo. Este esfuerzo busca prevenir accidentes y enfermedades profesionales, promoviendo un entorno laboral seguro y saludable para todos que cumpla con los estándares internacionales y los requerimientos legales.

La implementación de un marco estratégico en salud laboral y bienestar en todos los países en los que opera el Grupo tiene como objetivo compartir directrices comunes y proporcionar recursos a las personas empleadas para ayudarles a mejorar y mantener su salud y bienestar. El alcance de las acciones de PRL incluye el cumplimiento de las leyes locales en cada país donde opera el grupo, con adaptaciones específicas según el contexto y los requisitos normativos. El hito de la obtención de la certificación ISO 45001 durante el 2024 en España, ha motivado la evaluación de la ampliación de este estándar al resto de las sociedades.

Los estudios continuos sobre los riesgos laborales presentes en los distintos centros, tomando medidas correctivas y preventivas según los resultados de las evaluaciones de riesgos permiten garantizar la seguridad de la plantilla. Este enfoque incluye la realización de formaciones periódicas y simulacros para asegurar que la plantilla esté preparada para enfrentar cualquier situación de emergencia. Además, se promueven prácticas que favorecen un entorno de trabajo seguro y saludable, con especial énfasis en la ergonomía y la prevención de riesgos psicosociales.

En este sentido, el Plan Formación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL) tiene como objetivo garantizar la protección eficaz de los trabajadores y fomentar una cultura preventiva en todos los niveles jerárquicos. Este plan promueve la participación activa del equipo en la gestión de su seguridad y se considera una acción clave en la estrategia de Seguridad y Salud Laboral de la compañía. Para evaluar la efectividad del plan, Clínica Baviera emplea diversas métricas centradas en la reducción de riesgos laborales, la mejora de la seguridad en los puestos de trabajo y el seguimiento de incidentes detectados mediante evaluaciones previas. La eficacia de la formación también se mide a través de encuestas de satisfacción post-formación y la observación de mejoras en el comportamiento preventivo de las personas empleadas.

El programa de bienestar y salud laboral es un proceso continuo que se lleva a cabo anualmente. Las iniciativas clave se han diseñado para reducir los riesgos de accidentes laborales, mejorar la calidad de vida en el trabajo y ofrecer apoyo médico integral, asegurando la salud física y mental de la plantilla. Estas iniciativas incluyen servicios de apoyo psicológico, asesoramiento y formación en la gestión del estrés laboral, programas para fomentar hábitos saludables como la actividad física y las pausas laborales, y apoyo en la integración laboral para las personas empleadas con problemas de salud. Todo ello contribuye a un ambiente de trabajo donde el bienestar del equipo es una prioridad constante.

En el caso de las personas empleadas que participan en programas de voluntariado, especialmente aquellos que se trasladan a otros países, la compañía también presta una atención especial. A estas personas, que pueden tener una vulnerabilidad adicional debido al entorno desconocido, se les proporciona información detallada antes de su llegada al país de destino. Esta información incluye pautas sobre las medidas de seguridad, salud y bienestar que deben seguir, adaptadas a las particularidades de cada lugar, para garantizar su protección durante su estancia. La compañía se asegura de que las personas empleadas estén bien informadas y preparadas para minimizar los riesgos y maximizar su bienestar, tanto físico como emocional, mientras realizan su voluntariado en el extranjero.

Número de accidentes e índices de frecuencia y gravedad ^{10,11}											
(Nº)	2024					2023					% Variación
	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	España	Alemania	Italia	Reino Unido	Total	
Accidentes con baja	17	5	3	0	25	12	0	2		14,00	79 %
Índice de frecuencia	8,56	8,31	18,04	0,00	8,43	6,79	0,00	14,34		5,72	47 %
Índice de gravedad	0,34	0,01	0,34	0,00	0,25	0,39	0,00	0,03		0,28	-11 %

Como consecuencia de los esfuerzos realizados por el Grupo Clínica Baviera, el ratio de accidentes del periodo de reporting es del 1,42 % (0,967 % en el 2023) y no se han producido enfermedades profesionales. En la tabla se puede observar que, durante 2024, el número de accidentes con baja ha experimentado un incremento en comparación con el año anterior, lo que ha derivado en un aumento del índice de frecuencia. Sin embargo, gracias a la mejora en los estándares de seguridad del Grupo y a la eficacia en la gestión y respuesta ante los accidentes, el índice de gravedad ha disminuido. Esto indica que, aunque los accidentes son más frecuentes, su impacto en términos de severidad es menor. Este patrón refleja una tendencia hacia incidentes menos graves, reflejando la contribución de las medidas implementadas a la mitigación de las consecuencias de los siniestros.

¹⁰ El índice de frecuencia se calcula como: (número de accidentes con baja en jornada / total horas anuales trabajadas) x10⁶.

¹¹ El índice de gravedad se calcula como: (número de jornadas perdidas por accidentes con baja/ total horas anuales trabajadas) x10³.

Atención a los pacientes

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con los pacientes:

		Materialidad del asunto					
Dimensión	Tema material	Impacto	Financiera	Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
		Social	Salud y seguridad de los pacientes	Crítico	Significativo	Atención médica segura y de calidad	Daños a la salud de los pacientes y disminución de la calidad de vida por negligencias (mala praxis, falta de calidad en los instrumentos, infecciones, etc)
Incremento de la calidad de vida de los pacientes							
Acceso a servicios médicos	Significativo		Crítico	Fomento de la equidad social		Alianzas estratégicas con seguros	Empeoramiento de la satisfacción por la relación calidad-precio.
				Mejora de la calidad de vida por asequibilidad de prestación del servicio		Aumento del volumen de negocio como consecuencia de la satisfacción de los clientes (boca-oreja)	Pérdida de reputación por discriminación de los pacientes
				Promoción del acceso a servicios asequibles		Creación de unidades médicas especializadas	Pérdida de volumen de negocio por expansión del sistema público
Fomento en la transparencia de los servicios	Significativo		Significativo	Empoderamiento de los pacientes como parte del proceso de mejora continua a través de la escucha activa a este grupo de interés	Desinformación de los pacientes por prácticas publicitarias poco transparentes.	Apuesta de la transparencia a lo largo de la experiencia del paciente	Costes adicionales como resultado de la gestión y resolución de quejas y reclamaciones, pudiendo llegar a litigios si las quejas y reclamaciones resultan en acciones legales contra la empresa
				Mejora en la toma de decisiones de los pacientes, por el acceso a información de calidad sobre los tratamientos		Incremento del volumen de negocio por captación de clientes	Disminución del volumen de negocio y pérdida reputacional por desconfianza de los pacientes por sensación de desinformación. Pérdida de garantía de transparencia
						Mejora de los servicios al recibir retroalimentación directa, lo que puede suponer un ahorro potencial al identificar y corregir problemas de manera proactiva	Multas por información engañosa
							Pérdida de reputación por aumento de campañas publicitarias contrarias a la compañía
							Posible difusión de información negativa o inexacta que podría dañar la reputación de la empresa si las quejas no están bien fundamentadas o son mal gestionadas.

El eje central de la actividad de Clínica Baviera son sus pacientes. El objetivo del Grupo es ofrecer servicios oftalmológicos de alta calidad que garanticen la seguridad, satisfacción y bienestar en cada etapa del proceso, combinando una atención personalizada y eficiente con una comunicación clara y comprensible. Para ello, los oftalmólogos del Grupo evalúan de forma individualizada a cada uno de sus pacientes determinando la idoneidad de cada tratamiento y ofreciendo una atención eficaz y segura. En este sentido, la Compañía cuenta con protocolos específicos diseñados para garantizar una atención específica para cada paciente, con especial cuidado hacia colectivos vulnerables como niños, personas mayores y personas con discapacidad. El Código Ético y la Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) establecen los principios

fundamentales que guían las prácticas y actuaciones respecto a la atención y el trato hacia los pacientes, asegurando interacciones éticas, transparentes y respetuosas con los pacientes, centrándose en su bienestar, su privacidad y su seguridad.

En su compromiso de mejora continua y atención personalizada, la gestión de los pacientes juega un papel crucial en la estrategia de Clínica Baviera. Aspectos como la atención, el acceso a los servicios y la seguridad de los pacientes, junto con una transparencia efectiva, influye directamente en la confianza de los usuarios y en la relación con los actores del sector. Abordar estos factores de manera integral permite mejorar la calidad del servicio, fortalecer la lealtad de los pacientes, optimizar recursos y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.

Seguridad y Salud de los pacientes.

El Grupo mantiene un enfoque integral que prioriza la salud y la seguridad de los pacientes como el pilar fundamental de su modelo de negocio y su estrategia organizacional. El compromiso de la Compañía con la atención médica segura y de calidad es esencial para garantizar el bienestar de los pacientes y reforzar la confianza en el Grupo.

Cualquier riesgo sobre la salud y seguridad de los pacientes puede tener afecciones graves sobre su calidad de vida y, en consecuencia, sobre la reputación de Clínica Baviera. Para proteger a sus pacientes, el Grupo aplica estrictos protocolos de calidad, ofrece formación continua a sus profesionales e implementa estándares internacionales de buenas prácticas, que garantizan la seguridad y permiten a la compañía mantener una perspectiva proactiva frente a estos riesgos.

Las medidas exhaustivas enfocadas en la calidad y seguridad de las intervenciones oftalmológicas garantizan la seguridad y el bienestar de los pacientes de Clínica Baviera. La aplicación de estrictos protocolos alineados con las mejores prácticas y estándares internacionales, como las recomendaciones de la Práctica Clínica Preferente y las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), ofrecen directrices claras para asegurar los más altos estándares de calidad y seguridad en los tratamientos. Estos protocolos están a disposición de todos los empleados, garantizando la máxima seguridad en todos los procesos asistenciales, asegurando que diagnósticos, tratamientos y procedimientos sean ejecutados con los más altos niveles de calidad y seguridad.

Por otra parte, la formación del personal médico incluye un periodo intensivo de capacitación inicial y un examen de conocimientos, además de un programa continuo de actualización para incorporar las últimas innovaciones en oftalmología. Esto permite mejorar tanto los resultados clínicos como la satisfacción de los pacientes, asegurando la excelencia en los servicios.

El Comité de Dirección Médica, junto con el departamento de I+D+i, supervisa el cumplimiento de las normativas de seguridad en todas las clínicas del grupo. Este comité se encarga de supervisar, actualizar, mejorar y difundir los protocolos, mientras que los gerentes de clínica velan por su cumplimiento a nivel local. Además, la recopilación de sugerencias de los profesionales de la salud y el feedback de los pacientes permite adaptar continuamente estas normativas según sus necesidades y el entorno.

La efectividad de los protocolos se evalúa mediante auditorías internas, y las inspecciones sanitarias periódicas que aseguran la conformidad con las regulaciones legales. Como medida adicional, el Grupo realiza visitas "Mystery Shopper" que garantizan que los procedimientos establecidos por la compañía se sigan correctamente en todas las clínicas. Estas inspecciones evalúan aspectos clave como la recepción, el trato al paciente, y la calidad de la consulta médica, permitiendo identificar áreas de mejora y mantener la uniformidad en los estándares de calidad del servicio. Además, la compra centralizada de equipos médicos garantiza la uniformidad y calidad en los tratamientos.

Asimismo, el Grupo Clínica Baviera mantiene un firme compromiso con la protección de los datos personales de los pacientes. La Política de Protección de Datos, actualizada en marzo de 2022, garantiza el cumplimiento de la legislación vigente, respaldada por delegados específicos en cada país encargados de supervisar y asesorar en esta materia.

Transparencia de los servicios:

Mantener la transparencia en las comunicaciones es un requisito fundamental en la relación de Clínica Baviera con sus *stakeholders*, especialmente con sus pacientes. La comunicación clara y veraz, tanto en la atención como en la publicidad, permite la toma de decisiones informadas, preserva la confianza pública y previene riesgos reputacionales y legales. En este sentido, Clínica Baviera implementa procesos rigurosos de gestión de quejas y asegura el cumplimiento de la normativa sobre consentimiento informado y publicidad transparente, contribuyendo a la mejorara de la experiencia del paciente.

La aplicación de estas prácticas se alinea con marcos normativos internacionales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que reconoce el derecho a la información como fundamental. Clínica Baviera asegura que sus pacientes comprendan todas las opciones disponibles, los riesgos asociados y los beneficios esperados, promoviendo una comunicación abierta y transparente en todo momento.

Protocolos de Información y Atención al Paciente en las Clínicas

La Compañía dispone de protocolos de información al paciente que garantizan una comunicación clara y comprensible en todo momento. Estos documentos incluyen explicaciones detalladas sobre cada procedimiento, entrega de documentación explicativa y canales directos de comunicación con las clínicas. En cada interacción, se fomenta la escucha activa y se atienden las inquietudes de los pacientes, asegurando una atención personalizada.

Los protocolos internos establecen itinerarios claros para garantizar que los pacientes estén informados en todas las etapas de su proceso asistencial. Desde la primera consulta hasta el alta médica, los protocolos incluyen explicaciones detalladas de procedimientos, la entrega de documentación personalizada, el acceso a un portal digital para gestionar citas y resolver dudas, así como canales directos de comunicación con la clínica.

Durante la primera consulta, se proporciona información sobre el motivo de la visita, el proceso asistencial y el acceso al área digital del paciente, donde puede consultar documentación relevante, datos importantes y la política de privacidad conforme al Reglamento General de Protección de Datos. En caso de prescribirse un tratamiento, se explica el plan preoperatorio y postoperatorio, los cuidados previos, las pautas para el día de la intervención y se hace entrega del consentimiento informado.

Asimismo, se entrega una tarjeta de contacto para que el paciente pueda resolver dudas en cualquier momento, fomentando una escucha activa y una atención personalizada.

Antes de la intervención, los pacientes reciben una carpeta personalizada que incluye tanto el informe médico como el consentimiento informado, previamente facilitado el día de la prescripción del tratamiento, garantizando que comprenden plenamente el tratamiento y sus implicaciones. Durante el día de la operación, se recuerdan las pautas postoperatorias, como cuidados necesarios, síntomas normales y posibles complicaciones, junto con un número de urgencias para asistencia inmediata si fuera necesario. Toda esta información también se pone a disposición del paciente a través del portal de los clientes.

Estos protocolos son revisados periódicamente por el Comité de Dirección Médica, que incorpora sugerencias del personal clínico y de los propios pacientes para asegurar su actualización y efectividad. Además, el personal clínico recibe formación específica para ofrecer información clara y accesible, promoviendo la toma de decisiones fundamentadas por parte de los pacientes.

Protocolo de Publicidad:

Como parte de su compromiso con la transparencia, el Grupo también cuenta con un protocolo interno de revisión de publicidad y comunicaciones que garantiza una práctica publicitaria responsable, en cumplimiento con las normativas legales y deontológicas vigentes. Su objetivo es asegurar que todas las campañas sean claras, veraces y honestas, respetando los valores de la compañía y minimizando los riesgos legales.

Este protocolo se activa antes de cualquier acción publicitaria o promocional y requiere la aprobación de los departamentos Jurídico, Dirección Médica, y Marketing y Comunicación. Está alineado con la Ley General de Sanidad, la Ley General de Publicidad y la Ley de Competencia Desleal, y abarca tanto las campañas nacionales como regionales. En algunos casos, las campañas regionales pueden requerir aprobaciones adicionales debido a normativas específicas de cada comunidad autónoma.

El protocolo se actualiza conforme a cambios regulatorios o del mercado, adaptándose a las necesidades de la compañía y los requisitos legales. Hasta ahora, ha sido eficaz para preservar la reputación de la compañía y proteger a los pacientes de información errónea o engañosa, manteniendo un control adecuado de las campañas y un bajo índice de incidencias en cumplimiento normativo.

Acceso a los servicios:

Otro componente clave de la estrategia de Clínica Baviera es el fomento del acceso a los servicios oftalmológicos. A través de su compromiso con la asequibilidad de los servicios, la Compañía garantiza que personas de diversos niveles socioeconómicos puedan beneficiarse de tratamientos de alta calidad. A pesar de los aumentos en los costes operativos, Clínica Baviera mantiene precios competitivos que permiten ofrecer servicios oftalmológicos de calidad, eliminando las posibles barreras económicas que puedan limitar el acceso a estos servicios. Las alianzas estratégicas con actores clave, como aseguradoras y colectivos, amplían la posibilidad de los pacientes de obtener soluciones asequibles y de calidad a sus patologías visuales.

Acuerdos de colaboración con la sanidad pública, aseguradoras y convenios con corporaciones.

La Compañía dispone de acuerdos con distintas entidades para facilitar el acceso a sus servicios a un mayor número de personas. Las colaboraciones con la sanidad pública y distintas aseguradoras y corporaciones buscan atender las necesidades oftalmológicas de distintos segmentos de la población con un enfoque inclusivo y eficiente.

Con el objetivo de mejorar el acceso a servicios oftalmológicos y reducir las listas de espera, el Grupo ha participado en concursos de colaboración público-privada organizados por las comunidades autónomas en España y figuras análogas en otros países. Estas iniciativas abordan áreas donde los recursos públicos no pueden satisfacer plenamente la demanda y ofrecen soluciones que mejoran el acceso de los pacientes a tratamientos críticos.

En particular, las cataratas representan un impacto significativo en la calidad de vida de las personas que lo sufren, al limitar la visión y dificultar el desarrollo normal de las actividades cotidianas. Consciente de esta problemática, Clínica Baviera colabora en la prestación de servicios a través de acuerdos con la Seguridad Social en varias provincias de la geografía española y en diferentes ciudades de Reino Unido, con el objetivo de ayudar a los pacientes a recuperar su autonomía y bienestar, fortaleciendo la accesibilidad a una atención médica de calidad.

Asimismo, Clínica Baviera suscribe anualmente contratos de colaboración con aseguradoras, mutuas y corporaciones con el objetivo de facilitar el acceso de los asegurados, asociados y empleados a sus servicios oftalmológicos, ampliando las posibilidades de la población para beneficiarse de una atención oftalmológica asequible y de calidad. Estos acuerdos establecen los límites y características de los servicios ofrecidos, garantizando un enfoque personalizado que considera la gravedad de la condición, el impacto de la patología en la vida del paciente y los riesgos asociados a posibles demoras en el tratamiento. Además, estos acuerdos ofrecen la posibilidad de beneficiarse de descuentos en las tarifas oficiales y otras ventajas exclusivas, promoviendo un acceso más amplio y asequible a los servicios.

Precios y opciones de financiación:

Por otra parte, una de las prioridades del Grupo es garantizar que todos los pacientes tengan acceso a tratamientos de salud visual de calidad, independientemente de sus condiciones económicas. Con un compromiso firme hacia la eficiencia, se han tomado acciones clave para no repercutir íntegramente el incremento de los costes motivado por la inflación a los precios de los tratamientos. El mantenimiento de unos precios competitivos es fundamental para que los pacientes puedan continuar beneficiándose de los servicios ofrecidos. A pesar de que esta decisión puede implicar una reducción en los márgenes de beneficio, la Compañía considera esta acción como la forma más responsable de cuidar a sus pacientes en momentos difíciles.

Además de este esfuerzo por mantener los precios, el Grupo ofrece diversas opciones de financiación para aquellos pacientes que precisen de los servicios de Clínica Baviera. Con planes flexibles de pago, se busca evitar que el precio sea una barrera para acceder a los tratamientos ofrecidos y que cada paciente pueda encontrar una opción que se ajuste a sus necesidades económicas.

Estas acciones se basan en la convicción de que los servicios médicos deben ser asequibles para todos, y por ello, el Grupo continuará adaptándose a las circunstancias económicas y a las necesidades de sus pacientes. El compromiso con el acceso a la salud visual es una prioridad para Clínica Baviera, por lo que se seguirá invirtiendo en soluciones que mejoren la accesibilidad a los tratamientos oftalmológicos, manteniendo la estabilidad económica para los pacientes. De esta forma, el Grupo trata de facilitar el acceso a soluciones de alta calidad para mejorar la salud visual de las personas, independientemente de su situación económica.

Accesibilidad universal.

El Grupo garantiza que sus clínicas estén al alcance de todas aquellas personas que necesiten atención. A lo largo de 2024, se realizaron adaptaciones en diversas clínicas, como las de Andía, Gandía, Vitoria y Trenno (Milán), eliminando barreras arquitectónicas y garantizando el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

Este esfuerzo refleja el compromiso del grupo con la accesibilidad universal y la prestación de servicios inclusivos, conforme a las normativas locales y nacionales. Además, en 2023 se elaboró una Guía de Trato al Paciente con Discapacidad, destinada a sensibilizar y mejorar la atención a personas con discapacidad visible y no visible. La guía se distribuyó en todas las clínicas desde finales del 2023 para proporcionar a los empleados las herramientas necesarias para ofrecer un trato adaptado a las necesidades de cada paciente.

Estos avances han permitido una atención más inclusiva para las personas con discapacidad y han contribuido a que las clínicas sigan cumpliendo con los estándares de accesibilidad, ofreciendo atención de calidad a todos los pacientes, independientemente de sus necesidades o capacidades. Los esfuerzos futuros se centrarán en la mejora continua de las infraestructuras y la capacitación del personal, garantizando un acceso equitativo y respetuoso a los servicios oftalmológicos.

Satisfacción de los pacientes y calidad del servicio:

La gestión eficaz de la salud, la seguridad y el acceso a servicios asequibles, transparentes y de calidad, tiene un efecto inmediato en la satisfacción y el bienestar del paciente, así como en la estabilidad de la Compañía. En este sentido, el compromiso de Clínica Baviera con la calidad del servicio y la experiencia de usuario se refleja en la implementación de herramientas que ayudan a mantener elevados estándares de calidad en todas sus clínicas. Además, los canales de retroalimentación contribuyen al proceso de mejora constante en la relación con los pacientes. Este tipo de medidas refuerzan la competitividad del Grupo en el sector oftalmológico y están dirigidas a mantener su posición de liderazgo en el mercado. De este modo, Clínica Baviera puede adaptarse a los cambios en las necesidades de los pacientes y al entorno económico y regulatorio, manteniendo un crecimiento de forma sostenida.

La implementación de canales específicos para recoger y analizar las opiniones de los pacientes permite atender sus inquietudes, ajustando los servicios del Grupo para garantizar una experiencia personalizada y de máxima calidad, fortaleciendo la confianza y vinculación de los pacientes con la Compañía.

Clínica Baviera dispone de diversos canales para generar espacios de diálogo con sus pacientes y fomentar la retroalimentación que permita adaptar sus procesos operativos. La participación activa de los pacientes es promovida a lo largo de todo el proceso de atención, a través de la comunicación con el personal de las clínicas, encuestas y plataformas digitales como el portal de pacientes y la página web, tal y como se describe en el apartado "[Relación con los grupos de interés - Intereses y opiniones de las partes interesadas](#)". Entre los mecanismos de participación proactiva se encuentran el formulario de atención al paciente y las encuestas de satisfacción. La recopilación de opiniones y la puntuación obtenida en el Net Promoter Score (NPS) a través de las encuestas, permiten evaluar el desempeño y ajustar los procedimientos en función de las áreas de mejora identificadas.

Las encuestas NPS (Net Promoter Score) , enviadas automáticamente después de la primera consulta y al recibir el alta, permiten evaluar la satisfacción de los pacientes en cuanto a su lealtad y disposición para recomendarlos servicios de Clínica Baviera. Abarcan aspectos como la experiencia general, el tiempo de espera, la calidad del equipo auxiliar y la atención médica, ayudando a identificar áreas de mejora y ofreciendo una visión transversal de la satisfacción del cliente. Si un paciente otorga una puntuación de 7 o inferior en el NPS, se le contacta para conocer más detalles sobre su experiencia y tomar medidas correctivas inmediatas, ofreciendo soluciones personalizadas.

Resultados NPS			
%	2024	2023	Variación
NPS	86,30 %	87,20 %	- 0,90 %

El Departamento de Operaciones es el encargado de supervisar estos procesos, analizar los resultados de las encuestas mensualmente y de implementar acciones correctivas tanto a nivel corporativo como local para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la experiencia del paciente. Los resultados mensuales se comparten con las clínicas para fomentar una cultura de mejora continua, asegurando que se tomen acciones correctivas cuando sea necesario y que cada clínica cuente con las herramientas para responder adecuadamente a quejas o sugerencias.

Los canales de quejas y reclamaciones disponibles en todas las clínicas garantizan que cualquier incidencia se gestione de manera eficaz, proporcionando a los pacientes una vía directa para expresar sus inquietudes y asegurando una resolución rápida y satisfactoria. En 2024, el Grupo Clínica Baviera ha gestionado un total de 771 quejas (569 en el 2023) a través de diferentes canales. En este sentido, el ratio de quejas por paciente es del 0,48 % (0,38 % en el 2023). Este porcentaje supone menos de una queja por cada 200 pacientes atendidos, lo que manifiesta la eficacia y el compromiso del personal en brindar una atención de calidad y, en consecuencia, el alto grado de satisfacción de los pacientes que visitan Clínica Baviera.

Quejas y reclamaciones			
	2024	2023	Variación
Nº de quejas	771	569	36 %
Nº de pacientes atendidos	161.385	149.719	8 %
Ratio de quejas	0,48 %	0,38 %	0,10 %

Todas las quejas y reclamaciones se registran, gestionan y revisan semanalmente de forma centralizada, garantizando un seguimiento eficiente, respuestas rápidas y resoluciones personalizadas. Este proceso asegura que se identifiquen y solucionen problemas recurrentes. Para ello, el Grupo dispone de un procedimiento que regula la atención de quejas y reclamaciones, tanto judiciales como extrajudiciales, incluyendo las de negligencia médica. El Departamento Legal se encarga de asegurar que estas sean atendidas conforme a los procedimientos establecidos, garantizando su resolución y el cumplimiento de la normativa vigente. En particular, para las reclamaciones por negligencia médica, se implementa un procedimiento estructurado que permite establecer las medidas correctivas necesarias para reparar cualquier daño a los pacientes. El Departamento Legal coordina la gestión de estas reclamaciones, registrando las fechas de entrada para cumplir con los plazos procesales y solicitando la valoración de la Comisión Médico Legal para clasificar las reclamaciones según la gravedad del impacto.

En cuanto a problemas complejos, es el Comité de Dirección Médica quien toma decisiones clave sobre la resolución, asegurando que todas las decisiones médicas estén alineadas con los intereses de los pacientes y los más altos estándares de calidad y seguridad.

La compañía tiene procedimientos robustos para identificar, mitigar y remediar cualquier impacto negativo sobre sus pacientes, lo que incluye una evaluación continua de los procesos internos y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario.

Las quejas y reclamaciones son atendidas de forma diligente, y la Compañía realiza un seguimiento continuo de estos procesos para garantizar su efectividad. El sistema de seguimiento permite rastrear cada caso desde su presentación hasta su resolución, asegurando que los problemas sean monitoreados de forma eficiente y que se tomen las medidas necesarias.

La efectividad de estos canales se evalúa regularmente a través de auditorías internas para optimizar su funcionamiento. Además, se presenta un informe anual sobre el estado de las reclamaciones ante la Comisión de Auditoría.

Para proteger a quienes utilicen estos canales, el Grupo Clínica Baviera implementa políticas estrictas contra represalias, asegurando que cualquier acto de represalia será investigado y sancionado. Además, garantiza la confidencialidad de la información relacionada con las quejas y reclamaciones, respetando los derechos de privacidad y protección de los pacientes. Las quejas y reclamaciones también se pueden presentar de forma anónima, lo que permite a los usuarios expresar sus inquietudes con confianza, sin temor a represalias y con la seguridad de que sus datos se manejarán conforme a la legislación vigente.

Gracias a estas medidas, la Compañía asegura que los posibles impactos negativos sobre sus pacientes sean gestionados de manera eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente. La implementación de estos procesos refleja el compromiso de Clínica Baviera con la calidad de sus servicios, la transparencia y la protección de los derechos de los pacientes y, por tanto, con la satisfacción del paciente.

Apoyo a las comunidades y compromiso social

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el compromiso social

Materialidad del asunto							
Dimensión	Tema material	Impacto	Financiera	Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
Social	Apoyo a las comunidades locales y compromiso social	Media	Media	Ampliación de conocimientos de la sociedad		Aumento del valor de la marca entre los miembros de la comunidad local	
				Expansión de servicios en áreas desfavorecidas		Colaboraciones con ONGs que fomenten el acceso a los servicios oftalmológicos	
				Fomento de estudios sobre los efectos de las cirugías oftalmológicas			
				Fomento de programas de responsabilidad social para el desarrollo comunitario			
				Fomento en la accesibilidad a la atención de servicios oftalmológicos en comunidades desfavorecidas			

El éxito de Clínica Baviera está ligado al bienestar social, siendo las personas un elemento esencial en su actividad. Por ello, el Grupo está comprometido con desarrollar acciones responsables que generen valor para sus grupos de interés con un enfoque inclusivo. A través de la Fundación Baviera Responsable, Clínica Baviera colabora con fundaciones, ONGs y asociaciones para apoyar a colectivos en situación de especial vulnerabilidad.

En línea con este compromiso, muchas de las acciones sociales del Grupo son canalizadas por la Fundación Baviera Responsable, cuya labor se rige por los principios de sus estatutos y la política de RSC de Clínica Baviera (ver apartado "[Marco normativo y cultura corporativa](#)"). De esta manera, el Grupo garantiza un impacto positivo en la sociedad, alineado con sus valores. La relación de la compañía con las comunidades se basa en respeto, diálogo y colaboración, especialmente con colectivos afectados por enfermedades visuales, desarrollando proyectos que tratan de mejorar su calidad de vida.

A través de la Fundación, el Grupo Clínica Baviera aporta su conocimiento en la detección y tratamiento de problemas oftalmológicos y realiza donaciones económicas y de equipamiento médico a organizaciones colaboradoras. Además, lleva a cabo acciones nacionales e internacionales enfocadas en proteger a colectivos vulnerables. Entre sus iniciativas, destacan campañas de salud en colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro, para prevenir y tratar anomalías visuales, especialmente entre la población escolar, así como el respaldo a asociaciones de pacientes en España para visibilizar patologías que afectan a sus integrantes.

La Fundación también colabora activamente con diversas ONGs identificando proyectos comunes como campañas de detección temprana de enfermedades visuales, distribución de equipamiento médico y viajes solidarios a países en desarrollo para realizar diagnósticos y tratamientos oftalmológicos. Estas acciones se implementan bajo un enfoque estructurado que evalúa los recursos asignados para maximizar el impacto positivo en la sociedad.

Estas iniciativas se estructuran anualmente en los Planes de Actuación de la Fundación Baviera Responsable, ajustando la estrategia a las necesidades cambiantes de las comunidades y entidades colaboradoras. Estos planes incluyen medidas específicas monitorizadas para garantizar una respuesta efectiva a las expectativas de los grupos de interés, en línea con los objetivos de la Fundación. Los resultados de este Plan de Actuación son reflejados y analizados en la Memoria Anual de la Fundación Baviera Responsable, que permite evaluar el resultado de las actividades llevadas a cabo durante el año para establecer un proceso de mejora continua.

El Plan de Actuación 2024 agrupa las iniciativas de apoyo a las comunidades en dos grandes bloques: las ayudas nacionales e internacionales de cooperación, que buscan fortalecer iniciativas locales y promover el desarrollo sostenible, y las becas y ayudas monetarias, diseñadas para apoyar a individuos y grupos en situación de vulnerabilidad. A través de estas acciones, se busca atender las necesidades inmediatas de las comunidades facilitando el acceso a servicios oftalmológicos y apoyar a colectivos en riesgo de exclusión, mejorando así su autonomía y su calidad de vida a largo plazo.

Durante el 2024, las iniciativas se han orientado a ampliar el alcance de la salud visual y proporcionar apoyo social, tanto en los países donde opera el Grupo como en zonas en desarrollo, contribuyendo al bienestar y desarrollo social de las comunidades. Haber superado los objetivos planteados en el Plan de Actuación de 2024, consolida el compromiso social del Grupo Clínica Baviera como una de sus prioridades.

- En materia internacional, el Grupo ha cooperado en diversos puntos de África, con otras entidades con fines análogos a los de la Fundación gestionando expediciones y/o campañas médicas para la asistencia e intervención oftalmológica

gratuita a pacientes sin recursos en países en desarrollo. Junto con la ONG Visio Sense Fronteres, se ha participado en diferentes campañas médicas en el Chad, Sierra Leona, Camerún y Kenia. Además, junto a Stop Ceguera, se ha llevado a cabo un proyecto de prevención y erradicación de la ceguera en las comunidades de Kawololugazi en Uganda, en el que se ha facilitado formación en oftalmología a diferentes personas con el objetivo de erradicar la ceguera prevenible y tratable. Además, se han coordinado diversas donaciones en especie de equipos oftalmológicos a distintas ONG's y, en colaboración con el centro de reciclaje Melvin Jones Los Lions, se han podido enviar las gafas donadas por los pacientes operados en Clínica Baviera a distintos países en desarrollo.

Cooperación internacional		
	2024	2023
Nº Revisiones realizadas	4.971	917
Nº Pacientes operados	1.136	491
Nº Gafas entregadas	2.366	602
Nº Gafas donadas (recogida en clínica)	3.745	1.881

- En España, se han llevado a cabo distintas campañas de screenings visuales a personas en colaboración con diversas organizaciones sin ánimo de lucro dirigidos a colectivos vulnerables en situación de riesgo de exclusión social. Es el caso de las campañas de revisiones oftalmológicas a menores en riesgo de exclusión llevadas a cabo junto con la Fundación Rafa Nadal y con la Fundación ONESIGHT ESSILOR LUXOTICA, o las revisiones oftalmológicas a niños saharauis junto con la ONG Vacaciones en Paz, proporcionando gafas a aquellos que lo precisaban a través de un grupo de ópticas colaborador. Asimismo, se han realizado revisiones a personas sin hogar junto con la ONG Mundo justo. En total, Clínica Baviera ha realizado 427 revisiones (363 revisiones más que el ejercicio anterior) y ha entregado un total de 114 gafas.
- Junto con otras organizaciones y, a través del canal de voluntariado corporativo puesto en marcha por la Fundación, el programa de voluntariado corporativo de Clínica Baviera ha seguido creciendo, estando presente en 18 ciudades (13 en 2023). Durante este año, se ha colaborado en 15 comederos sociales y 3 residencias de la tercera edad de varias ciudades españolas como Pamplona, Ciudad Real, San Sebastián, Castellón o Vigo. Además, durante las Navidades, la Fundación pone en marcha una recogida de compra de juguetes para niños en situación de vulnerabilidad. Este año, los empleados de Clínica Baviera han regalado 168 juguetes como parte de su compromiso social.
- Adicionalmente, con el objetivo de fomentar e incrementar los conocimientos sobre la oftalmología, la Fundación ha colaborado con diferentes instituciones académicas en el proyecto Socios por un Día, junto con la Fundación Junior Achievement, orientado a enseñar a adolescentes interesados en estudiar medicina y enfermería el funcionamiento de las clínicas, en el que han participado 11 adolescentes. Del mismo modo, se ha firmado un marco de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha, con el objetivo de conocer las implicaciones psicológicas de las operaciones oftalmológicas y cómo estas intervenciones impactan en la calidad de vida y el bienestar emocional de los pacientes.

En su compromiso con la sociedad el Grupo Clínica Baviera ha destinado 117.327,87 € a entidades y fundaciones sin ánimo de lucro a través de la Fundación Baviera Responsable, un 32 % más que en 2023.

	2024	2023	Variación
Aportaciones a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro	117.328 €	88.587 €	32 %

Durante el 2024, la colaboración con asociaciones y los patrocinios han fortalecido la presencia de Clínica Baviera y su compromiso con la comunidad. A través de alianzas estratégicas con organizaciones sin fines de lucro, entidades culturales y deportivas, se han impulsado iniciativas que reflejan los valores del Grupo y su apuesta por el desarrollo sostenible y la responsabilidad social.

- Clínica Baviera ha colaborado con la asociación AMIRES (asociación de miopía magna) y AGAF (Asociación de Glaucoma para Afectados y Familiares) con el fin de brindar servicio a sus asociados y apoyar su labor de investigación y difusión, facilitando recursos, promoviendo el intercambio de conocimientos y fortaleciendo el impacto de sus proyectos en la comunidad.
- Se han patrocinado eventos deportivos durante todo el año apoyando competiciones locales para promover un estilo de vida saludable en la comunidad: en febrero, Clínica Baviera estuvo presente en la Maratón de Castellón y en la Carrera de la Primavera de Madrid; durante el mes de Marzo, se patrocinó la Pink Running organizada por Cadena 100 con el objetivo de promover la igualdad a través del deporte; en junio, se patrocinó el III Xacobeo Padel Tour en Santiago de Compostela y la carrera anual contra el cáncer de Pamplona.
- Asimismo, se han realizado acciones con el fin de llegar al público más joven, por ejemplo, con la Universidad de Castellón (UJI), con la iniciativa afterWork Marbella, o los eventos Love 90s y I love Reggaeton de Bilbao. En paralelo, se ha participado en eventos culturales como la iniciativa "Huelva Provincia de Moda" que trata de apoyar a diseñadores de empresas onubenses y diferentes conciertos en Zaragoza durante las fiestas del Pilar.
- Además, anualmente Clínica Baviera colabora y patrocina diferentes iniciativas deportivas fomentando el espíritu de equipo en distintas disciplinas. Durante el 2024, la Compañía patrocinó la temporada de esquí de Aramón, el equipo de eSports UCAM, el equipo Ultimate Móstoles de la Kings League, los equipos de Burgos San Pablo Basket y Burgos CF, el equipo ciclista MOVISTAR TEAM, el equipo de fútbol de Albacete balompié y, el club deportivo de El Olivar (Zaragoza).

Cuestiones de gobernanza

Gestión responsable de la cadena de suministro

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la cadena de suministro

		Materialidad del asunto					
Dimensión	Tema material	Impacto	Financiera	Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
Gobernanza	Gestión responsable de la cadena de suministro	Media	Significativo	Fomento de acciones para reducir el impacto ambiental de la cadena de valor (emisiones y residuos)	Contratación de proveedores que no garanticen prácticas éticas y de trabajo responsable (temporalidad en los contratos, retribución justa, conciliación, etc.)	Mejora de la eficiencia y la estabilidad de la cadena de suministro al mantener relaciones sólidas y confiables con los proveedores.	Daños a la reputación derivados de las relaciones comerciales con proveedores que no cumplen con los estándares sociales, laborales, éticos o de sostenibilidad de la compañía, los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación y/o no propicien condiciones laborales responsables y justas
				Fomento de acciones destinadas a promover el trabajo responsable y las prácticas éticas en la cadena de valor (estabilidad, conciliación, bienestar de los empleados, salarios justos, inclusividad, etc.)	Existencia de brecha salarial en la cadena de valor	Mejora de los procesos de Debida Diligencia de la Compañía a lo largo de su cadena de valor	
				Mejora del desarrollo local al colaborar con proveedores locales y apoyar su crecimiento	Violación de derechos humanos en la cadena de valor	Mejora reputacional y posicionamiento de la compañía como promotora de prácticas laborales responsables en la cadena de valor y colaboraciones de larga duración	

Una gestión adecuada de la cadena de suministro tiene implicaciones sobre las personas y el medioambiente. En este sentido, trabajar con proveedores en la optimización de procesos, la reducción de emisiones, la promoción de la economía circular y el fomento de prácticas laborales responsables contribuye al bienestar social y ambiental, y fortalece la estabilidad y calidad de la cadena de suministro.

Para garantizar operaciones éticas, sostenibles y alineadas con el respeto por las personas y el medio ambiente a lo largo de toda la cadena de valor, es fundamental llevar a cabo una gestión de las relaciones comerciales que integre los principios de sostenibilidad del Grupo. Con este objetivo, Clínica Baviera fomenta entre sus proveedores la adopción de principios éticos que aseguren el respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores, su seguridad laboral y la protección del medioambiente.

Desde un punto de vista estratégico, la alineación de la cadena de suministro con los principios de sostenibilidad de la Compañía resulta esencial para la visión de negocio. Medidas como la difusión de los valores del Grupo, que fomenten el cumplimiento de estándares éticos y ambientales, abren nuevas oportunidades para fortalecer relaciones de largo plazo con proveedores responsables y, contribuyen a la optimización de costes operativos. Asimismo, puede aumentar el atractivo de la compañía frente a inversores interesados en empresas responsables. Una gestión proactiva basada en la debida diligencia mejora la capacidad del Grupo para afrontar los desafíos del entorno actual, garantizando así la continuidad de las operaciones.

Para ello, el Departamento de Compras mantiene conversaciones regulares con los proveedores con el objetivo de fomentar relaciones duraderas y estables, basadas en la confianza y el respeto mutuo. De este modo, se busca salvaguardar los intereses de todos los participantes en las relaciones comerciales. En este sentido, el propósito de Clínica Baviera es promover un crecimiento conjunto, responsable y alineado con los principios recogidos en el Código de Conducta, la Política de RSC y los Protocolos de Compras del Grupo.

Con el fin de promover un comportamiento responsable entre los actores de la cadena de suministro, Clínica Baviera difunde su código ético entre sus proveedores y lo pone a su disposición a través de la página web corporativa, estableciendo los principios mínimos que la Compañía espera de ellos. Este documento incluye obligaciones como el rechazo al trabajo infantil y

al trabajo forzoso, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Asimismo, contempla normas de comportamiento ético y medidas contra el soborno, la corrupción y los conflictos de interés.

Por otro lado, el Protocolo de Compras del Grupo permite fomentar el compromiso continuo con los proveedores para discutir riesgos potenciales y estrategias para mitigarlos. Gracias a este enfoque colaborativo, el Grupo construye una cadena de suministro resiliente y alineada con los objetivos de la Compañía. Además, el Protocolo de Compras regula los procesos de negociación con los proveedores, detalla los criterios de homologación para las contrataciones anuales a partir de cierto importe, y establece la periodicidad de las evaluaciones ESG, asegurando que los procesos de selección y contratación del Grupo se rigen por la transparencia, la imparcialidad y la ausencia de cualquier tipo de sesgo o discriminación.

Disponer de controles adecuados que fomenten prácticas responsables en la cadena de suministro garantiza condiciones laborales justas y asegura el cumplimiento de estándares ambientales en la cadena de valor. Por esta razón, el Protocolo de Compras detalla una serie de criterios que aseguran la elección de proveedores de la más alta calidad, así como de las evaluaciones ESG. La consideración de certificaciones o sistemas de gestión en áreas como medio ambiente, calidad, prevención de riesgos laborales y derechos humanos, permiten conocer el desempeño de los proveedores en esta materia. Gracias a ello, Clínica Baviera ha comenzado a profundizar en el estado de su cadena de suministro en materia ESG, lo que le permitirá ajustar su estrategia hacia a un modelo más sostenible y responsable de la cadena de suministro.

Estas evaluaciones se realizan cada dos años, habiéndose realizado la última en 2023. En ese momento, el 60 % de los proveedores (54 de 90) respondieron a la evaluación, lo que ha permitido conocer mejor su desempeño en sostenibilidad. Entre los proveedores que respondieron, el 74 % cuenta con sistemas de gestión de calidad certificados bajo ISO 9001 o equivalentes y el 95 % cumple con la Ley General de Discapacidad (LGD). Asimismo, un 61 % dispone de una política anticorrupción, el 44 % ha implementado un código ético y el 54 % cuenta con una política de responsabilidad social corporativa (RSC). Estos resultados reflejan el progreso en la integración de criterios de sostenibilidad aguas arriba de las operaciones de la Compañía. No obstante, Clínica Baviera continuará trabajando para fomentar una mayor adhesión a estas buenas prácticas y fortalecer el cumplimiento de estándares éticos, sociales y ambientales en su red de proveedores, impulsando el desarrollo sostenible de su cadena de suministro.

Evaluaciones a proveedores	
Aspecto evaluado	%
Poseen un sistema de calidad	74 %
Cumplen con la LGD	95 %
Adheridas al Pacto Mundial	13 %
Tienen código ético	44 %
Política anticorrupción	61 %
Política de RSC	54 %

Asimismo, para garantizar que todas las operaciones comerciales se realicen de manera ética, responsable y alineada con los principios de sostenibilidad, es necesario aplicar los principios de la diligencia debida. Este enfoque permite identificar, prevenir y mitigar posibles riesgos sociales, laborales y ambientales que puedan surgir en la cadena de valor. Con el objetivo de fortalecer esta gestión, Clínica Baviera dispone de un canal de denuncias, que proporciona a todos los actores de su cadena de suministro la posibilidad de reportar de forma confidencial cualquier conducta que contravenga los principios éticos, legales o de responsabilidad social del Grupo. Este canal refuerza el compromiso de la compañía con la transparencia y la integridad, permitiendo una supervisión continua y el cumplimiento de los estándares establecidos.

Como parte de su compromiso con el crecimiento y desarrollo de sus proveedores, especialmente con las pequeñas y medianas empresas, Clínica Baviera entiende que cumplir con los plazos de pago es fundamental para garantizar su estabilidad financiera. Este cumplimiento permite a los proveedores acceder a relaciones comerciales justas y transparentes. Al respetar los plazos de pago, la empresa contribuye al fortalecimiento y expansión de estas compañías, favoreciendo su capacidad para operar de manera eficiente y seguir ofreciendo productos y servicios de calidad. Así, Clínica Baviera refuerza la confianza mutua y fomenta relaciones comerciales sólidas y sostenibles a largo plazo.

En este sentido, la compañía cumple con la Ley 15/2010, de 5 de julio, que establece medidas contra la morosidad en las operaciones comerciales, en la que se establece un plazo máximo de pago de 60 días a proveedores. Esta práctica se aplica también en las operaciones de Clínica Baviera en Alemania e Italia, ajustándose a la Directiva Europea.

Para mantener la transparencia en sus prácticas de pago y conforme a la legislación vigente, incluida la resolución del ICAC de 29 de enero de 2016 y la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, se desglosa a continuación la información sobre el periodo medio de pago a proveedores por parte de las sociedades españolas del Grupo:

Prácticas de pago a proveedores			
	2024	2023	Variación
Periodo medio de pago a proveedores (días)	33	35	-6 %
Ratio de operaciones pagadas (días)	35	36	-3 %
Ratio de operaciones pendientes de pago (días)	23	28	-18 %
Total pagos realizados (€)	74.649.070	55.617.265	34 %
Total pagos pendientes (€)	10.011.028	8.731.352	15 %

Transformación Digital y Ciberseguridad

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la transformación digital

		Materialidad del asunto					
Dimensión	Tema material	Impacto	Financiera	Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
Gobernanza	Transformación Digital	Significativo	Significativo	Agilización de tareas automatizables y mayor eficiencia.		Digitalización de los servicios médicos	Dependencia creciente de la tecnología, lo que podría ser problemático si los sistemas fallan o no son confiables, afectando la continuidad del servicio
				Mejora de la experiencia del usuario por aumento de la eficiencia y la rapidez en la atención al paciente, reduciendo tiempos de espera		Incremento de la competitividad al optimizar la cadena de suministro, mejorando la eficiencia en la adquisición y gestión de materiales y equipos oftalmológicos.	Desafíos en la integración de nuevos sistemas digitales con la infraestructura existente, lo que podría causar retrasos o sobrecostos en la implementación.
				Reducción del impacto ambiental al digitalizar historiales médicos, facturación y otros procesos administrativos.		Incremento de la precisión diagnóstica y la personalización del tratamiento mediante el uso de inteligencia artificial y análisis de grandes volúmenes de datos.	Necesidad de reconversión laboral por reducción de tareas administrativas o de operación tradicional debido a la automatización
						Innovación en la analítica de datos que redunde en la eficiencia de las operaciones y procesos	Seguridad de la información y ciberataques
						Mejora de la colaboración y comunicación interna mediante plataformas digitales, lo que favorece un ambiente de trabajo más conectado y eficiente.	
			Reducción de costes operativos a largo plazo al digitalizar y automatizar procesos como la gestión de inventarios, facturación y programación de citas.				
	Seguridad y privacidad de datos	Significativo	Critico		Brechas de seguridad en los datos de pacientes y/o empleados, pérdida de confidencialidad y privacidad		Incremento de costes por demandas y/o multas por incumplimiento de la LOPD y pérdida de reputación

Clínica Baviera ha adoptado una estrategia de transformación digital centrada en la optimización de los procesos operativos y el fortalecimiento de la ciberseguridad. A través de la incorporación de herramientas digitales y la optimización de sus sistemas, la Compañía consolida su enfoque en la generación de una experiencia de usuario más ágil, segura y personalizada.

La implementación de sistemas de gestión digital en los procesos internos del Grupo y en la atención a pacientes permiten ofrecer un entorno más eficiente y colaborativo para los empleados, con implicaciones directas en la calidad del servicio ofrecido y, por tanto, en la satisfacción de los pacientes.

El uso de plataformas digitales facilita el análisis de grandes volúmenes de datos, permite la automatización de tareas y agiliza la colaboración interna, optimizando la operativa de la Compañía y permitiendo a los empleados centrarse en actividades de mayor valor añadido, mejorando su satisfacción e impulsando el crecimiento profesional. En este contexto, es esencial dotar a la plantilla de nuevas habilidades digitales para facilitar la adaptación a un entorno en constante evolución.

En consecuencia, se incrementa la calidad del servicio ofrecido, reduciendo significativamente los tiempos de espera y permitiendo a los pacientes acceder a una atención más rápida. Del mismo modo, la digitalización de los servicios médicos, permite el manejo de grandes volúmenes de datos, mejora la precisión diagnóstica y permite obtener un mayor grado de personalización de los tratamientos, traduciéndose en mejores resultados clínicos. Asimismo, el fortalecimiento de las plataformas digitales puestas a disposición del público mejora la accesibilidad del servicio y facilita la comunicación con este grupo de interés.

Adicionalmente, la mejora operativa ofrecida por la transformación digital facilita la optimización de los recursos contribuyendo a la reducción de la huella ambiental del Grupo y de su cadena de valor.

En definitiva, la transformación digital se posiciona como un aspecto clave para la optimización operativa y la mejora de la experiencia del paciente, fortaleciendo la eficiencia interna y la calidad del servicio, caracterizándolo por una atención más ágil,

precisa y personalizada. Por esta razón, Clínica Baviera está llevando a cabo diversas medidas individuales que, en su conjunto, se han convertido en una palanca clave para la evolución y transformación de la organización. Estas iniciativas están alineadas con los objetivos estratégicos de la compañía, centrados en mejorar la calidad de atención al paciente y optimizar la eficiencia operativa mediante la digitalización y el uso de tecnologías avanzadas

El alcance de estas medidas es amplio, impactando tanto en los procesos organizativos como en la adopción de soluciones tecnológicas innovadoras. Por ejemplo, el contact center ha implementado un sistema que integra la gestión de citas, lo que ha mejorado significativamente la experiencia del paciente al reducir los tiempos de espera y optimizar los recursos internos. Departamentos como Marketing, Sistemas y Operaciones colaboran estrechamente en estas iniciativas, garantizando un enfoque integral y eficaz.

Entre los hitos recientes destacan la integración de la receta electrónica con el sistema nacional de farmacias en España, que ha optimizado el proceso de emisión y dispensación de medicamentos, reduciendo errores y mejorando la seguridad de los pacientes; la mejora en la gestión de videoconsulta en Alemania ha permitido reducir tiempos de espera en las consultas; y, la creación de una plataforma de gestión de quejas unificada ha facilitado una trazabilidad completa y ha mejorado la capacidad de respuesta a los pacientes, optimizando la comunicación y reduciendo los tiempos de resolución de incidencias.

Sin embargo, la creciente dependencia de la tecnología implica riesgos como los ciberataques, que podrían comprometer la seguridad de la información y afectar la continuidad de las operaciones del Grupo.

En este sentido, mantener la seguridad y privacidad de los datos es un aspecto crítico para Clínica Baviera debido al manejo de información sensible de pacientes y empleados. La existencia de brechas de seguridad podría afectar la confidencialidad de los datos, lo que tendría consecuencias graves tanto a nivel personal como empresarial. Las implicaciones de posibles ciberataques o fallos en los sistemas de protección de datos podría materializarse en un incumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD). El manejo de datos sensibles exige un cumplimiento riguroso de la legislación vigente para proteger la confianza de los pacientes y otros grupos de interés.

Para mitigar este tipo de riesgos, Clínica Baviera adoptó en marzo de 2022 una Política de Protección de Datos, que se actualiza periódicamente para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y alinearse con las mejores prácticas en la gestión de datos sensibles. Además, ha designado delegados de Protección de Datos en todos los países donde opera, con el fin de fortalecer su capacidad de prevención y respuesta ante posibles brechas. Sin embargo, el contexto de la cibercriminalidad se ha vuelto cada vez más desafiante, subrayando la necesidad de una evaluación constante y de mejoras continuas en las prácticas de protección de datos para garantizar la seguridad de la información de los clientes.

En este sentido, durante 2024 se ha desarrollado el Plan Director de Seguridad de Clínica Baviera (PDSI), cuya finalidad es establecer una estrategia integral en seguridad de la información a corto, medio y largo plazo. La ejecución escalonada de los proyectos y planes de acción contemplados en el PDSI, permitirán la implementación de un modelo de gestión de la seguridad que evalúe y gestione los riesgos asociados con los recursos tecnológicos que soportan los servicios de negocio. Para poder desplegar las medidas contempladas en el PDSI, se ha llevado a cabo un diagnóstico exhaustivo del estado actual de los sistemas de información en materia de seguridad que incluye una evaluación de los riesgos asociados con los activos críticos y un análisis del nivel de madurez de las medidas de seguridad conforme al estándar ISO/IEC 27001:2022. Este enfoque sirve como guía para planificar mejoras en ciberseguridad y protección de datos.

Gracias a la aplicación de estas medidas y el enfoque de mejora continua en la seguridad de la información, Clínica Baviera no ha registrado incidentes de ciberseguridad durante el periodo de reporting.

Investigación y Desarrollo e Información Fiscal:

Impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la I+D:

Dimensión	Tema material	Materialidad del asunto		Impactos positivos	Impactos negativos	Oportunidades	Riesgos
		Impacto	Financiera				
Gobernanza	Investigación y Desarrollo	Media	Insignificante	Incremento del acceso a soluciones para problemas oculares, beneficiando a un mayor número de personas con afecciones visuales complejas			
				Fomento de la innovación y la mejora continua en productos y servicios, al colaborar con proveedores en proyectos conjuntos de desarrollo			

Investigación y desarrollo:

Clínica Baviera se esfuerza para promover avances científicos y tecnológicos que mejoren las operaciones oftalmológicas y optimicen los procesos de las clínicas. La publicación de investigaciones científicas y el desarrollo de herramientas tecnológicas avanzadas buscan que los avances en investigación y tecnología respondan a los retos actuales del sector, aportando soluciones que beneficien tanto a los pacientes como a los especialistas. Este compromiso se organiza a través de colaboraciones estratégicas y la implementación de proyectos de IT innovadores que facilitan la gestión de procesos oftalmológicos y que permiten recopilar información clave para el ajuste de la estrategia y el modelo de negocio de la compañía, asegurando que las soluciones ofrecidas estén alineadas con las necesidades y expectativas de las partes interesadas. A través de este enfoque, Clínica Baviera pretende contribuir a la medicina oftalmológica promoviendo el conocimiento médico.

La capacidad de mejorar la salud visual de los pacientes a través de tratamientos avanzados y efectivos tiene un impacto significativo en el modelo de negocio al impulsar la innovación en el sector y permitir a la Compañía ofrecer soluciones más eficaces y personalizadas. Los proyectos de investigación, liderados por los médicos especialistas de Clínica Baviera, buscan mejorar la calidad de vida de los pacientes y consolidar el posicionamiento estratégico de la empresa en el ámbito oftalmológico.

Asimismo, el desarrollo de soluciones IT mejora la eficiencia operativa y la satisfacción de los pacientes al optimizar la gestión de procesos médicos y administrativos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia general. Esto refuerza la lealtad del cliente y la competitividad de la compañía, y permite una mayor personalización de los tratamientos y una mejor gestión de los datos clínicos, contribuyendo a la calidad del servicio y a la eficiencia en la toma de decisiones. Estas actividades impactan directamente en las personas al reducir los efectos adversos en la salud visual y optimizando los recursos clínicos.

En este sentido, la I+D+i se integra como un valor añadido dentro de la estrategia de Clínica Baviera, con el objetivo de proporcionar servicios de máxima calidad que se adapten a las necesidades de los pacientes. Los proyectos de I+D+i se desarrollan de forma puntual, con el fin de mejorar los servicios del Grupo, considerándose un complemento a la actividad principal, sin constituir el núcleo central de la empresa. Por esta razón, no se cuentan con políticas formales que regulen la gestión del I+D+i, abordándose de manera flexible y enfocada a la mejora continua de los servicios prestados.

De este modo, Clínica Baviera ha llevado a cabo diversos estudios centrados en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos, colaborando con proveedores de lentes y recopilando las conclusiones derivadas de los médicos de la Compañía. Estas investigaciones contribuyen a la creación de servicios personalizados y de alta calidad, con un enfoque constante en la optimización de recursos y la mejora continua. Además, los avances obtenidos en estos estudios han dado lugar a la publicación de artículos científicos que consolidan el liderazgo de la empresa en el sector.

2024	
Nº	Total
Número de artículos científicos publicados	15

Además, Clínica Baviera en colaboración con otras entidades, ha implementado un proyecto de mejora en su plataforma de gestión clínica, que ha dado lugar a una nueva arquitectura capaz de permitir un flujo de datos más robusto y escalable, desde las bases de datos hasta las plataformas de análisis y visualización. Este avance ha permitido optimizar los recursos, mejorar la experiencia del paciente y facilitar la toma de decisiones mediante tecnologías avanzadas. La implementación de estas herramientas ha resultado en una mayor eficiencia operativa y en la automatización de procesos, mejorando la calidad del servicio y garantizando una atención médica más eficiente que asegura el cumplimiento de las regulaciones de privacidad.

El objetivo principal de estas iniciativas de I+D+i es mejorar la calidad del servicio y la experiencia del paciente y su efectividad se rastrea mediante el impacto directo que tienen en la mejora de los tratamientos y la satisfacción de los pacientes. Estos avances buscan optimizar la eficiencia operativa, aumentar la seguridad y personalizar los servicios, traduciéndose en una mayor satisfacción del paciente y una atención médica más eficiente.

Los Informes Motivados correspondientes al seguimiento, desarrollo y ejecución de las actividades de I+D+i de Clínica Baviera son aprobados por el Ministerio de Economía y Competitividad, o bien, por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), cuando corresponda. Estos informes detallan las acciones emprendidas en el ámbito de la innovación y la mejora continua de los servicios oftalmológicos, particularmente aquellas relacionadas con la optimización de procesos y la mejora de la calidad del servicio y la experiencia del paciente mediante el uso de tecnologías avanzadas. Asimismo, garantizan que los proyectos de I+D+i han sido auditados técnica y económicamente. Los Informes Motivados son esenciales para justificar las inversiones realizadas en I+D+i y su impacto en los procesos internos, permitiendo a la empresa acceder a las deducciones fiscales aplicables. Al alinear estos proyectos de innovación con la política fiscal del Grupo, Clínica Baviera asegura que sus iniciativas están en coherencia con la cultura corporativa, maximizando el valor añadido a los pacientes y al negocio.

Los gastos de I+D+i incurridos en ejercicios anteriores que dan derecho a la correspondiente deducción en el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2024 ascienden a:

2024 ¹²	
Concepto	Total (€)
Investigación y Desarrollo: innovación tecnológica	631.196

Información Fiscal:

El cumplimiento de los requisitos fiscales en los países donde Clínica Baviera opera y su alineación con los principios de responsabilidad fiscal, que garantizan la transparencia en las prácticas fiscales del grupo, se reflejan en la presentación de la información que se detalla a continuación. Esta incluye la divulgación de los beneficios por país, los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.

	Información fiscal del Grupo Clínica Baviera (miles de €)					
	2024			2023		
	Beneficio	Impuesto sobre beneficios	Subvenciones	Beneficio	Impuesto sobre beneficios	Subvenciones
Clínica Baviera	41.136	13.786	88	36.735	11.643	75
España	36.324	11.623	88	29.936	9.545	75
Alemania	7.791	2.054		6.667	1.978	
Italia	221	109		132	120	
Reino Unido	(3.198)					

¹² Ver Nota 4.b de las Cuentas Anuales Consolidadas de Clínica Baviera 2024

Tabla referencias cruzadas – EINFIS – Criterios ESRS

Contenido Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándar ESRS
0. Contenidos generales		
a) Modelo de negocio		
1) su entorno empresarial	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor de Clínica Baviera.	SBM-1: Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor
2) su organización y estructura		
3) los mercados en los que opera		
4) sus objetivos y estrategias		
5) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución		
b) Políticas	Marco normativo y cultura corporativa	MDR-P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa G1-1: Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial
c) Resultados de las políticas. KPI	Control y gestión de riesgos. Gobernanza: impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la gobernanza. Cuestiones ambientales: impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el medioambiente.	
d) Riesgos a corto plazo, medio plazo y largo plazo	Cuestiones sociales y relativas al personal: impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la plantilla. Apoyo a las comunidades y compromiso social: impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con el compromiso social. Gestión responsable de la cadena de suministro: impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la cadena de suministro.	GOV-5: Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad SBM-3: Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio
e) KPI	Transformación digital y ciberseguridad: impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la transformación digital. Investigación y Desarrollo e Información Fiscal: impactos, riesgos y oportunidades relacionadas con la I+D.	

Contenido Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándar ESRS
1. Cuestiones ambientales		
a) General	Cuestiones ambientales	MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa
<ul style="list-style-type: none"> Efectos actuales y previsibles de la empresa en el medioambiente 		MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa
<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de evaluación o certificación ambiental 		MDR-T: Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas
<ul style="list-style-type: none"> Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales 		
<ul style="list-style-type: none"> Principio de precaución, provisiones y garantías ambientales 		
b) Contaminación	Contaminación	No material
c) Economía circular y prevención y gestión de residuos	Economía circular y prevención y gestión de residuos	E5-1: Políticas relacionadas con el uso de los recursos y la economía circular E5-2: Actuaciones y recursos relacionados con el uso de los recursos y la economía circular E5-5: Salidas de recursos
d) Uso sostenible de los recursos	Uso sostenible de los recursos	MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa
<ul style="list-style-type: none"> El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales 		No material
<ul style="list-style-type: none"> Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso 		E5-4: Entradas de recursos
<ul style="list-style-type: none"> Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables 		E1-5: Consumo y combinación energéticos
e) Cambio climático	Cambio Climático	E1-2: Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo
<ul style="list-style-type: none"> Emisiones de GEI generados como resultado de las actividades de la empresa 		E1-3: Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático
<ul style="list-style-type: none"> Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático 		E1-6: Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2
<ul style="list-style-type: none"> Metas de reducción de emisiones de efecto invernadero a medio y largo plazo 		
f) Protección de la biodiversidad	Protección de la biodiversidad	No material

Contenido Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándar ESRS
<ul style="list-style-type: none"> Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad 	Igualdad y diversidad de la plantilla	<p>S1-10: Salarios adecuados</p> <p>S1-16: Parámetros de retribución</p>
<ul style="list-style-type: none"> La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo 	Atracción y retención del talento	<p>S1-10: Salarios adecuados</p> <p>S1-16: Parámetros de retribución</p>
<ul style="list-style-type: none"> Implantación de políticas de desconexión laboral 		<p>S1-11: Protección social</p> <p>S1-15: Parámetros de conciliación laboral</p>
<ul style="list-style-type: none"> Empleados con discapacidad 		<p>S1-12: Personas con discapacidad</p>
<p>b) Organización del trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de horas de absentismo Medidas para facilitar la conciliación 		<p>S1-11: Protección social</p> <p>S1-15: Parámetros de conciliación laboral</p>
<p>c) Salud y seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> Frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo, desagregada por sexo Enfermedades profesionales 		Salud y seguridad de los trabajadores
<p>d) Relaciones sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> Organización del diálogo social Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país Balance de convenios colectivos en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo 	Atracción y retención del talento	<p>S1-8: Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social</p>
<p>e) Formación</p>		<p>S1-13: Parámetros de formación y desarrollo de capacidades</p>
<p>f) Accesibilidad universal de las personas con discapacidad</p>	<p>Atracción y retención del talento</p> <p>Atención a los pacientes</p>	<p>S1-12: Personas con discapacidad</p>
<p>g) Igualdad</p>	Igualdad y Diversidad de la plantilla	<p>S1-9: Parámetros de diversidad</p>

Contenido Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándar ESRS
<p>3. Derechos humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de procedimientos de debida diligencia en materia de derechos humanos • Prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos • Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos • Promoción y cumplimiento de las disposiciones establecidas por la OIT en relación al derecho a la negociación colectiva, el trabajo infantil y el trabajo forzoso 	<p>Respeto a los Derechos humanos y Diligencia Debida:</p>	<p>GOV-4: Declaración sobre la diligencia debida</p> <p>MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>S1-17: Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos</p>
<p>4. Corrupción y soborno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno • Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales 	<p>Marco normativo y cultura corporativa: Procedimientos para detectar, notificar e investigar comportamientos ilícitos o contrarios al código de conducta, incluyendo la corrupción y el soborno. y Lucha contra la corrupción y el soborno</p>	<p>MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>G1-3: Prevención y detección de la corrupción y el soborno</p> <p>G1-4: Casos confirmados de corrupción o soborno</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 	<p>Apoyo a las comunidades locales y compromiso social</p>	<p>MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p>
<p>5. Sociedad</p>		
<p>a) Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</p>		
<p>b) Subcontratación y proveedores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusión en política de compras de cuestiones sociales y ambientales • Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados 	<p>Gestión responsable de la cadena de suministro</p>	<p>MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>G1-2: Gestión de las relaciones con los proveedores</p> <p>G1-6: Prácticas de pago</p>

Contenido Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándar ESRS
c) Consumidores	Atención a los pacientes	<p>MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p> <p>S4-1: Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales</p> <p>S4-2: Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias</p> <p>S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes</p>
<ul style="list-style-type: none"> Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores 		
<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución 		
d) Información fiscal	Investigación y Desarrollo e Información Fiscal	<p>MDR-A: Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p>
<ul style="list-style-type: none"> Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados 		<p>MDR-M: Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa</p>
<ul style="list-style-type: none"> Subvenciones públicas recibidas 		
6. Otra información significativa		
a) Análisis de materialidad	Análisis de materialidad	<p>IRO-1: Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa</p>
b) Gobierno corporativo	<p>Órganos de Administración, Gestión y Supervisión</p> <p>Asuntos de sostenibilidad abordados por los órganos administrativos, de gestión y de supervisión de la entidad</p> <p>Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los esquemas de incentivos.</p>	<p>GOV-1: El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión</p> <p>GOV-2: Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos</p> <p>GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos</p>

Contenido Ley 11/2018	Apartado del informe	Estándar ESRS
c) Participación de los grupos de interés	Relación con los Grupos de Interés	<p>SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas</p> <p>S1-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes</p> <p>S4-3: Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes</p> <p>S4-4: Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones</p>
d) Otra información de utilidad sobre la elaboración del documento	Acerca de este informe	BP-1: Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad
Taxonomía de finanzas sostenibles	Cuestiones ambientales - Taxonomía Europea	

AIER EYE INTERNATIONAL (EUROPE), S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

FORMULACIÓN DEL INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO Y DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Los siguientes documentos han sido formulados por la Administradora Única de Aier Eye International (Europe), S.L.U el 28 de marzo de 2025.

1. Informe de gestión consolidado del Grupo Aier Eye International (Europe) del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.
2. Estado de Información No Financiera consolidado del Grupo Aier Eye International (Europe) del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.



Administradora Única
Dña. Yongmei Zhang

