

2025

Informe de sostenibilidad

Domus Vi
Compartiendo humanidad

Índice

NUESTRA VISIÓN DEL AÑO 4

Mensaje de Yves Journel 6

Carta del presidente 8

NUESTRO GRUPO 10

DomusVi en resumen 12

¿Quiénes somos? 14

Nuestra estrategia 16

Nuestro modelo de negocio 18

Nuestra gobernanza 20

Nuestra gobernanza para el desarrollo sostenible 28

ASUMIR COMPROMISOS 32

Cuidar 34

Actuar sobre el terreno, al servicio de nuestros grupos de interés y de nuestra estrategia 36

16 retos materiales, concretados en 15 compromisos y medidos mediante objetivos claros 38

Innovación al servicio de la atención y la calidad de vida en el trabajo 42

NUESTROS RETOS SOCIALES Y SOCIETARIOS 44

Cuadro de indicadores societarios 47

Calidad del servicio y buen trato 49

Comités de ética profesional 56

Personal 58

Salud, seguridad y bienestar en el trabajo 61

Diversidad e inclusión 66

Formación y desarrollo de competencias 68

Impacto socioeconómico local 73

Fundaciones en Francia y España 78

NUESTROS RETOS AMBIENTALES 80

Cuadro de indicadores ambientales 83

Reducción de las emisiones de GEI 85

Gestión del consumo energético 93

Adaptación al cambio climático 97

Gestión del consumo de agua 101

Gestión de impactos en la biodiversidad 103

Gestión de residuos 105

NUESTROS RETOS DE GOBERNANZA, PILARES DE NUESTRA INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD 113

Cuadro de indicadores de gobernanza 115

Ética empresarial 117

Consejos de familias 121

MEDIR 128

Nota metodológica 130

Informe del OTI 135

Cuadro de correspondencia con las normas ESRS 140

Cuadro de correspondencia EINF 143

Deber de vigilancia 152



Nuestra visión del año

MENSAJE DE YVES JOURNEL 6

MENSAJE DEL PRESIDENTE 8

Mensaje de Yves Journel

FUNDADOR DEL GRUPO DOMUSVI

Presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (en representación de SAGESSE)



«La familia ocupa un lugar esencial».

En nuestros centros y en el domicilio, no acompañamos únicamente a personas cuya vida se ha visto condicionada por la edad o la enfermedad; ante todo, acompañamos a mujeres y hombres con una historia, la de una familia, construida sobre vínculos, recuerdos y profundos lazos afectivos.

El ingreso en una residencia con atención médica o el inicio de un servicio de atención a domicilio no rompe estos vínculos. Al contrario, constituye una nueva etapa que debe entenderse como una continuidad de la vida de la persona y de sus relaciones. Por ello, apostamos por un enfoque que va más allá de los términos administrativos y de las lógicas estrictamente institucionales.

La familia ocupa un lugar esencial. Es una pieza clave.

Nunca pretendemos sustituir a la familia: estamos para acompañarla, apoyarla y trabajar junto a ella.

Esto se traduce concretamente en compromisos firmes:

- escuchar las preocupaciones;
- implicar a los familiares en las decisiones;
- informar con transparencia;
- y construir una relación de confianza a largo plazo.

Nuestras casas son, ante todo, lugares para vivir, no simples estructuras.

Los profesionales de DomusVi que prestan atención a domicilio dan continuidad a la presencia de las familias.

Somos un apoyo, hogares donde los vínculos pueden seguir expresándose y fortaleciéndose. Porque la familia sigue siendo el principal referente afectivo, la memoria viva; es quien conoce las costumbres, los gustos y las fragilidades, pero también las alegrías.

Así pues, nuestro papel es complementario: consiste en acoger esta historia, respetarla y hacer que siga viva en el día a día. Esta complementariedad se basa en una verdadera colaboración, en un pacto de confianza que construimos con cada familia.

Abrir nuestras puertas, favorecer los encuentros, fomentar la participación en los proyectos de vida y facilitar los momentos compartidos: esa es nuestra responsabilidad.

Porque cuidar es mantener vivos los vínculos que nos unen, ofreciendo a cada persona una presencia y una atención que perduran en el tiempo, fieles a los vínculos y a nuestra humanidad.

Estar a la altura del reto demográfico

MENSAJE DEL PRESIDENTE

SYLVAIN RABUEL
Presidente del Grupo DomusVi



El envejecimiento de la población es un reto que tenemos por delante. Ya no es una tendencia a largo plazo, sino una realidad que se impondrá rápidamente en todos los países en los que opera DomusVi. En Francia, por ejemplo, el número de personas de 80 años o más pasará de 2 a 4 millones entre 2025 y 2035.

Por tanto, las necesidades de vivienda, servicios y atención para las personas mayores aumentarán considerablemente. Este crecimiento podría generar una falta de nuevos profesionales, mientras que el ritmo de creación de nuevas plazas y servicios podría resultar insuficiente. Esta situación de tensión transformará profundamente nuestro sector. Debemos anticiparnos desde ahora y prepararnos para, desde nuestro ámbito de actuación, estar a la altura del reto.

Afrontamos este desafío desde una posición sólida.

Desde 2020, DomusVi ha reforzado y transformado su organización. En los últimos meses, nuestros niveles de calidad y satisfacción han alcanzado cotas elevadas. Así lo demuestra la publicación, en septiembre de 2025, de los resultados de las evaluaciones externas realizadas por la Alta Autoridad de Sanidad (HAS) en Francia: el 83 % de las residencias con atención médica de DomusVi evaluadas por la HAS obtuvieron la calificación «A», frente al 33 % del conjunto de las residencias del sector evaluadas.

El compromiso de nuestros equipos también sigue aumentando. Su puntuación global de compromiso, medida por el instituto Opensquare, alcanzó los 64 puntos a comienzos de 2026.

Esta cifra supone un aumento de 2 puntos con respecto a la última medición, realizada en 2024, y se sitúa 5 puntos por encima de la referencia del sector. Nuestra situación económica también se ha consolidado. Asimismo, hemos seguido realizando inversiones significativas para mejorar la calidad de nuestros centros, impulsar la transformación digital y desarrollar nuestro crecimiento orgánico.

Estos resultados son fruto de una elección estratégica que nos distingue: ser el único grupo europeo especializado exclusivamente en el envejecimiento. Esta orientación se mantiene en Next2030, nuestra nueva hoja de ruta estratégica para los próximos cinco años, elaborada en 2025 y aprobada en abril de 2026. Su objetivo es que, en cada uno de los países en los que estamos presentes, ofrezcamos:

- el máximo nivel de calidad en alojamiento, servicios y atención dentro del sector;
- una relación de confianza sólida y duradera con las familias, gracias al Consejo Nacional de Familias;
- el mejor entorno de trabajo para nuestros equipos, gracias al despliegue de los «iniciadores», nuestro programa de comunidades profesionales;
- y, por último, una mayor sostenibilidad, tanto financiera como extrafinanciera, con especial atención a la capacidad de autofinanciación, la transformación digital, la inteligencia artificial y nuestra trayectoria de descarbonización.

Nuestra responsabilidad es clara.

Responder al reto demográfico del envejecimiento.

Responder al reto de la solidaridad familiar, ofreciendo soluciones de alojamiento, servicios y atención adaptadas a las necesidades y deseos de las personas mayores y de sus familiares.

Responder a los retos de salud pública y solidaridad nacional, velando, en todos los países en los que estamos presentes, por la adecuación y la eficiencia de nuestras soluciones y actuaciones.

Con humanidad, solidaridad y realismo.



NUESTRO GRUPO

DOMUSVI EN RESUMEN 12

¿QUIÉNES SOMOS? 14

NUESTRA ESTRATEGIA 16

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO 18

NUESTRA GOBERNANZA 20

NUESTRA GOBERNANZA DE DESARROLLO SOSTENIBLE 28

Desde 1983, DomusVi acompaña cada día a cerca de 200 000 personas mayores en 7 países de todo el mundo, a través de una amplia oferta de servicios que incluye ayuda y atención a domicilio, centros de día, residencias con servicios y centros residenciales con atención médica. Nuestros 53 600 profesionales trabajan para preservar la calidad de vida, la autonomía y los vínculos sociales de las personas a las que atendemos.

Para ello, nos apoyamos en un modelo de gobernanza flexible y en una organización descentralizada que integra a las familias a través de los órganos locales —como los consejos de familias y los consejos de vida social— y de los Consejos Nacionales de Familias de cada país, al tiempo que fomenta la autonomía de nuestros profesionales. Todo ello refleja nuestra filosofía: contribuir a que cada persona, ya sea residente o profesional, sea plenamente protagonista de su día a día.

DomusVi en resumen ESRS2 - DR-BP2

7 PAÍSES, 5 MARCAS



FRANCIA | ESPAÑA | ALEMANIA | IRLANDA | PORTUGAL | PAÍSES BAJOS | CHILE

53 622
empleados en el mundo
(número de personas)

12 %
hombres

88 %
mujeres

575 **centros**

51 197 **camas**

	Francia	España	Alemania	Irlanda	Portugal	Países Bajos	Chile	Total
Centros	303	147	77	12	8	17	11	575
Camas	23 930	19 789	4 013	965	810	440	1 250	51 197

47 **Net Promoter Score**
Encuesta del Grupo de 2025
(datos correspondientes al ámbito de 2025)

FRENTE A **43** EN 2024

94,4 %
de satisfacción global

FRENTE A **92,8 %** EN 2024

¿Quiénes somos?

ESRS2 - DR-BP2

Desde hace más de 40 años, nos guía una firme convicción: la vejez forma parte integral de la vida y cada persona mayor merece un acompañamiento adaptado y atento. Nuestro manifiesto refleja esta ambición, que nuestros 56 622 profesionales hacen realidad cada día. Nuestros cinco valores, en cuanto principios que orientan nuestra actuación, son su traducción concreta. Guían nuestra forma de trabajar y sustentan nuestro compromiso social: situar a las personas en el centro de cada decisión.

NUESTRO MANIFIESTO ESRS2 - DR-BP2

Somos las mujeres y los hombres de DomusVi.

Somos especialistas y tenemos el firme compromiso de afrontar uno de los grandes retos de nuestra sociedad: acompañar a una población que envejece, tanto en su hogar como en nuestras residencias. Precisamente porque se trata de un desafío de tanta importancia para nuestra sociedad, queremos afrontarlo desde la cercanía y la humanidad.

Sin olvidar nunca que cada una de las personas mayores a las que acompañamos es única.

Porque la vejez forma parte de la vida y, por ello, la vida debe hacerle un lugar.

Una vida abierta a los demás y al mundo, basada en las relaciones y el intercambio, en la expresión personal y en la libertad de elegir. Una vida que permita a las personas mayores seguir creciendo y desarrollándose plenamente. Ofrecer esta calidad de vida a cada una de las personas mayores a las que acompañamos es fundamental.

Por eso, cada día trabajamos para ofrecer un enfoque diferente. Un enfoque humano, pensado por y para las personas. Un enfoque en el que cada uno de nuestros 50 000 profesionales cuenta con la confianza y la libertad necesarias para ejercer de la mejor manera posible la profesión que ha elegido.

Un enfoque en el que cada familia participa en la comunidad de cuidados y atención que construimos en torno a las personas mayores a las que acompañamos.

Un enfoque en el que apoyamos a quienes cuidan, ofreciéndoles soluciones adaptadas e individualizadas, porque todos necesitamos un respiro.

Nuestra gobernanza se construye con una ambición clara: ofrecer un acompañamiento cada vez más humano durante la vejez.

Una gobernanza que sitúa a las familias y a sus representantes en el centro de nuestras decisiones estratégicas.

Una gobernanza que apuesta siempre por la autonomía de nuestros equipos y por la toma de decisiones a nivel local, allí donde estamos presentes.

Porque la empatía, la calidad de vida y la humanidad solo pueden construirse desde la cercanía.

Desde hace más de 40 años, en DomusVi estamos convencidos de que una visión humana compartida es la clave para cuidar cada vez mejor.

NUESTROS VALORES ESRS2 - DR-BP2

DomusVi se ha construido sobre valores profundamente humanistas: su éxito económico es indisociable de su ambicioso proyecto humano. Estos valores orientan nuestras acciones y comportamientos, y guían nuestra forma de gestionar y organizarnos.



EL SABER CUIDAR

Más allá de la competencia, la profesión toma otra dimensión cuando nuestros equipos unen el buen hacer, la experiencia y la humanidad en un solo objetivo: el bienestar de nuestros residentes y de las familias.

EL ESPÍRITU PIONERO

Los residentes y sus familias cambian, esperando algo más que un servicio mínimo. Es necesario innovar, sorprender y aportar un valor diferencial frente a una oferta estándar.

LA CONFIANZA COMPARTIDA

Cuando se trata de las personas, nada es posible sin confianza mutua. Una confianza plena y absoluta, innegociable, permanente y recíproca, fruto de un compromiso firme e inquebrantable.

LA SINCERIDAD DE LAS EMOCIONES

Aunque la vida se organiza de forma diferente, es esencial recibir cada emoción con sencillez, con un espíritu siempre positivo. Porque no hay nada que cuente más que la verdad.

LA EMPATÍA INNATA

Poner a la otra persona por delante de uno mismo, estar siempre disponible y saber escuchar, con plena empatía y de forma natural, como si se tratara de un sexto sentido: el de una humanidad total y sincera.

Nuestra estrategia

ESRS2 - DR-BP2

NUESTRA AMBICIÓN ESRS2 - DR-BP2

Somos especialistas en nuestro ámbito de actividad. Nuestro modelo organizativo descentralizado proporciona una verdadera autonomía a los equipos sobre el terreno. Las familias participan en nuestra gobernanza, tanto a nivel local como nacional. Y nuestra cultura corporativa fomenta un sólido sentimiento de pertenencia dentro de DomusVi.

Esta es nuestra fortaleza, puesta al servicio de una ambición común: **ser uno de los principales referentes mundiales en el bienestar de las personas mayores,** mediante soluciones habitacionales, servicios y cuidados innovadores que, con la confianza de sus seres queridos, contribuyan a preservar su calidad de vida y sus relaciones sociales.



NUESTROS DESAFÍOS ESRS2 - DR-SBM1

Nuestras decisiones estratégicas y operativas se articulan en torno a tres grandes retos:

Ofrecer a las personas mayores la **mejor calidad de vida posible**, con independencia de su grado de fragilidad.

Ofrecer **empleos atractivos y de calidad**, que permitan a nuestros profesionales implicarse plenamente en su misión.

Convertir nuestros centros **en espacios de vida abiertos** al entorno, y a nuestros equipos en impulsores de los **vínculos sociales.**

NUESTROS EJES ESRS2 - DR-SBM1

Estos retos constituyen los pilares de nuestro proyecto empresarial, cuya estrategia se articula en torno a cuatro ejes estratégicos al servicio de nuestros clientes:

EQUIPOS

Equipos comprometidos y puestos en valor

DIGITAL

Proteger, facilitar y simplificar el desarrollo de nuestras actividades

INMOBILIARIO

Centros sostenibles que contribuyen a una buena calidad de vida

DESARROLLO SOSTENIBLE

Un compromiso ESG que cobra vida con los equipos operativos

NUESTRA CULTURA CORPORATIVA ESRS2 - DR-BP

Los fundamentos de nuestra cultura corporativa garantizan la coherencia entre nuestras prácticas internas y nuestros objetivos, y sientan las bases para el desarrollo sostenible de nuestras actividades.

Adoptamos un enfoque integral de los cuidados, incorporando la atención médica en nuestras residencias como parte de nuestro funcionamiento cotidiano.

Queremos que la familia participe activamente en los cuidados de la persona mayor.

Nuestra oferta integral, que incluye la atención domiciliaria, permite ofrecer libertad de elección hasta los últimos días de vida.

Nuestras residencias son un hogar en el que se respeta el espacio privado de cada persona residente, independientemente de su estado.

Nuestro modelo de negocio

ESRS2 - DR-BP2

Los retos materiales de sostenibilidad configuran el marco en el que desarrollamos nuestra actividad.

Nuestros recursos

INTELECTUALES Y HUMANOS

46 774 empleados equivalentes a tiempo completo, de los cuales el **83,4 %** tiene un contrato indefinido (o equivalente) **6,8** años de antigüedad media entre los empleados con contrato indefinido

FINANCIEROS

Un accionariado estable: Yves Journel, fundador del Grupo DomusVi, a través de SAGESSE (desde 1983) e ICG (desde 2017)

159 M€ de flujo de caja libre (tras CapEx de mantenimiento)

INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

575 centros

51 197 camas

92 centros de plena propiedad

58,76 M€ invertidos en la construcción de nuevas residencias

66,01 M€ invertidos en renovación y mantenimiento

SOCIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

Relaciones estrechas con nuestros grupos de interés

Alianzas sectoriales (Synerpa, ORSE, etc.)

2 fundaciones empresariales (Francia y España)

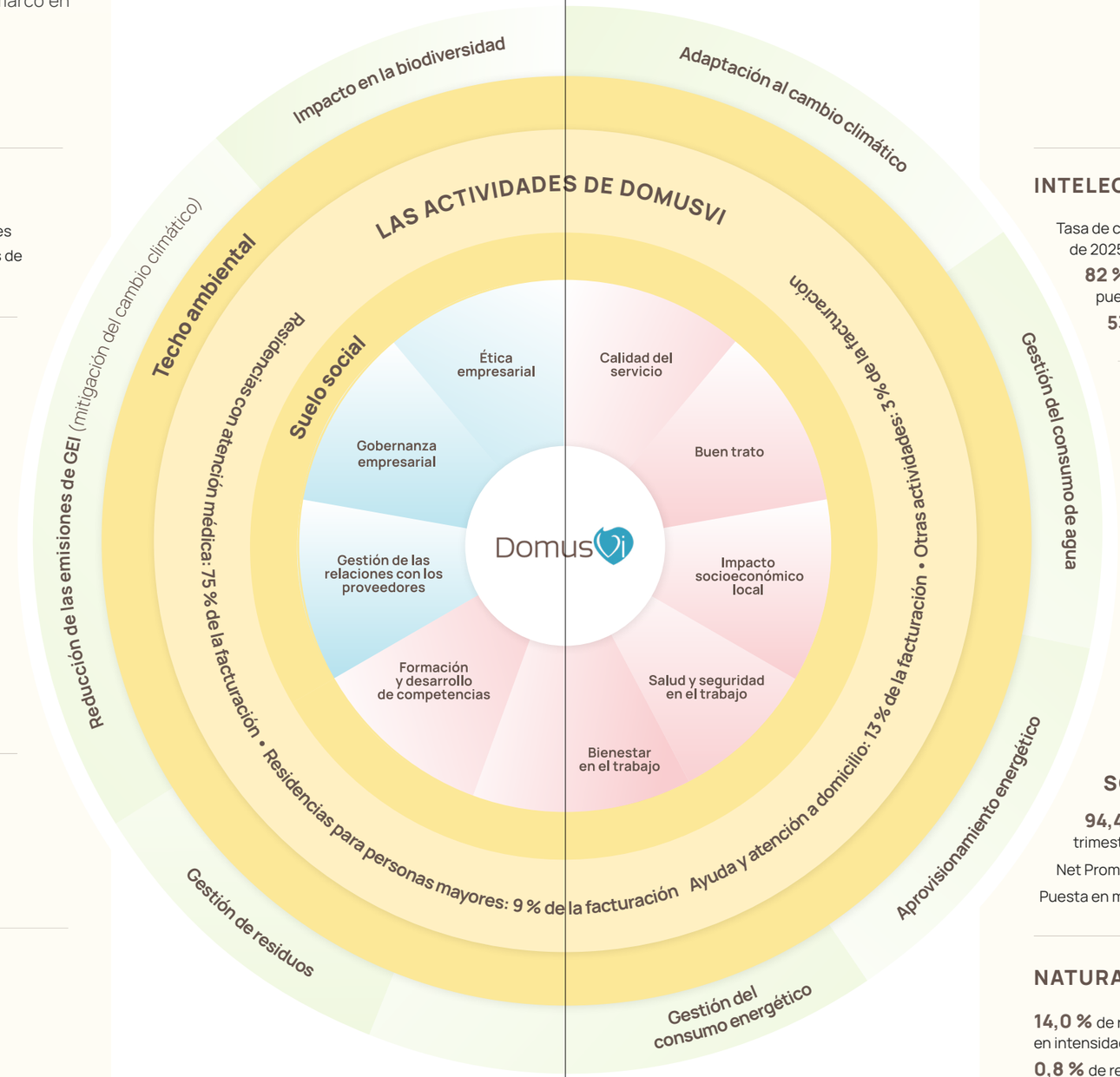
NATURALES

402 GWh de energía adquirida

3 789 700 m³ de agua consumida (en todos los países)

32 kt de compras de alimentos (excluida Irlanda)

MEGATENDENCIAS TRANSICIÓN DEMOGRÁFICA | AUMENTO DE LA DEPENDENCIA | TRANSICIÓN CLIMÁTICA | DIGITALIZACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



Nuestros impactos

INTELECTUALES Y HUMANOS

Tasa de compromiso del **64 %** (encuesta al personal en el tercer trimestre de 2025)

82 % de satisfacción del empleado con respecto a la autonomía en su puesto de trabajo

537 083 horas de formación impartidas en 2025

FINANCIEROS

2 727 M€ de ingresos consolidados, de los cuales:

61,4 % se destinan a los colaboradores (gastos de personal)
15,5 % a los proveedores (gastos de compras) **12,0 %** a los arrendadores (alquileres) **4,8 %** a los acreedores (intereses bancarios)

INMOBILIARIOS Y COMERCIALES

35 proyectos incluidos en el proceso de certificación BREEAM (o equivalente), de los cuales 33 ya están certificados

92,0 % de índice de ocupación (+0,6 % en comparación con el 2024)

SOCIALES Y GRUPOS DE INTERÉS

94,4 % de satisfacción global de los clientes (encuesta del cuarto trimestre de 2025)

Net Promoter Score: **47**

Puesta en marcha del proyecto Consejo Nacional de Familias

NATURALES

14,0 % de reducción de las emisiones de GEI (enfoque market-based) en intensidad de ingresos frente a 2024

0,8 % de reducción del consumo de energía adquirida por cama frente a 2024

0,2 % de reducción del peso de los residuos generados por cama frente a 2024

Nuestra gobernanza

ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Nuestra gobernanza es fruto de nuestra cultura empresarial y refleja nuestro modelo organizativo descentralizado. Flexible, operativo, centrado en el cliente y abierto a la participación de las familias, nuestro modelo de gobernanza garantiza que la estrategia responda a las necesidades y particularidades de cada entorno. Nuestro modelo de gobernanza se orienta a la excelencia operativa, con el objetivo de alcanzar un sólido desempeño financiero y mantener altos estándares de transparencia, ética profesional y calidad del servicio para todos.

Esta organización favorece una toma de decisiones ágil y cercana a la realidad de cada centro, con un objetivo común: ofrecer la mejor atención posible.

CONSEJO DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA (CSOE): LA GOBERNANZA AL SERVICIO DE LA ESTRATEGIA | ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Nuestro Grupo está supervisado por un Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE), cuyos miembros son representantes de nuestros accionistas. Como órgano de supervisión y control, situado en el nivel de la sociedad cabecera del Grupo, este Consejo tiene atribuidas competencias específicas en materia de estrategia, financiación y compromisos. En 2025, el CSOE se reunió en 10 ocasiones.

El Consejo cuenta con el apoyo de cuatro comités especializados:

- El **Comité de Auditoría** (3 miembros) examina las cuentas semestrales y anuales tras escuchar las conclusiones de los auditores. El Comité de Auditoría también revisa el mapa de riesgos y el programa de cumplimiento normativo del Grupo, y aprueba el plan de auditoría interna. Asimismo, supervisa los planes de acción derivados de estos análisis. En 2025, el Comité se reunió en tres ocasiones: dos para revisar las cuentas y una para revisar los riesgos, el programa de cumplimiento normativo y el plan de auditoría interna.
- El **Comité de Nombramientos y Retribuciones** (3 miembros) se reunió una vez en 2025 para examinar las funciones clave de la empresa, las remuneraciones variables de las funciones ejecutivas y la política general de remuneración.
- El **Comité de Adquisiciones** (4 miembros) se reunió dos veces en 2025 para examinar los proyectos de inversión más significativos.
- El **Comité de Propósito y Desarrollo Sostenible** (4 miembros), creado en diciembre de 2023 por el CSOE, se reúne en dos formaciones específicas:
  - una dedicada al desarrollo sostenible (3 miembros);
  - otra dedicada a las relaciones con nuestros grupos de interés en el marco de nuestra misión de interés general (3 miembros).

Ambas formaciones se reúnen de manera independiente y pueden reunirse también en sesión plenaria.

Cada comité informa al CSOE de sus trabajos a través de su presidente. Los miembros del CSOE no reciben ninguna remuneración por el desempeño de su mandato.

UNA GOBERNANZA OPERATIVA DISTINTA PARA CADA PAÍS | ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Cuando la forma jurídica de la sociedad lo permite, los estatutos de la sociedad holding de cada país contemplan la creación de un órgano de dirección estatutario (consejo u órgano equivalente), encargado de la gobernanza jurídica de la sociedad. Este modelo se aplica en todos los países, excepto en Francia y Alemania.

Además, cada país cuenta con su propio Comité de Dirección, como órgano de gestión operativa, así como con funciones de soporte específicas al servicio de los centros residenciales y sus equipos. Esta estructura, común a todas nuestras actividades, contribuye a consolidar nuestra cultura empresarial en todo el Grupo, al tiempo que permite a los equipos locales centrarse plenamente en la calidad de la atención.

Cada mes, el presidente, representantes de las direcciones de Finanzas y Rendimiento del Grupo y de Desarrollo Sostenible del Grupo, y los miembros del Comité de Dirección de cada país se reúnen para hacer seguimiento de la actividad.

Francia y España cuentan asimismo con un Comité de Ética Profesional.



PARA EL GRUPO: UNA GOBERNANZA OPERATIVA | ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

La presidencia del Grupo corresponde a Sylvain Rabuel. El presidente cuenta con el apoyo de:

- el **Comité Ejecutivo del Grupo**, que se reúne una vez al mes para debatir cualquier cuestión estratégica o de desarrollo;
- el **Comité de Rendimiento del Grupo**, que reúne a los miembros de la comunidad ejecutiva que desempeñan funciones a nivel del Grupo[1]. Este comité constituye un espacio para compartir información e intercambiar puntos de vista sobre los retos del Grupo, así como la herramienta operativa del Comité Ejecutivo del Grupo para los proyectos transversales;
- el **Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo**, encargado de validar los mapas de riesgos, el programa de cumplimiento del Grupo, los planes de auditoría y los planes de acción antes de su presentación al Comité de Auditoría[2];
- el **Comité de Desarrollo Sostenible del Grupo**[3].

Los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, junto con los responsables de las funciones ejecutivas del Grupo, son los principales interlocutores del CSOE y sus comités y se encargan de la ejecución operativa y de la implantación de la estrategia del Grupo en cada país, a través de los equipos locales y lo más cerca posible del terreno.

1. 12 miembros, incluido el presidente, las áreas de Finanzas, los cuatro ejes estratégicos (RR. HH., Digital, Bienes Raíces y Desarrollo Sostenible), Comunicación, los CNF y Desarrollo/Fusiones y Adquisiciones.
2. El presidente, el director financiero y de rendimiento del Grupo, la directora jurídica y de cumplimiento normativo del Grupo, el director de Desarrollo Sostenible del Grupo, el responsable de Auditoría Interna del Grupo y el responsable de Gestión de Riesgos y Gobernanza de Datos del Grupo.
3. Los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, el director de Desarrollo Sostenible del Grupo y la directora de los Consejos Nacionales de Familias y Mediación del Grupo.

Los miembros del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE) I

ESRS2 - DR-GOV1



YVES JOURNEL

Presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (en representación de SAGESSE)

Yves Journel fundó el Grupo DomusVi en 1983 y estuvo al frente de su desarrollo, gestión y presidencia hasta 2010. Desde entonces, es presidente del Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica, en representación de SAGESSE, así como accionista fundador y familiar. Vinculado a la gestión de actividades sanitarias y médico-sociales privadas desde 1977, Yves Journel participó en la creación y el desarrollo de la Compagnie Générale de Santé (adquirida posteriormente por Ramsay) entre 1987 y 1997. También contribuyó al desarrollo de las organizaciones profesionales del sector de los servicios médico-sociales privados en Francia, como presidente de Uneppa entre 1991 y 2000 y, posteriormente, de Synerpa entre 2004 y 2009.

Yves Journel es presidente de SAGESSE. En representación de SAGESSE, preside los Consejos de Supervisión y Orientación Estratégica de las sociedades Colombe Holding SAS (DomusVi), SRS Holding SAS, SIDVH SAS, SI AlmaVi SAS, Almaviva Santé SAS, Sedna Santé SAS, Sedna France SAS, Arenadour Capital SAS y Apt Renaissance SAS. Asimismo, es presidente del Consejo de Administración de GP Sedna Canada, Sedna Santé (Canadá).

SAGESSE, representada por Yves Journel, es asimismo presidenta del Comité de Nombramientos y Retribuciones y del Comité de Propósito y Desarrollo Sostenible, y miembro del Comité de Adquisiciones de Colombe Holding (DomusVi).

Yves Journel es consejero y miembro de la Junta Directiva de Synerpa.



SANDRINE AVELANGE

Representante de SAGESSE Retraite Santé (SRS)

Sandrine Avelange se incorporó al Grupo SAGESSE en 2011, tras haber desempeñado el cargo de directora financiera de la división de servicios médicos y sociales de Compagnie Générale de Santé (actualmente Grupo Ramsay) y, posteriormente, de DomusVi. Formada en la Escuela Superior de Comercio de Marsella, cuenta con un Diploma de Estudios Superiores Comerciales, Administrativos y Financieros (DESCAF) y un certificado de Dirección de Empresas del IFA-Sciences Po. Sandrine Avelange es presidenta del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría de Santé Sedna (Canadá), así como representante de SRS en el Consejo de Supervisión de Colombe Holding (DomusVi). También preside el Comité de Auditoría de Colombe Holding (DomusVi).



THIERRY CHIGNON

Representante de Mérieux Equity Partners

Thierry Chignon se incorporó a Mérieux Equity Partners en 2014 como Senior Partner. Anteriormente, fue director general de Quintiles Consulting Europe (ahora IQVIA) y trabajó en Matignon Investissement. Con más de 30 años de experiencia en el sector sanitario, especialmente en el ámbito de los productos sanitarios, ha desempeñado, entre otros, los cargos de farmacéutico jefe del Institut Mérieux (actualmente Sanofi Pasteur) y de asesor experto en productos sanitarios de la Comisión Europea. Thierry Chignon es licenciado en Farmacia, tiene un máster por el IEP de París (Ciencias Políticas) y un MBA ejecutivo por HEC París. Es presidente del Consejo de Supervisión de Plantex y del Consejo de Administración de Airinspace, y miembro de los consejos de administración de Elsan, Biofirst y Seqens.



ANTOINE MORANDI

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Antoine Morandi se incorporó a ICG en 2019 y es director asociado del equipo europeo de deuda subordinada y capital, con sede en París. Anteriormente, trabajó durante ocho años en la oficina de Lazard en París. Licenciado por HEC París y con un máster en Finanzas Internacionales, Antoine Morandi es consejero de IGZ Topco (Picard) y censor de Circet Holding (Circet). Asimismo, es miembro del Comité de Auditoría de Colombe Holding (DomusVi).



JAIME CHROCRÓN

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Jaime Chrocrón se incorporó a ICG en 2008. Actualmente es director general y responsable de Iberia. Anteriormente, trabajó durante cuatro años en la división de banca de inversión de JP Morgan en Londres, primero en el área de financiación estructurada y, posteriormente, en el área de fusiones y adquisiciones para los sectores de consumo, distribución y salud. Jaime Chrocrón comenzó su carrera en Goldman Sachs y Santander Investment. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad ICADE de Madrid y es consejero de Parsina Investments SL (Alvinesa), Productos Sur SL (Prosur) y Grupo J. Uriach, SLU (Uriach). También es consejero y vicepresidente del Consejo de Administración de Kronosnet Topco SL (Konecta).





HADJ DJEMAÏ

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Hadj Djemaï se incorporó a ICG en junio de 2000. Actualmente es director para Europa Meridional y del área de Corporativo Europeo, además de miembro del Comité de Estrategia de Inversión. Se incorporó a ICG tras desarrollar su carrera en el área de financiación de adquisiciones de BNP Paribas. Hadj Djemaï es ingeniero por el Institut National Agronomique de París y miembro de los consejos de supervisión de Oak Nation SAS (Grupo Charlois), CMAI Holding, IGZ Topco (Picard) y Biogroup Holding. Es presidente del Comité de Supervisión de Circet, representante de ICG en el Consejo de Supervisión de Polaris Holding SAS (Stella) y censor de IngraGroup Bidco S.à r. l. (Luxemburgo). Asimismo, es presidente del Comité de Adquisiciones y miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones de Colombe Holding (DomusVi).





THIERRY BÉLIARD

Representante de Intermediate Capital Group (ICG)

Thierry Béliard es director del equipo europeo de deuda subordinada y capital de ICG. Se incorporó a ICG en 2019, tras trabajar durante siete años en Boston Consulting Group. Posteriormente, fue nombrado director de Chequers Capital y trabajó durante cinco años en la Autoridad de Inversiones de Abu Dabi (ADIA). Licenciado por la École Polytechnique de París y con un MBA de la Harvard Business School, Thierry Béliard es miembro de los consejos de supervisión de Oak Nation (Grupo Charlois) y censor de INFRAGROUP BIDCO SARL (Luxemburgo). Asimismo, es miembro del Comité de Auditoría, del Comité de Nombramientos y Retribuciones y del Comité de Objetivos y Desarrollo Sostenible de Colombe Holding (DomusVi).

CSOE

7	**MIEMBROS (NO EJECUTIVOS)**
1	**CENSOR**
14 %	**DE MUJERES**
86 %	**DE HOMBRES**
10	**REUNIONES EN 2025**

Miembros del Comité Ejecutivo | ESRS2 - DR-GOV1



SYLVAIN RABUEL

Presidente del Grupo

Sylvain Rabuel se incorporó a DomusVi en 2019. Tras iniciar su carrera en Mondelez, pasó a ser director de Marketing de Tiscali en 2000. Se incorporó a Club Med en 2004 como director de Marketing para Francia. Posteriormente, asumió la dirección general de Francia, Europa y nuevos mercados en África, y en 2015 pasó a ser director general para Francia, Europa y África. Sylvain Rabuel es licenciado por Sciences Po Paris y cuenta con un máster por la escuela de negocios ESCP.



MARYLINE MESIANO

Directora general de Espana

Marilyne Mesiano se incorporó a DomusVi en 2024 como directora general de Desarrollo y Nuevos Países del Grupo, antes de asumir en 2026 el cargo de directora general para España. Inició su trayectoria profesional como analista en la división de vinos y bebidas espirituosas de LVMH. En 2006 se incorporó a Unibail-Rodamco-Westfield, líder europeo en centros comerciales, donde ocupó diversos puestos estratégicos, entre ellos directora de Operaciones, directora de Arrendamiento Comercial para Francia y responsable de España. Su trayectoria también incluye una etapa en Club Med, donde estuvo al frente del desarrollo inmobiliario en Europa del Sur, antes de trasladarse a Miami como vicepresidenta de Desarrollo para América.



ERIC EYGASIER

Director general de Francia

Eric Eygasier se incorporó a DomusVi en 2018. Tras iniciar su trayectoria profesional en BD, empresa internacional de tecnología médica, como ingeniero de procesos y posteriormente como director de la unidad de producción, se incorporó a Kodak Laboratoires & Services en Annecy en 1996 como director y, más tarde, como director regional. En marzo de 2000, se incorporó a Darty como director central de servicios para la región de Île-de-France y, posteriormente, asumió el cargo de director central de ventas para la misma región. En 2011, se incorporó a Relay France, filial de Lagardère Travel Retail, como director de Operaciones y, en noviembre de 2015, fue nombrado director general adjunto de Lagardère Travel Retail France.





MATHIEU FABRE

Director financiero y de rendimiento del Grupo

Mathieu Fabre se incorporó a DomusVi como director financiero y de rendimiento del Grupo. Tras iniciar su trayectoria profesional en la sociedad gestora de activos Aurel Leven y, posteriormente, en el banco de inversión Close Brothers, se incorporó al Grupo Medica en 2004 como controller financiero y, posteriormente, como director financiero. En 2015 se incorporó al Grupo Colisée como responsable financiero y, más tarde, a Médipôle Partenaires, grupo hospitalario privado. Mathieu Fabre es titular de un máster de la Universidad Paris IX Dauphine.



ROBIN PSOMAS

Director general de desarrollo y nuevos países del Grupo

Desde su incorporación a DomusVi en 2024 como director de gestión de activos inmobiliarios del Grupo, Robin Psomas se ha consolidado rápidamente como una figura clave. Antes de incorporarse al Grupo, Robin Psomas inició su trayectoria profesional en Leroy Merlin y, posteriormente, trabajó durante más de doce años en Unibail Rodamco Westfield, donde desempeñó diversas funciones comerciales y de gestión de activos, tanto en Francia como a escala internacional.

DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL GRUPO DOMUSVI[1]

50 MIEMBROS

42 % DE MUJERES

58 % DE HOMBRES

Incluye a los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, de los Comités de Dirección de cada país y a sus respectivos N-1 que ocupan puestos clave.

GESTIÓN DEL GRUPO DOMUSVI

807 MIEMBROS

76 % DE MUJERES

24 % DE HOMBRES

En las funciones de soporte, corresponden a los N-1 de los miembros de los comités de dirección de cada país y, en las operaciones, llegan hasta los N-3 de los directores generales de operaciones de los distintos países.

1. José María Pena, exdirector general de España, dejó el Grupo en el primer trimestre de 2026, pero formó parte del Comité Ejecutivo hasta entonces.



Nuestra gobernanza para el desarrollo sostenible

ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Nuestra estrategia de desarrollo sostenible se sitúa en el centro de la transformación de DomusVi. Integra nuestras cuestiones ambientales, societales, sociales y de gobernanza en el conjunto de nuestras prácticas, en todos los niveles de la organización: Grupo, países y operaciones locales.

Liderada por el equipo de Desarrollo Sostenible del Grupo, esta estrategia se articula en torno a una estructura de gobernanza de tres niveles: Grupo, países y ámbito local.



A NIVEL ESTRATÉGICO

ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

CONSEJO DE SUPERVISIÓN Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA (CSOE)

- Una reunión anual
- Revisión de la estrategia, el enfoque y la hoja de ruta en materia de desarrollo sostenible
- Evaluación de su implementación

COMITÉ DE PROPÓSITO Y DESARROLLO SOSTENIBLE

- Revisión de la estrategia y la hoja de ruta elaboradas por el equipo de Desarrollo Sostenible del Grupo
- Supervisión de las relaciones con los grupos de interés
- Análisis y recomendaciones al CSOE

COMITÉ DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL GRUPO

- Reuniones trimestrales
- Órgano clave de la gobernanza de desarrollo sostenible
- Validación de la estrategia de desarrollo sostenible y de las hojas de ruta relacionadas
- Implementación de la estrategia en los distintos países
- Recomendaciones trasladadas por el Comité Ejecutivo del Grupo para garantizar su implementación

EQUIPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL GRUPO

- Definición de los compromisos y los objetivos de desarrollo sostenible a partir del análisis de doble materialidad
- Proyectos transversales y coordinación de los trabajos de las comisiones de medio ambiente, asuntos sociales y gobernanza

A NIVEL NACIONAL

ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Cada país pone en marcha la hoja de ruta del Grupo y define sus propios planes de acción adaptados a su contexto, que abarcan todos los retos materiales.

Los Comités de Desarrollo Sostenible de cada país supervisan la puesta en marcha de este enfoque. Estos comités, que reúnen a los miembros de las comisiones ESG y a los responsables de desarrollo sostenible de cada país, garantizan la alineación estratégica y supervisan la ejecución de los planes de acción nacionales. La participación del equipo de desarrollo sostenible del Grupo en cada reunión y la función de coordinación del responsable de cada país garantizan la cohesión entre los niveles nacional y local, así como en los proyectos transversales.

A NIVEL LOCAL

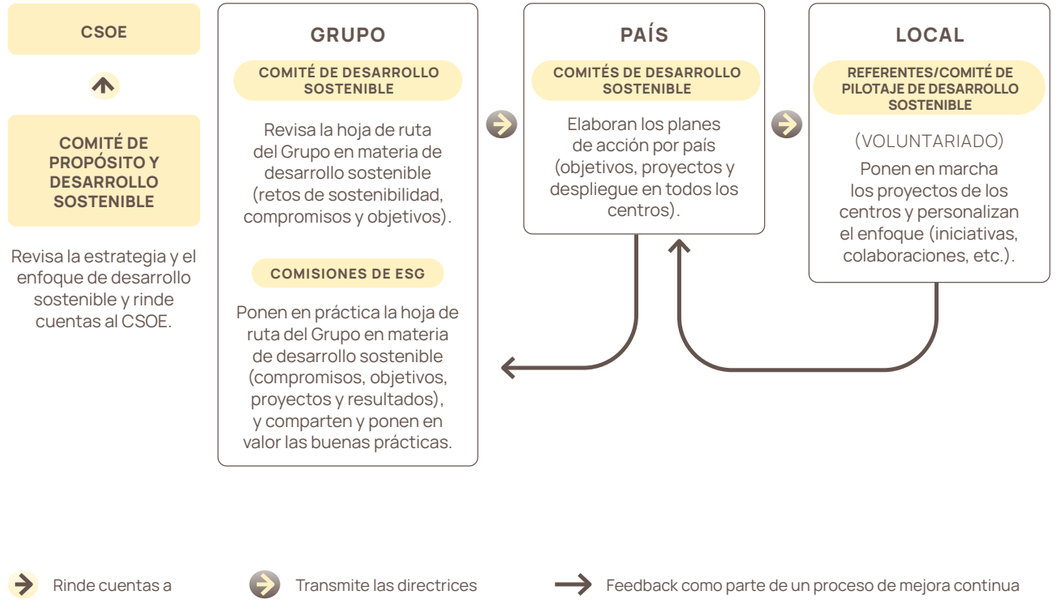
ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Nuestros centros gozan de una amplia autonomía para desarrollar los compromisos de desarrollo sostenible. Pueden adoptar proyectos propuestos por el Grupo, tomar como referencia las iniciativas de cada país o desarrollar sus propias acciones, a menudo en colaboración con los agentes de su ecosistema local.

Animamos a cada profesional a definir objetivos y poner en marcha acciones de desarrollo sostenible en su ámbito de actividad.

El reconocimiento de las iniciativas locales y la autonomía para llevarlas a cabo constituyen la base de nuestro enfoque de desarrollo sostenible y reflejan los valores del Grupo.

LA GOBERNANZA EN MATERIA DE DESARROLLO SOSTENIBLE SE IMPLEMENTA EN TODOS LOS NIVELES



COMISIONES DE ESG ESRS2 - DR-GOV1 Y DR-GOV2

Nuestra estructura operativa de desarrollo sostenible se articula en torno a tres comisiones especializadas, creadas en 2023 para garantizar y promover nuestra cultura de desarrollo sostenible en todos los niveles de la organización.

- La **Comisión de Medio Ambiente** reúne a los responsables de Inmobiliario y Medio Ambiente de cada país.
- La **Comisión Social y Societaria** reúne a los directores de Recursos Humanos de cada país y a los representantes de las operaciones.
- La **Comisión de Gobernanza** integra a los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, a la dirección del Consejo de Familias y Mediación del Grupo y a la dirección de Desarrollo Sostenible del Grupo.

Más allá de su función de supervisión, estas comisiones constituyen espacios esenciales de encuentro e intercambio para las comunidades de DomusVi. Actúan como nexo entre los embajadores de desarrollo sostenible y velan por la coherencia de nuestra estrategia. Como espacios de innovación colaborativa, favorecen el intercambio de experiencias, la identificación de oportunidades y la cocreación de soluciones.







Asumir compromisos

CUIDAR 34

ACTUAR SOBRE EL TERRENO, AL SERVICIO DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y DE NUESTRA ESTRATEGIA 36

16 RETOS MATERIALES, CONCRETADOS EN 15 COMPROMISOS Y MEDIDOS MEDIANTE OBJETIVOS CLAROS 38

INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA ATENCIÓN Y LA CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO 42

Nuestros compromisos están alineados con los fundamentos de nuestra cultura corporativa: una cultura de proximidad, emprendedora y orientada al bienestar de nuestros clientes y al acompañamiento de nuestros colaboradores a lo largo de toda su trayectoria profesional.

Cuidar: una responsabilidad compartida, presente en nuestro día a día





MARIE AVON

Directora jurídica y de cumplimiento del Grupo

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible parte de una convicción profunda: las mejores soluciones nacen en el corazón de nuestros centros, allí donde convergen las necesidades de nuestros pacientes y el saber hacer de quienes los acompañan.

Por ello, cada día apostamos deliberadamente por dar prioridad a las iniciativas locales, ya que, en nuestros centros, los equipos conocen a las personas residentes, el entorno, las particularidades y los recursos disponibles. Al fomentar esta autonomía y capacidad de iniciativa desde el terreno, impulsamos acciones concretas, adaptadas a la realidad de cada centro: medidas que, cuando demuestran su eficacia, pueden servir de inspiración y extenderse a mayor escala.

Esta dinámica no sería posible sin la energía colectiva de todos nuestros grupos de interés. Familias, colaboradores locales, proveedores, asociaciones... Su implicación es una riqueza que cultivamos y cuidamos. La innovación que impulsamos no se basa en grandes discursos, sino que es colaborativa, práctica y arraigada en el día a día.

Nuestro enfoque parte de una convicción fundamental: solo podemos cuidar bien de los demás si también sabemos cuidarnos a nosotros mismos. Consideramos que el bienestar de nuestros profesionales es tan importante como el de nuestros clientes. Por ello, trabajamos cada día para mejorar las condiciones laborales de nuestros equipos, apoyarlos y brindarles las oportunidades y los recursos necesarios para formarse y desarrollarse en las mejores condiciones posibles.

Así es como, partiendo de nuestro principio fundacional, «la visión humana compartida», hacemos realidad nuestra forma de entender el acompañamiento a las personas mayores.

Nuestro compromiso sobre el terreno, al servicio de nuestros grupos de interés y de nuestra estrategia ESRS2 - DR-SBM3

El desarrollo sostenible es uno de los cuatro ejes estratégicos de nuestro desempeño y forma parte integral de la estrategia global de DomusVi.

UN ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD PARA IDENTIFICAR LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESRS2 - DR-IRO1

Nuestro enfoque se concreta en nuestra hoja de ruta de desarrollo sostenible 2023-2026. Basada en nuestros 16 retos de sostenibilidad (véase nuestro análisis de doble materialidad en esta misma página), esta hoja de ruta establece los compromisos del Grupo que se derivan de ellos. Constituye el marco de referencia:

- para que los países definan sus propios planes de acción;
- para que las residencias elaboren el apartado de desarrollo sostenible de sus respectivos proyectos de centro.

En 2022-2023, llevamos a cabo, en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés, un análisis de doble materialidad. Este análisis nos permitió evaluar:

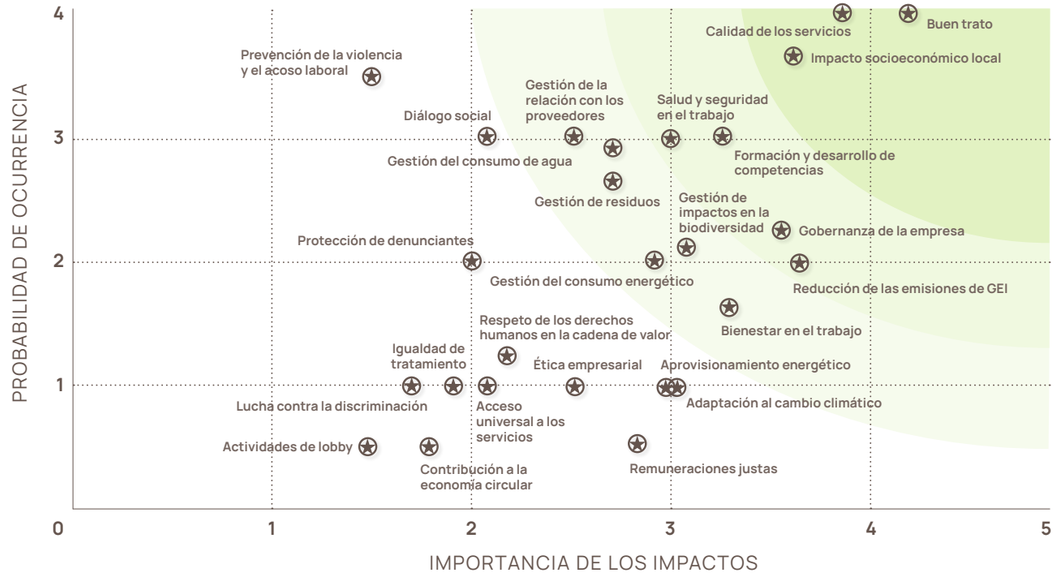
- los impactos positivos y negativos que nuestras actividades generan, directa o indirectamente, sobre nuestros ecosistemas y grupos de interés;
- los riesgos y oportunidades financieros asociados a la integración de los aspectos de sostenibilidad en nuestras actividades.

Se identificaron dieciséis cuestiones materiales relevantes tanto para nuestro desempeño financiero como para nuestro impacto en la sociedad. Una reflexión conjunta con nuestra comunidad ejecutiva permitió definir las líneas para integrar estas cuestiones en DomusVi, destacando:

- el papel central de la gobernanza en la gestión de estas cuestiones;
- la contribución esencial de los Consejos Nacionales de Familias y la necesidad de extender esta iniciativa a todos los países en los que estamos presentes;
- el carácter fundamentalmente local de nuestra política de desarrollo sostenible, estrechamente vinculada a nuestros ecosistemas y a las expectativas de nuestras personas residentes y nuestros equipos.

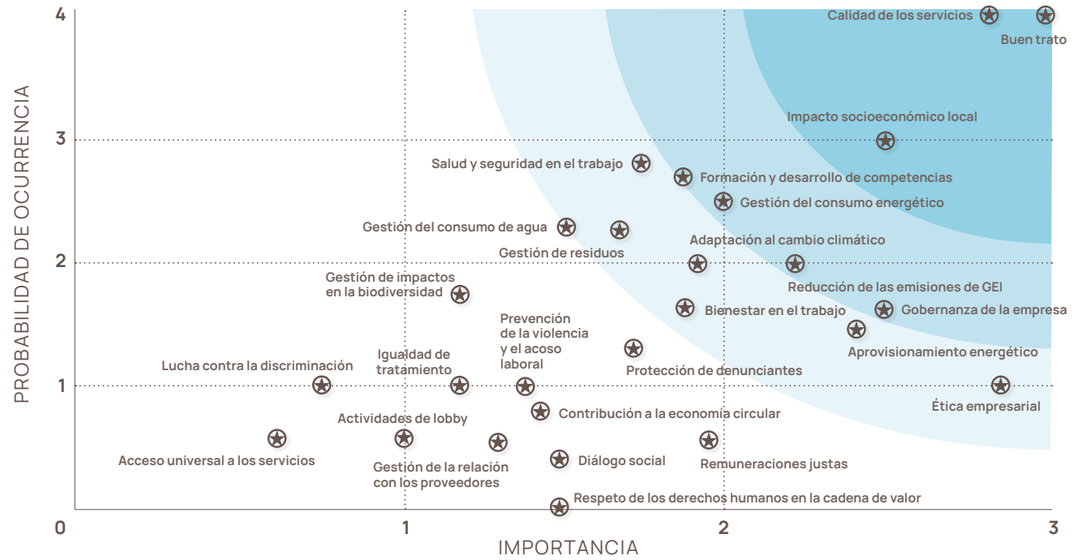
En 2025, revisamos nuestro análisis de doble materialidad, sin que se produjeran cambios en la priorización de nuestros asuntos materiales.

MATERIALIDAD DEL IMPACTO DE LOS RETOS DE SOSTENIBILIDAD



Retos materiales desde el punto de vista del impacto (positivo y/o negativo)

MATERIALIDAD FINANCIERA DE LOS RETOS DE SOSTENIBILIDAD



Retos materiales desde el punto de vista financiero (riesgos u oportunidades)

ESCALAS DE VALORACIÓN

Importancia de los impactos (positivos y/o negativos): (5)impacto muy fuerte, global e irreversible (si es negativo); (4) impacto fuerte, generalizado, difícilmente reversible o a largo plazo (si es negativo); (3) impacto moderado, moderadamente generalizado, reversible con esfuerzo o a medio plazo; (2) impacto bajo, no generalizado, reversible con esfuerzo o a corto plazo; (1) impacto mínimo, limitado, fácilmente reversible; (0) sin impacto.

Importancia de las oportunidades/riesgos financieros: (3) riesgo u oportunidad importante; (2) riesgo u oportunidad moderada/o; (1) riesgo u oportunidad menor; (0) sin riesgo ni oportunidad.

Probabilidad: (4) probabilidad muy alta/en 6 meses; (3) probabilidad alta/de 6 meses a 1 año; (2) probabilidad moderada/de 1 a 3 años; (1) probabilidad baja/de 3 a 7 años; (0) probabilidad muy baja/10 años.

16 retos materiales, concretados en 15 compromisos y medidos mediante objetivos claros

ESRS2 - DR-SBM3

Un análisis de doble materialidad, realizado entre 2022 y 2023, permitió identificar 16 retos materiales para DomusVi. Posteriormente, estos retos se concretaron en 15 compromisos, cada uno de ellos acompañado de indicadores claros para medir nuestros avances, que se detallan en los cuadros de mando presentados al inicio de cada capítulo de este informe.



EL PROYECTO IMPACT, IMPULSOR DE INICIATIVAS Y COMPROMISO ESRS2 - DR-SBM3

De entre estos retos, hemos seleccionado además 8 objetivos prioritarios en torno a los cuales queremos movilizar a nuestros profesionales. El proyecto ImpAct actúa así como un impulsor de nuestra estrategia de desarrollo sostenible, al facilitar la comunicación en torno a estos objetivos y fomentar las iniciativas locales.

16 retos materiales...	... 15 compromisos...	... 8 objetivos destacados (proyecto ImpAct)
MEDIOAMBIENTE		
Reducción de las emisiones de GEI	Reducir las emisiones directas e indirectas de GEI derivadas de nuestras actividades, en consonancia con un escenario de limitación del calentamiento global a 1,5 °C.	Reducción de las emisiones de GEI
Adaptación al cambio climático	Reforzar nuestra resiliencia frente al cambio climático.	
Gestión del consumo energético	Reducir significativamente nuestro consumo energético.	Reducción de las emisiones de GEI
Aprovisionamiento energético	Incrementar el uso de energía sostenible (aprovisionamiento y producción propia).	Reducción de las emisiones de GEI
Gestión del consumo de agua	Preservar los recursos acuáticos.	Gestión del consumo de agua
Gestión de impactos en la biodiversidad	Preservar y regenerar la biodiversidad de los territorios en los que estamos presentes.	Gestión de impactos en la biodiversidad
Gestión de residuos	Reducir los residuos generados por nuestras actividades y mejorar su valorización, en línea con las políticas públicas de los países en los que opera el Grupo y mediante una gestión optimizada.	Gestión de residuos

16 retos materiales...	... 15 compromisos...	... 8 objetivos destacados (proyecto ImpAct)
SOCIAL		
Salud y seguridad en el trabajo	Mejorar de forma continua la calidad de vida y la seguridad laboral de nuestros profesionales en los centros.	Salud, seguridad y bienestar en el trabajo
Bienestar en el trabajo		
Formación y desarrollo de competencias	Desarrollar las competencias y poner en valor el compromiso de nuestros profesionales.	Formación y desarrollo de competencias
SOCIETAL		
Calidad del servicio	Mejorar de forma sostenible la calidad de los alojamientos, los servicios y la atención que ofrecemos.	Calidad del servicio y buen trato
Buen trato		
Impacto socioeconómico local	Comprometernos con nuestros grupos de interés para mejorar nuestro impacto socioeconómico local, incluido el acceso al empleo.	

16 retos materiales...	... 15 compromisos...	... 8 objetivos destacados (proyecto ImpAct)
GOBERNANZA		
Ética empresarial	Cumplir los principios de buena conducta establecidos en nuestra carta ética de conducta empresarial, de conformidad con la normativa aplicable.	
Gestión de relaciones con proveedores	Colaborar con nuestros proveedores para maximizar nuestro impacto positivo y minimizar nuestro impacto negativo en la cadena de valor.	
Gobernanza empresarial	Integrar a las familias en la gobernanza a escala nacional mediante la creación de un consejo nacional de familias en cada uno de los países en los que estamos presentes.	Consejo Nacional de Familias
Salud y seguridad en el trabajo	Prevenir los riesgos de vulneración grave de los derechos humanos, de la salud y la seguridad de las personas y del medioambiente relacionados con nuestras actividades.	
Buen trato		
Retos ambientales		

CONTRIBUIR ACTIVAMENTE A LOS ODS ESRS2 - DR-SBM3

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sirven de marco de referencia para estructurar nuestra hoja de ruta de desarrollo sostenible, alineando nuestras prioridades sociales, medioambientales y económicas con retos reconocidos a escala internacional. Este marco nos ha permitido identificar los principales impactos —como la calidad de vida de los residentes, las condiciones de trabajo, la gestión de los recursos y el arraigo territorial— y definir acciones medibles y coherentes a largo plazo que contribuyen a 10 de los ODS establecidos por las Naciones Unidas.



Innovación al servicio de la atención y la calidad de vida en el trabajo

ESRS S2-4 Y S4-4



3 PREGUNTAS A

DIANE LEDOUX

Directora de Transformación del Cliente, Digital y Tecnológica

Nuestra visión de la innovación es pragmática y parte de las necesidades reales de los residentes y de nuestros profesionales. La innovación contribuye a definir nuestra visión de los modelos asistenciales del futuro, con un doble objetivo: mejorar la atención que reciben los residentes y acompañar a nuestros profesionales, contribuyendo a mejorar su calidad de vida en el trabajo.

Más allá del eslogan, el «espíritu pionero» forma parte del ADN de DomusVi. ¿Cómo se traduce en la práctica?

El espíritu pionero es, ante todo, una actitud: cuestionarse, escuchar, tener curiosidad y observar. Significa aprovechar las experiencias adquiridas para hacer evolucionar nuestras prácticas y aprender de lo que se hace en otros ámbitos, incluso en sectores diferentes. Y significa apostar por una innovación en todas sus formas: tecnológica, por supuesto, pero también en materia de gestión y organización, en nuestros procesos y servicios, y en nuestra forma de entender la atención.

A diferencia de otros actores del sector, no buscamos innovar por innovar. Nuestra visión del centro residencial para personas mayores del futuro se basa en soluciones que puedan implantarse realmente y a gran escala en nuestros centros.

¿Qué es lo que distingue a la visión de innovación de DomusVi?

Nuestra metodología parte de las necesidades del día a día y vuelve a ellas. Identificamos las dificultades a las que se enfrentan los equipos y los residentes y, a continuación, probamos las soluciones a pequeña escala, con indicadores precisos: pertinencia, fiabilidad, satisfacción, beneficios medidos, etc. Si los resultados son satisfactorios, negociamos las condiciones para ampliar el despliegue y facilitar el acceso a estas soluciones.

Esta forma de trabajar nos permite seguir avanzando incluso en un contexto de restricciones presupuestarias. Así hemos puesto en marcha innovaciones como los sensores Orikio para prevenir caídas, Jadbot, un asistente de voz para el personal de servicios de los centros, y Arbitryum (véase al lado), que nos permite replantear nuestras encuestas de satisfacción. Esta misma filosofía guía nuestro enfoque de la inteligencia artificial.

En el conjunto del Grupo, entre 100 y 180 personas han recibido formación y entre 400 y 500 han participado en iniciativas de sensibilización. Desde finales de 2024, se han celebrado unos 15 talleres que han permitido recopilar más de 500 casos de uso, clasificados según nuestros retos estratégicos. Para 2026, una de nuestras prioridades es establecer un marco común para todo el Grupo que garantice la protección de los datos.

¿Cómo implican a los equipos que trabajan sobre el terreno en esta dinámica?

Día a día, estamos construyendo una oferta de nueva generación, y solo podemos hacerlo contando con quienes serán responsables de llevarla a la práctica.

Por ello, nuestro Comité de Innovación reúne perfiles multidisciplinares: profesionales de operaciones, RR. HH., alojamiento, inmobiliario, atención... De este modo, sus miembros lideran directamente los proyectos y se convierten en embajadores de estas iniciativas dentro de sus equipos.

También ponemos a disposición de todos un catálogo interno que recoge todas las soluciones probadas y sus resultados, para que cada centro pueda aprovecharlas y ponerlas en práctica. En definitiva, esta es nuestra visión: una innovación pragmática, impulsada desde el terreno y al servicio de nuestra misión de ofrecer una atención basada en la humanidad compartida.

INNOVACIÓN: NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS S2-4 Y S4-4

FRANCIA | Orikio, un oído extra para los profesionales de atención

Esta solución francesa se basa en un dispositivo conectado a la red wifi del centro que analiza en tiempo real los sonidos de las habitaciones y envía alertas filtradas a los teléfonos de los profesionales de atención cuando detecta un sonido que requiere su intervención (un golpe preocupante, un vómito, etc.). Orikio está implantado en 22 centros gracias a subvenciones obtenidas por un periodo de cinco años y ya ha demostrado beneficios concretos: menos caídas, un mayor respeto por el sueño de las personas residentes, una mayor capacidad de reacción de los equipos y una reducción de su carga mental. Los profesionales de atención aseguran que «tienen la sensación de estar en todas partes». Las familias, por su parte, ganan confianza y necesitan recurrir menos a los equipos.

FRANCIA | Jadbot, un asistente de voz para el personal de servicios de los centros

Creada conjuntamente con el equipo de hostelería de un centro residencial de carácter asociativo de Castres tras la crisis de la COVID-19, esta solución facilita el día a día del personal de servicios de los centros. Jadbot también facilita la organización del trabajo de los responsables de alojamiento y la comunicación de las incidencias técnicas, lo que supone además una ventaja a la hora de atraer y contratar personal.

FRANCIA | Arbitryum, una nueva forma de escuchar a nuestros grupos de interés

Arbitryum es una empresa francesa perteneciente al ámbito de la economía social y solidaria que propone una nueva forma de medir la satisfacción y la percepción de los residentes, las familias y los profesionales, en torno al concepto de libre elección y de «sentirse libre y como en casa». Para ello, encuestadores externos e independientes se desplazan a los centros para recoger directamente la opinión de las personas mayores, garantizando su anonimato y libertad de expresión. Tras realizar las encuestas a los distintos colectivos, se presenta un análisis que pone de manifiesto las diferencias entre sus percepciones y, a continuación, Arbitryum trabaja conjuntamente con los equipos para definir un plan de acción adaptado. Ya está previsto ampliar el despliegue de la solución a otros centros en 2026-2027.

Además de estas iniciativas, están en marcha otras experiencias piloto. En Suresnes y Roubaix se han probado robots de limpieza, mientras que en dos residencias se ha evaluado la gestión inteligente de los horarios de trabajo mediante una solución francesa y otra suizo-estadounidense, con el objetivo de conciliar las necesidades de los residentes, el marco normativo y las preferencias de los profesionales de atención. En el ámbito de la tecnología responsable, el despliegue de Citrix ya se ha completado en el 100 % de los centros de Francia. Esta solución permite utilizar equipos más duraderos y de menor consumo energético, al tiempo que refuerza la ciberseguridad mediante la centralización de los datos.



Nuestros retos sociales y societarios: una visión humana compartida con todo nuestro ecosistema

ESRS S1, S2 Y S3

CUADRO DE INDICADORES SOCIETARIOS 47

CALIDAD DEL SERVICIO Y BUEN TRATO 49

COMITÉS DE ÉTICA PROFESIONAL 56

PERSONAL 58

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO 101

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 66

FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS 68

IMPACTO SOCIOECONÓMICO LOCAL 73

FUNDACIONES EN FRANCIA Y ESPAÑA 78



En el ámbito social y societario, nuestra visión basada en la humanidad compartida está en el centro de nuestra forma de actuar: cuidamos de nuestros profesionales para que ellos puedan cuidar de nuestros clientes.

Nuestros compromisos se articulan en torno a tres ejes: la formación de nuestros equipos, la mejora de las condiciones laborales y de la calidad de la atención, y la generación de un impacto positivo en los territorios en los que estamos presentes. A través de nuestros compromisos y poniendo la innovación al servicio de nuestra misión, queremos contribuir a construir una sociedad que valore el bienestar de las personas mayores, fortalezca los vínculos sociales entre generaciones y sea más resiliente ante los retos del envejecimiento.

LA COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOCIETARIA ESRS S1

La Comisión de Responsabilidad Social y Societaria reúne, por un lado, a la comunidad de responsables de recursos humanos y, por otro, a los equipos operativos implicados en nuestros retos sociales y societarios.

Su función es desarrollar la hoja de ruta del Grupo mediante planes de acción centrados en los siguientes retos: calidad de los servicios y buen trato, salud y seguridad en el trabajo, bienestar laboral, así como formación y desarrollo de las competencias de nuestros profesionales.

La Comisión ofrece a la comunidad de responsables de recursos humanos un espacio para compartir buenas prácticas, basándose en las reflexiones surgidas de los grupos de trabajo de la comunidad internacional de recursos humanos de DomusVi.

EL APORTE DE LOS CONSEJOS DE FAMILIAS

En Francia, la participación de las familias en nuestra gobernanza a escala nacional, a través del Consejo Nacional de Familias, contribuye a la labor de la Comisión de Responsabilidad Social y Societaria y, más ampliamente, a nuestra reflexión sobre la evolución y adaptación de nuestra oferta de servicios, nuestros procesos y, en definitiva, nuestro modelo de negocio. Hemos querido integrar esta mirada particular de las familias de nuestros residentes, profundamente humana, en nuestro enfoque, de forma abierta, transversal y al servicio de todos.

Esta dimensión humana compartida es un componente esencial de nuestra gobernanza y de nuestra cultura empresarial.

La creación, en 2025, de consejos en España y Chile se enmarca en esta misma línea y contribuirá a la evolución de nuestras actividades y modelos de negocio en estos países.

Cuadro de indicadores societarios

INDICADORES SOCIALES Y SOCIETARIOS

Compromisos con clientes	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a mejorar de forma sostenible la calidad de los alojamientos, los servicios y la atención que ofrece. • Calidad del servicio • Buen trato	Evaluar regularmente la satisfacción de nuestros clientes en relación con la calidad de los servicios y el buen trato.	Dos encuestas de satisfacción realizadas en el conjunto de nuestras operaciones. Satisfacción global: 92,8 %	Dos encuestas de satisfacción realizadas en el conjunto de nuestras operaciones. Satisfacción global: 94,7 %
	Aumentar un punto al año el Net Promoter Score (NPS) de aquí a 2026, tomando como referencia 2023.	NPS: 43	NPS: 47

Compromisos con colaboradores	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a mejorar de forma continua la calidad de vida y las condiciones laborales de nuestros profesionales en los centros. • Salud y seguridad en el trabajo • Bienestar en el trabajo	Sensibilizar al 100 % de las personas que ocupan puestos de responsabilidad sobre la importancia de la calidad de vida y las condiciones de trabajo.	99,9 % de los directores sensibilizados sobre la importancia de la calidad de vida y las condiciones de trabajo.	92,7 % de los directores sensibilizados sobre la importancia de la calidad de vida y las condiciones de trabajo.[1]
	Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base de referencia de 2022: 1 142 accidentes).	1 154 accidentes.	1 129 accidentes.
	Dotar a los responsables de las herramientas y la formación necesarias para prevenir los riesgos psicosociales.	85,5 % de los responsables formados en prevención de riesgos psicosociales.	95,6 % de los responsables formados en prevención de riesgos psicosociales.

1. En Alemania, se ha implantado un nuevo proceso de formación en materia de calidad de vida y condiciones de trabajo, lo que ha provocado temporalmente una reducción del número de personas formadas. Este porcentaje no incluye a todos los profesionales que en 2024 habían recibido la formación correspondiente a la anterior acción de sensibilización sobre la calidad de vida y las condiciones de trabajo.

Compromisos con colaboradores	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a desarrollar las competencias y reconocer el compromiso de sus profesionales. • Formación y desarrollo de competencias	Formar a nuestros profesionales y desarrollar sus competencias.	432 609 horas de formación.	537 083 horas de formación.
	Facilitar la evolución profesional de nuestros profesionales.	157 promociones internas y 264 movimientos internos.	217 promociones internas[1] y 417 movimientos internos.
	Medir periódicamente la satisfacción del 100 % de nuestros profesionales mediante una encuesta interna.	Encuesta de compromiso realizada en el tercer trimestre de 2024.	Encuesta de compromiso realizada en el primer trimestre de 2026.
	Mantener el nivel de satisfacción global de los colaboradores.	62 % de implicación.	64 % de implicación.

Compromisos con comunidades locales	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi trabaja con sus grupos de interés para mejorar su impacto socioeconómico en los territorios donde está presente. • Impacto socioeconómico local	Nuestros centros impulsan iniciativas a escala local, en estrecha conexión con las necesidades de su entorno.	Indicador consolidado del Grupo no disponible: consultar el desglose por país.	66,4 % de los centros con al menos un proyecto que implica a las comunidades locales.
	Invertir en proyectos para formar a personas con dificultades de acceso al empleo.	En cada uno de los países en los que estamos presentes se desarrollan proyectos que favorecen la inserción laboral.	En cada uno de los países en los que estamos presentes se desarrollan proyectos que favorecen la inserción laboral.

1. Datos disponibles para todos los países, pero con un alcance limitado en Francia *(véase la sección Formación y desarrollo de competencias)*.

ImpAct

Calidad del servicio y buen trato ESRS S4 - SBM3

3 SALUD Y BIENESTAR

POR QUÉ LO HACEMOS: OFRECER LA MEJOR CALIDAD DE SERVICIO A UN PÚBLICO VULNERABLE ESRS S4 - SBM3

Ofrecemos una amplia gama de servicios de atención y acompañamiento a personas en situación de vulnerabilidad debido a la edad o a una enfermedad: residencias para personas mayores con atención médica, residencias para mayores, agencias de ayuda a domicilio y servicios de enfermería a domicilio.

Nuestro reto es ofrecer un servicio de la máxima calidad y con un trato cercano, adaptándonos a las necesidades específicas de cada uno de los residentes y clientes para garantizarles una vida digna en la que se mantengan sus vínculos sociales. El buen trato se hace realidad cada día sobre el terreno, a través de acciones concretas y un enfoque personalizado del acompañamiento.

Nuestros resultados en 2025

Objetivo	Medio/ Resultado	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Evaluar la satisfacción de nuestros clientes en relación con la calidad de los servicios y el buen trato	M	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN EN MATERIA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN (NOV. 25 VS. NOV. 24)							
		95,4 % vs. 2024: +3,9 ptos.	**93,2 %** vs. 2024: +1,5 ptos.	**95,0 %** vs. 2024: −2,1 ptos.	**97,3 %** vs. 2024: −0,7 ptos.	**96,0 %** vs. 2024 −1,4 ptos.	**95,5 %** vs. 2024: +7,5 ptos.	**93,6 %** vs. 2024: +2,1 ptos.	**94,7 %** vs. 2024: +2,5 ptos.
		ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SOBRE CALIDAD DE VIDA (NOV. 25 VS. NOV. 24)							
		95,8 % vs. 2024: +1,9 %	**93,2 %** vs. 2024: +1,4 %	**92,0 %** vs. 2024: −2,8 %	**95,8 %** vs. 2024: −0,4 %	**95,7 %** vs. 2024: −2,4 %	**95,5 %** vs. 2024: +8,8 %	**96,1 %** vs. 2024: +1,9 %	**94,8 %** vs. 2024: +1,4 %
		ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GLOBAL (NOV. 25 VS. NOV. 24)							
		94,9 % vs. 2024: +1,5 ptos.	**92,8 %** vs. 2024: +2,4 ptos.	**95,9 %** vs. 2024: −1,0 ptos.	**97,7 %** vs. 2024: +0,7 ptos.	**95,9 %** vs. 2024: -0,7 ptos.	**94,3 %** vs. 2024: −0,6 ptos.	**94,8 %** vs. 2024: +2,2 ptos.	**94,4 %** vs. 2024: +1,8 ptos.
Aumentar un punto al año el Net Promoter Score (NPS) de aquí a 2026, tomando como referencia 2023.	M	NPS (MEDIA PONDERADA DE LAS DOS OLEADAS ANUALES)							
		47 vs. 2024: +11	**42** vs. 2024: −1	**49** vs. 2024: +1	**71** vs. 2024: +6	**64** vs. 2024: −1	**46** vs. 2024: −4	**57** vs. 2024: +1	**47** vs. 2024: +4

Encuestas realizadas en dos oleadas cada año (mayo y noviembre) a todos los residentes y sus familias (un representante por cada residente). En Países Bajos, solo se hace la encuesta a las familias. Encuestas realizadas en línea, salvo en el caso de algunas familias en España, que son entrevistadas por teléfono, y de las familias en Portugal, que son entrevistadas telefónicamente. Un proveedor independiente consolida los resultados. En España, los resultados presentados corresponden únicamente a la actividad de residencias para personas mayores. El número total de encuestados en 2025 fue de 61 154, lo que supone un aumento del 7 % con respecto a 2024.

CÓMO LO HACEMOS: UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ESRS S4 - SBM3

El buen trato y la calidad del servicio son principios que guían nuestra actuación y que implican a todos nuestros equipos. Se basan en valores compartidos y se adaptan a las realidades nacionales y locales de los territorios en los que operamos, para responder de la mejor manera posible a las necesidades de las personas a las que acompañamos.



EN DETALLE

MEDIR, EVALUAR, ACOMPAÑAR: LA MEJORA DE LA CALIDAD SEGÚN DOMUSVI

En el marco de su proceso de mejora continua de la calidad del servicio, DomusVi aplica un enfoque integral basado en la escucha de la experiencia de clientes y familias, la personalización del acompañamiento y el seguimiento estructurado de los planes de mejora. Las encuestas de satisfacción permiten medir de forma objetiva la percepción de la calidad del servicio e identificar las principales áreas de mejora, que se comparten con el Consejo de Vida Social de cada centro. Paralelamente, los proyectos de acompañamiento personalizado garantizan una atención adaptada a las necesidades y expectativas de cada cliente. Todas estas iniciativas se traducen en planes de acción integrados en la hoja de ruta de cada residencia, cuyo seguimiento y evaluación periódicos permiten reforzar de forma sostenible la calidad de los servicios, el buen trato y la satisfacción de clientes y familias.

Estudios de satisfacción para tener en cuenta la experiencia de cliente

ESRS S4 - 2

Dos veces al año, cada país realiza, a través de un proveedor externo, una encuesta de satisfacción dirigida a clientes y familias para evaluar su grado de satisfacción con la calidad del servicio y el buen trato, mediante diversos indicadores. Se presta especial atención a la satisfacción general, a la satisfacción con la calidad de la atención y la calidad de vida, así como al NPS (Net Promoter Score).

Esta encuesta nos permite evaluar la experiencia de clientes y familias, medir su grado de satisfacción y fidelización y conocer su predisposición a recomendar DomusVi a través del NPS. Los resultados de estas encuestas son objeto de un análisis exhaustivo por parte de las áreas de soporte y los equipos operativos implicados. A partir de ellos, se establecen planes de acción a escala nacional que se concretan a nivel local, de modo que cada residencia desarrolla su propio plan de mejora. Posteriormente, el conjunto de estas actuaciones es revisado por el Comité de Dirección del país correspondiente.

De conformidad con la carta del Consejo Nacional de Familias (CNF), los resultados de estas encuestas de satisfacción están destinados a compartirse con el CNF del país correspondiente.

Los trabajos realizados con y por el Consejo Nacional de Familias permiten profundizar en el conocimiento de nuestras actividades y de los retos a los que nos enfrentamos, y están orientados a hacer evolucionar nuestra oferta para responder mejor a las expectativas de nuestros clientes y sus familias y favorecer así un desarrollo sostenible.

Asimismo, el NPS es un indicador de desarrollo sostenible que se utiliza para determinar una parte de la remuneración variable de nuestros responsables operativos. Este barómetro contribuye a definir nuestros planes de mejora, incorporando los resultados del trabajo del CNF a nivel de cada residencia.

La personalización, un factor clave de la calidad del servicio

ESRS S4 - 1

Nuestros profesionales están en contacto directo con nuestros clientes, tanto en los servicios de ayuda y atención a domicilio como en las residencias para personas mayores y las residencias con atención médica.

El proyecto de acompañamiento personalizado (PAP), específico para cada cliente y elaborado conjuntamente con su familia, así como el proyecto del centro, contribuyen de forma decisiva a conocer las necesidades de los clientes y sus familias en materia de atención y proyecto de vida. Esta relación directa con la realidad de cada centro es fundamental; por ello, cada residencia establece su propio plan de mejora, adaptado a sus necesidades, dentro de unas directrices comunes, como el PAP o el proyecto del centro. En Francia, disponemos de herramientas automatizadas para realizar el seguimiento del número de personas residentes que cuentan con un PAP actualizado (modificado al menos una vez en los últimos 12 meses). A 31 de diciembre de 2025, este porcentaje era del 98,1 % entre los residentes que llevaban al menos seis meses en las residencias con atención médica.

Planes de mejora: el compromiso de las residencias con la satisfacción

ESRS S4 - 4

Cada residencia, incluso aquellas en las que el grado de satisfacción global de las familias alcanza o supera el 90 %, presenta ante su Consejo de Vida Social (CVS) un plan de acción basado en los resultados de la encuesta de satisfacción, con especial atención a los aspectos que requieren mejora, es decir, aquellos cuya valoración es inferior al 80 %.

Además, los departamentos de Calidad de cada país realizan auditorías para hacer un seguimiento de la aplicación de estos planes de acción.

Los planes de acción de las cinco residencias con peores resultados de cada región son revisados y validados por el director general y el director de Operaciones del país correspondiente.

Este enfoque centrado en la experiencia del cliente ha dado lugar a la puesta en marcha de programas y compromisos destinados a estructurar nuestras iniciativas en materia de calidad del servicio y buen trato, con especial énfasis en la atención asistencial. Asimismo, se han implantado distintas herramientas de diagnóstico e identificación para determinar las áreas prioritarias de actuación.



CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y BUEN TRATO: NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025

ESRS S4 - 4

FRANCIA | Las residencias de DomusVi alcanzan un nivel de excelencia en las evaluaciones de la Alta Autoridad de Sanidad de Francia

Las evaluaciones externas realizadas en 2025 conforme al referencial de la Alta Autoridad de Sanidad de Francia (HAS) sitúan a DomusVi Francia en un nivel de excelencia. El 99 % de las residencias DomusVi evaluadas obtuvieron una calificación «A» o «B», y el 62 % alcanzó la calificación «A», el nivel de calidad más alto otorgado por la HAS. En cambio, solo el 23 % del conjunto de residencias para personas mayores evaluadas en Francia obtuvieron la calificación «A». Este resultado refleja el compromiso y la profesionalidad de todos nuestros equipos, cuyo trabajo contribuye cada día al bienestar de los residentes.

Los resultados también ponen de manifiesto, a través de uno de los criterios evaluados —el Consejo de Vida Social—, nuestra voluntad de reforzar los vínculos con las familias, especialmente mediante el Consejo Nacional de Familias, creado en mayo de 2023.

ESPAÑA | El proyecto Humaniza: preservar la autonomía

Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, en España se ha puesto en marcha el proyecto Humaniza, basado en la preservación de la autonomía y centrado en las necesidades y preferencias de cada persona. La iniciativa se apoya en herramientas como cuestionarios y entrevistas personales, junto con indicadores específicos que permiten evaluar sus resultados.

En 2025, se extendió a 23 centros residenciales más en todo el país, hasta alcanzar un total de 37, y también se implantó en cuatro servicios de ayuda a domicilio.

En total, se organizaron 76 sesiones formativas en las que participaron más de 1000 profesionales. Los procedimientos y protocolos de los servicios de atención domiciliaria fueron validados por expertos en gerontología y atención centrada en la persona de la Universidad Internacional de Valencia.

Además de mejorar la calidad del servicio, el proyecto Humaniza también busca hacer más atractivas las profesiones de atención y cuidados mediante una formación específica para los equipos.

ESPAÑA | El proyecto «Te Acompañamos» refuerza el acompañamiento a las familias

Lanzado en 2024 en el marco del programa Humaniza, el dispositivo «Te Acompañamos» tiene como objetivo reforzar el acompañamiento a las familias cuando un ser querido ingresa en una residencia, un momento que puede vivirse como un periodo de transición desconcertante e incluso difícil.

Para cada nuevo residente, se designa a un profesional de referencia dentro del equipo de la residencia que se encarga de orientar y apoyar a la familia durante las primeras semanas de adaptación. Esta función puede recaer en distintos miembros del personal, seleccionados en función del perfil del residente y de las circunstancias particulares de su ingreso (pérdida de autonomía, deterioro cognitivo, situación de urgencia, etc.). De este modo, «Te Acompañamos» establece desde el primer momento un vínculo de confianza y contribuye a prevenir posibles tensiones o malentendidos.

Para evaluar el impacto del dispositivo, se realizó una encuesta que comparó las respuestas de las familias que habían recibido este acompañamiento con las de un grupo de control que no lo había recibido. Los resultados muestran una clara mejora de la satisfacción de las familias que cuentan con este seguimiento personalizado, con valoraciones de entre 9,2 y 10 sobre 10, frente a entre 6,5 y 8 sobre 10 en el caso de las familias no acompañadas. Estos resultados ponen de manifiesto la importancia de ofrecer un acompañamiento humano y personalizado para facilitar la adaptación a la residencia.

ESPAÑA | Senifood, innovar para mejorar la alimentación

DomusVi participa en SENIFOOD, un proyecto colaborativo de I+D liderado por AUSOLAN junto con varios socios (Eroski, Vascolac, TECNALIA y Basque Food Cluster) y financiado por el programa HAZITEK 2025 del Gobierno Vasco. Durante dos años, el proyecto tiene como objetivo desarrollar soluciones alimentarias innovadoras —como bebidas lácteas y platos funcionales— adaptadas a las necesidades nutricionales y cognitivas de las personas mayores, especialmente de aquellas con trastornos de la deglución. DomusVi pondrá a disposición del proyecto su centro de Las Laceras (Vizcaya) como centro piloto, en el que participarán alrededor de 60 personas residentes en las fases de degustación y evaluación sensorial, emocional y cognitiva, en línea con su compromiso con un envejecimiento de calidad.



FRANCIA | Con los «compromisos asistenciales», implicar a los equipos en una reflexión profunda

En Francia, el compromiso con la calidad de la atención se concreta en un proceso de reflexión para definir los «compromisos asistenciales». Estos compromisos tienen como objetivo poner en valor las particularidades de DomusVi en la atención que presta.

Este trabajo se basa, entre otras iniciativas, en entrevistas y jornadas de trabajo en las que participan tanto los equipos de los centros como los equipos de soporte, con el fin de que estos compromisos sean asumidos y compartidos por todos los profesionales.

FRANCIA | EAPA para fomentar la actividad física entre las personas residentes

A 31 de diciembre de 2025, DomusVi contaba con 116 profesionales de actividad física adaptada (EAPA) en sus centros de Francia. Su función es acompañar y motivar a las personas residentes para que practiquen actividad física, tanto con fines terapéuticos como sociales. Para ello, se organizan salidas y actividades deportivas en las que las personas residentes pueden participar activamente o simplemente asistir como espectadores.

Desde el punto de vista terapéutico, los EAPA complementan o asumen parcialmente el acompañamiento que ofrecen los fisioterapeutas. Con o sin prescripción médica, trabajan sobre necesidades específicas de los residentes, como:

- el fortalecimiento muscular;
- el trabajo del equilibrio y, por tanto, la prevención del riesgo de caídas;
- el esquema corporal y la percepción del propio cuerpo;
- la orientación y el posicionamiento en el espacio.

Además, su labor va mucho más allá de estas intervenciones específicas, ya que actúan como promotores de la actividad física para todas las personas residentes dentro de los centros. En aquellos centros que cuentan con distintos profesionales de rehabilitación, se puede ofrecer a todos los residentes una actividad terapéutica adaptada a sus patologías y necesidades individuales.

En nuestros centros, los EAPA también suelen desempeñar la función de referentes de actividad física, prevista en el Decreto n.º 2023-621, de 17 de julio de 2023, relativo al referente de actividad física y deportiva en los centros sociales y sociosanitarios. En DomusVi, estos referentes desempeñan una función más amplia: promueven la actividad física entre las personas residentes y los equipos, y también se encargan de la comunicación sobre esta materia con las familias. Para 2029, el objetivo es que el 100 % de las residencias DomusVi Francia con tarifa global cuenten con un EAPA.

FRANCIA | Reforzar los vínculos sociales y familiares con «Vacances pour tous»

Ampliar horizontes, romper con la rutina y crear momentos de encuentro auténticos entre los residentes y sus seres queridos… El pasado mes de octubre, 10 residencias de Nueva Aquitania se unieron para poner en marcha el primer proyecto «Vacances pour tous» (vacaciones para todos): una estancia de tres días en el hotel Vital Parc de Lacanau, reservado en exclusiva para la ocasión, en la que participaron más de 100 residentes y sus familias.

La iniciativa, impulsada por un equipo multidisciplinar formado por médicos, personal de enfermería, auxiliares y profesionales de animación, permitió ofrecer unas vacaciones adaptadas que combinaron bienestar, actividades en grupo y el descubrimiento de los paisajes de la costa atlántica, lejos del entorno sanitario habitual. Además de ser una iniciativa profundamente humana, el proyecto supuso todo un reto logístico y tuvo una excelente acogida. Se repetirá en 2026, como muestra del compromiso continuado de nuestros equipos con la calidad de vida y el mantenimiento de los vínculos sociales de los residentes.



CHILE | Una reflexión sobre la adaptación de los residentes

Celebrada en noviembre de 2025, la jornada interdisciplinar Acalis-CEUANDES puso de relieve la importancia de un enfoque integral para acompañar la adaptación de las personas mayores a la vida en una residencia, así como el papel fundamental de las actividades grupales para fomentar los vínculos sociales. La jornada combinó formación continua para los equipos, el papel de los terapeutas ocupacionales y espacios de reflexión estratégica, con el objetivo de seguir mejorando la calidad de vida, el bienestar emocional y la inclusión de los residentes a largo plazo.

IRLANDA | La excelencia asistencial, reconocida con un premio nacional

La residencia Rathborne, perteneciente al grupo Trinity Care, fue reconocida como «Residencia del año» en los Irish Healthcare Centre Awards 2025, un galardón que premia la excelencia de sus cuidados centrados en la persona. La residencia Foxrock también fue finalista en esta categoría, lo que refleja el alto nivel de compromiso y la calidad de los servicios de Trinity Care, que actualmente forma parte del grupo DomusVi.

Comités de ética profesional: una práctica basada en principios éticos S4 - 1

Los comités de ética profesional de Francia y España contribuyen a desarrollar una reflexión conjunta sobre los dilemas éticos a los que se enfrentan nuestros equipos en la atención y el cuidado de los residentes. Entre sus principales objetivos se encuentran:

- fomentar la reflexión ética en cada centro y servicio de atención domiciliaria;
- promover los valores del Grupo en toda la organización;
- elaborar documentos de referencia y protocolos de buenas prácticas que orienten la atención y el acompañamiento de los residentes;
- prevenir situaciones de conflicto;
- favorecer relaciones de confianza entre todas las personas implicadas en la atención y el acompañamiento;
- contribuir al compromiso de DomusVi con el desarrollo sostenible.

Constitución y composición de los comités

La iniciativa comenzó en 2005 en España, con la creación del primer comité de ética profesional, y continuó en Francia en 2017, con la creación del comité del país galo. Estos comités están integrados por profesionales de distintas áreas de actividad y operativas, y de diferentes grupos de edad. Dependen del comité ejecutivo de cada país y están presididos por Francesc Torralba, profesor de Filosofía de la Universidad de Barcelona.

Todos los miembros de nuestros comités de ética profesional han recibido formación específica en esta materia, que aborda, entre otros, los principios éticos, el final de la vida, la ética de las virtudes y la deontología, la ética del cuidado y la vulnerabilidad, la justicia, la crisis de sentido al final de la vida y el transhumanismo.



Intervención de los comités de ética profesional

Cuando se identifica una situación que requiere una valoración ética, el director del centro y su equipo de gestión cumplimentan un «formulario de comunicación de casos» y lo remiten al Comité de Ética. Este analiza la situación desde una perspectiva multidisciplinar y emite una recomendación no vinculante para los equipos implicados.

Desde su creación, el Comité de Ética Profesional de Francia ha emitido 154 dictámenes sobre casos planteados por nuestros profesionales. En 2025, se produjo un notable aumento de los casos relacionados con la libertad individual, con 15 situaciones frente a las 6 registradas en 2024.

Por su parte, el Comité de Ética Profesional de España ha analizado 141 casos desde 2005 y ha emitido los correspondientes dictámenes, así como directrices para los centros, especialmente durante la primera ola de la COVID-19.

Documentos de referencia en materia de ética profesional

Cada comité de ética profesional elabora documentos de referencia en la materia. El Comité de Ética Profesional de Francia ha elaborado, entre otros documentos, una carta sobre buen trato y ética (actualizada en enero de 2023), así como varios materiales dirigidos a los profesionales, entre ellos «Mi cuaderno de ética», «Escuchar las decisiones» y «Relación con la familia y el entorno». También ha desarrollado un «kit de buen trato y ética».

Todos los profesionales pueden iniciarse en la ética profesional a través de una formación en línea.

Los documentos de trabajo del Comité de Ética Profesional de España contienen recomendaciones dirigidas a los centros, que se difunden entre las residencias y se publican en www.domusvi.es.

En los proyectos de investigación que entran dentro de sus competencias, el Comité también emite dictámenes favorables, favorables con reservas o desfavorables.



El trabajo de los comités de ética profesional en 2025

Desde su creación, los Comités de Ética Profesional de España y Francia han sabido adaptarse a las necesidades de los equipos operativos y responder a sus inquietudes con la agilidad necesaria.

En Francia, por ejemplo, se ha habilitado una línea telefónica para atender directamente sus consultas y, en 2024, se pusieron en marcha fichas de ejercicios mensuales para fomentar la reflexión ética entre los equipos. Además, se envía mensualmente un boletín a los equipos de los centros y de los servicios de atención domiciliaria para informarles sobre el trabajo del Comité e implicarlos en la reflexión sobre las cuestiones éticas.

En Francia, todo este trabajo ha culminado en la creación de un programa de formación en línea sobre ética profesional, accesible a todos los equipos, que en 2025 se amplió con un módulo sobre el mapa de riesgos.

Personal

Plantilla a 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
<30 años (mujeres)	3 010	2 924	357	128	127	115	162	6 823
<30 años (hombres)	517	462	124	42	32	21	34	1 232
<30 años (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL <30 AÑOS	**3 527**	**3 386**	**481**	**170**	**159**	**136**	**196**	**8 055**
de 30 a 50 años (mujeres)	8 047	11 612	1 183	427	248	186	441	22 144
de 30 a 50 años (hombres)	1 307	1 130	314	191	53	17	103	3 115
de 30 a 50 años (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL 30 A 50 AÑOS	**9 354**	**12 742**	**1 497**	**618**	**301**	**203**	**544**	**25 259**
>50 años (mujeres)	5 720	10 642	823	188	126	371	245	18 115
>50 años (hombres)	1 113	746	187	66	15	36	30	2 193
>50 años (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL >50 AÑOS	**6 833**	**11 388**	**1 010**	**254**	**141**	**407**	**275**	**20 308**
TOTAL PLANTILLA	**19 714**	**27 516**	**2 988**	**1 042**	**601**	**746**	**1 015**	**53 622**
Porcentaje de mujeres	85,1 %	91,5 %	79,1 %	71,3 %	83,4 %	90,1 %	83,5 %	87,8 %

ETC por tipo de contrato y género a 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Contrato a jornada completa								
ETC con contrato indefinido (mujeres)	10 372	9 568	774	592	485	28	673	22 491
ETC con contrato indefinido (hombres)	1 945	1 319	289	228	99	9	124	4 013
ETC con contrato indefinido (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETC con contrato indefinido	12 317	10 887	1 063	819	584	37	797	26 504
ETC con contrato temporal (mujeres)	2 298	1 581	2	1	13	9	82	3 986
ETC con contrato temporal (hombres)	426	199	2	0	0	5	25	657
ETC con contrato temporal (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETC con contrato temporal	2 724	1 781	4	1	13	14	107	4 644
TOTAL ETC A JORNADA COMPLETA	15 041	12 668	1 067	820	597	51	904	31 147
Contrato a jornada parcial								
ETC con contrato indefinido (mujeres)	2 280	7 707	1 160	107	2	258	21	11 535
ETC con contrato indefinido (hombres)	266	432	223	44	1	21	5	992
ETC con contrato indefinido (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETC con contrato indefinido	2 547	8 140	1 383	152	2	279	25	12 527
ETC con contrato temporal (mujeres)	206	2 551	20	3	0	133	2	2 916
ETC con contrato temporal (hombres)	33	125	8	0	0	15	1	183
ETC con contrato temporal (no comunicado)	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ETC con contrato temporal	239	2 677	28	3	0	148	3	3 099
TOTAL ETC A TIEMPO PARCIAL	2 786	10 816	1 411	155	2	427	28	15 626
TOTAL ETC	17 827	23 484	2 478	975	599	478	932	46 774
Porcentaje con contrato indefinido	83,4 %	81,0 %	98,7 %	99,6 %	97,8 %	66,1 %	88,2 %	83,4 %
Porcentaje de mujeres	85,0 %	91,2 %	78,9 %	72,1 %	83,4 %	89,4 %	83,5 %	87,5 %

ETC por actividad a 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Residencias con atención médica	14 403	11 979	0	975	599	478	932	29 367
Residencias de servicios	531	21	2 478	0	0	0	0	3 030
Ayuda a domicilio	2 303	11 485	0	0	0	0	0	13 787
Otras actividades	590	0	0	0	0	0	0	590
TOTAL ETC	17 827	23 484	2 478	975	599	478	932	46 774

ETC por categoría profesional a 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Equipo asistencial	6 694	7 586	1 846	694	393	440	540	18 193
Equipo técnico	2 030	11 555	412	20	22	4	146	14 190
Equipo de alojamientos	7 399	2 899	0	174	106	0	168	10 746
Administración	1 259	1 230	151	37	28	12	68	2 784
Dirección (responsable de centro o servicio)	445	215	69	49	50	22	10	861
TOTAL ETC	17 827	23 484	2 478	975	599	478	932	46 774

Nuevos indicadores 2025	FR	ES	AL[2]	IR[2]	PT[2]	PB	CH[2]	GRUPO
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos a 31/12	99,9 %	100 %	100 %[1]	0 %	8 %	83 %	57 %	95 %
Porcentaje de empleados cubiertos por un representante de personal a 31/12	97 %	100 %	0 %	0 %	0 %	88 %	6 %	88 %
Número de empleados con discapacidad a 31/12	687	476	78	1	1	0	7	1 250
Brecha de remuneración entre hombres y mujeres a 31/12	22 %	8 %	1 %	ND	ND	-5 %	26 %	13 %

1. Advita no está sujeta a ningún convenio colectivo, pero debe cumplir las disposiciones legales en materia de remuneración, como el salario mínimo y los salarios habituales en la región. Así, 578 empleados están sujetos al salario mínimo legal, mientras que a 2108 empleados se les aplica el salario habitual establecido en la región. Este último se aplica exclusivamente al personal asistencial.
2. Los bajos porcentajes registrados en Alemania, Irlanda, Portugal y Chile se explican principalmente por las particularidades de sus respectivos marcos nacionales de diálogo social. Según el país, la representación de los trabajadores puede depender de una iniciativa de los propios empleados o de la presencia de organizaciones sindicales a escala local, mientras que los convenios colectivos no necesariamente abarcan todo el sector privado ni todos los centros sociosanitarios. Estas diferencias en el marco jurídico y en las prácticas de diálogo social condicionan los niveles de cobertura registrados.

Salud, seguridad y bienestar en el trabajo: crear un entorno laboral estimulante y seguro para nuestros profesionales

3 SALUD Y BIENESTAR

ImpAct

POR QUÉ LO HACEMOS: COMPROMETERNOS CON NUESTROS EQUIPOS S1-SBM-3

Las profesiones asistenciales requieren un alto grado de compromiso, especialmente cuando implican atender a personas mayores, que a menudo presentan un deterioro físico y psicológico. Se trata de trabajos exigentes que requieren numerosas cualidades, como atención, empatía, capacidad de escucha y paciencia, entre otras. Estas exigencias pueden repercutir en la salud física y mental de nuestros profesionales.

Como empleador responsable, reconocemos que la calidad de nuestros servicios está directamente vinculada a la excelencia del trabajo de nuestros equipos. Por ello, estamos firmemente comprometidos con la mejora continua de la calidad de vida y las condiciones de trabajo en nuestros centros. Para ello, hemos identificado y puesto en marcha diversas líneas de actuación.



NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026 Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025 ESRS S1-14

Objetivo	Medio/ Resultado	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Sensibilizar al 100 % de las personas que ocupan puestos de responsabilidad sobre la importancia de la calidad de vida y las condiciones de trabajo.		PORCENTAJE DE DIRECTORES SENSIBILIZADOS CON EL ENFOQUE DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO							
	M	**100,0 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**97,0 %** −3,0 ptos. vs. 2024	**34,4 %** −65,6 ptos. vs. 2024[1]	**100,0 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**100,0 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**65,4 %** −21,5 ptos. vs. 2024	**0,0 %** −100,0 ptos. vs. 2024	**92,7 %** −7,2 ptos. vs. 2024
Reducir el número de accidentes laborales relacionados con la manipulación y el transporte de cargas (base de referencia de 2022).	R	**770** +5 % vs. 2024	**442** +10 % vs. 2024	**8** +60 % vs. 2024	**2** −33 % vs. 2024	**7** −13 % vs. 2024	**0** 0 vs. 2024	**0** 0 vs. 2024	**1 229** +6 % vs. 2024
Dotar a los responsables de las herramientas y la formación necesarias para prevenir los riesgos psicosociales.		PORCENTAJE DE DIRECTORES FORMADOS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES							
	M	**100,0 %** +26,8 ptos. vs. 2024	**96,1 %** +2,0 ptos. vs. 2024	**79,7 %** −64,1 ptos. vs. 2024	**64,3 %** +17,9 ptos. vs. 2024	**100,0 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**100,0 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**70,2 %** +3,5 ptos. vs. 2024	**95,6 %** +1,8 ptos. vs. 2024

A 31/12/2025	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Tasa de frecuencia de accidentes	**57,2** +5,8 vs. 2024[2]	**51,3** +5,2 vs. 2024	**7,3** +1,2 vs. 2024	**3,3** −9,4 vs. 2024	**18,7** −26,5 vs. 2024	**0,0** −1,8 vs. 2024	**20,5** +1,6 vs. 2024	**48,4** +4,3 vs. 2024
Tasa de gravedad de los accidentes	**6,1** +0,7 vs. 2024	**2,4** +0,1 vs. 2024	**0,3** +0,1 vs. 2024	**0,0** −2,1 vs. 2024	**0,5** −0,4 vs. 2024	**0,0** −0,2 vs. 2024	**0,1** −0,1 vs. 2024	**3,6** +0,3 vs. 2024
Tasa de ausentismo	**14,0 %** −0,1 ptos. vs. 2024	**18,7 %** +3,2 ptos. vs. 2024	**11,9 %** −5,0 ptos. vs. 2024	**5,2 %** −4,1 ptos. vs. 2024	**9,4 %** −0,7 ptos. vs. 2024	**13,4 %** −0,5 ptos. vs. 2024	**13,5 %** −0,7 ptos. vs. 2024	**15,8 %** +1,0 ptos. vs. 2024
Antigüedad media de los contratos permanentes	**6,4** +0,3 vs. 2024	**8,0** 0,0 vs. 2024	**3,8** +0,1 vs. 2024	**3,9** +0,2 vs. 2024	**2,8** −0,8 vs. 2024	**2,5** −0,1 vs. 2024	**3,5** 0,0 vs. 2024	**6,9** +0,1 vs. 2024
Rotación de personal	**32,0 %** −1,1 ptos. vs. 2024	**32,4 %** +13,1 ptos. vs. 2024[3]	**36,0 %** −3,5 ptos. vs. 2024	**30,3 %** +0,7 ptos. vs. 2024	**56,0 %** −1,5 ptos. vs. 2024	**51,2 %** +5,4 ptos. vs. 2024	**26,0 %** −28,9 ptos. vs. 2024[4]	**32,8 %** +5,3 ptos. vs. 2024

1. En Alemania, se ha implantado un nuevo proceso de formación en materia de calidad de vida y condiciones de trabajo, lo que ha provocado temporalmente una reducción del número de personas formadas. Este porcentaje no incluye a todos los profesionales que en 2024 habían recibido la formación correspondiente a la anterior acción de sensibilización sobre la calidad de vida y las condiciones de trabajo.
2. La tasa de frecuencia en Francia ha experimentado una variación significativa tras una estimación más precisa de las horas efectivamente trabajadas.
3. En España, la cesión de una actividad ha tenido un impacto significativo en la tasa de rotación.
4. En Chile, en 2024 se incluía a los empleados temporales en el cálculo de la tasa de rotación, lo que distorsionaba el resultado.

A 31/12/2025	FR	ES
	ÍNDICE DE ROTACIÓN	
Residencia con atención médica	**27,0 %**	**33,5 %**
Ayuda a domicilio	**55,3 %**	**27,6 %**
	ABSENTISMO	
Residencia con atención médica	**13,7 %**	**ND**
Ayuda a domicilio	**18,6 %**	**ND**

La puesta en marcha de estas acciones se acompaña del seguimiento de indicadores clave de rendimiento, como los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes laborales, el absentismo y la antigüedad media de nuestros equipos. Estos indicadores están condicionados por múltiples factores, por lo que el impacto de los proyectos descritos anteriormente no se refleja en ellos de forma directa ni inmediata. No obstante, permiten realizar un seguimiento de las tendencias relacionadas con la salud, la seguridad y el bienestar en el trabajo.

CÓMO LO HACEMOS: PREVENCIÓN Y COMUNIDAD ESRS S1-4

En materia de salud, seguridad y bienestar en el trabajo, nuestras iniciativas se diseñan, siempre que es posible, de forma conjunta con las partes interesadas implicadas. Nuevas herramientas y procesos, formación, acompañamiento y colaboraciones son algunas de las medidas que ponemos en marcha. Estas iniciativas se despliegan a escala nacional o local, en función de las necesidades y circunstancias de cada contexto, y se articulan en torno a tres ámbitos principales. La prevención ocupa un lugar central en nuestro enfoque.

Riesgos musculoesqueléticos

En todos los países en los que estamos presentes se realizan periódicamente evaluaciones de los riesgos asociados a los trastornos musculoesqueléticos. A partir de estas evaluaciones, se han puesto en marcha diversas medidas de prevención, como plataformas de formación sobre ergonomía y movimientos de riesgo, así como la instalación de equipos adecuados, como grúas de elevación y raíles de transferencia.

Riesgos psicosociales

Nuestros profesionales pueden enfrentarse a situaciones difíciles, como episodios de agresividad o el final de la vida, que pueden generar estrés y malestar en el trabajo. Para apoyar a nuestros equipos en su día a día, ofrecemos acompañamiento psicológico en todos los países en los que estamos presentes y formamos a nuestros responsables para que puedan afrontar adecuadamente estas situaciones.

El bienestar en el trabajo

Para nosotros, el bienestar laboral abarca múltiples aspectos: espacios de trabajo adecuados, condiciones que favorezcan la autonomía de nuestros profesionales, prácticas de gestión basadas en la escucha y el buen trato, y momentos para compartir y estrechar lazos entre los equipos.

Desde clases de yoga hasta días adicionales de vacaciones (Portugal), pasando por el diálogo continuo con los interlocutores sociales (Francia) o la figura de una persona de confianza que facilite el intercambio y la comunicación (Alemania), nuestras residencias impulsan numerosas iniciativas sobre el terreno para crear un entorno de trabajo en el que todos puedan desarrollarse.



Las comunidades profesionales: espacios de intercambio para compartir experiencias y mejorar el diálogo entre los equipos

ESRS S1-1

Creadas en España y Francia en 2025, las comunidades profesionales tienen como objetivo ofrecer a los equipos espacios de intercambio y formación.

Estas comunidades animan a quienes lo deseen a compartir sus experiencias profesionales, ampliar sus conocimientos y proponer iniciativas y mejoras en su práctica profesional.

Estas comunidades están concebidas como espacios de encuentro y convivencia, pero también como una oportunidad para evolucionar en nuestra forma de trabajar y reforzar la colaboración entre profesionales de distintas áreas. En Francia, se han creado comunidades para impulsar la integración de la IA y de soluciones tecnológicas que mejoren la relación con los residentes, acompañar a los «jóvenes profesionales» en sus primeros pasos en nuestro sector y promover iniciativas destinadas a fomentar la actividad física entre las personas mayores.

Céline Fabre, directora de Talento y Comunidades del Grupo, coordina el lanzamiento de estas comunidades.

SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL TRABAJO: NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS S1-14

ESPAÑA | Un dispositivo móvil para facilitar la gestión de tareas administrativas

El proyecto GCR Móvil tiene como objetivo dotar a auxiliares y personal de enfermería de una herramienta móvil que les permita registrar directamente en el teléfono todas las tareas relacionadas con su trabajo y recibir, en tiempo real, información útil para la atención de los residentes.

Con ello se busca liberar tiempo de los equipos, simplificando la gestión de las tareas administrativas, y mejorar la calidad del servicio. El software instalado en los dispositivos móviles ha sido desarrollado internamente para responder de la mejor manera posible a las necesidades de los usuarios. A finales de 2025, 129 de los 146 centros ya disponían de esta herramienta.

FRANCIA | «Soin Autonomie»: un dispositivo que combina el buen trato y la prevención de riesgos laborales

El dispositivo «Soin Autonomie» (cuidados y autonomía), que lleva ya cuatro años implantado en Francia, responde a un cuádruple objetivo: preservar la autonomía de los residentes, garantizar el respeto de su dignidad por parte de los equipos asistenciales, reducir los riesgos laborales y, por último, seguir innovando de forma continua en la atención y el acompañamiento de las personas mayores.

Este enfoque se articula en torno a tres pilares fundamentales de nuestra forma de acompañar a los residentes:

- considerar la movilización como un cuidado en sí mismo;
- facilitar los desplazamientos espontáneos de los residentes;
- eliminar por completo los esfuerzos físicos del personal asistencial mediante el principio de «cero manipulación».

La implantación de esta iniciativa se apoya en una red de 70 formadores especializados, que permite involucrar tanto a las residencias con atención médica como a los servicios de ayuda a domicilio en esta dinámica positiva. En 2025, 1200 profesionales recibieron formación sobre el dispositivo.

Este esfuerzo formativo se acompaña de importantes inversiones en equipamiento para mejorar el nivel de dotación de los centros: en 2025 se instalaron 800 raíles y 500 motores, y para 2026 está previsto un aumento significativo de estas instalaciones, de acuerdo con un plan de implementación detallado.

Además de reducir el riesgo de accidentes laborales, esta iniciativa tiene un impacto especialmente positivo en la fidelización de nuestros equipos. Los datos muestran, en particular, que la tasa de rotación entre los empleados que han recibido formación es inferior a la tasa global de la actividad de residencias con atención médica, una diferencia que es aún más acusada entre los profesionales de atención domiciliaria.

Esta iniciativa refleja plenamente nuestro compromiso con la calidad de la atención, el bienestar de nuestros residentes y el desarrollo profesional de nuestros equipos.

En el marco de los trabajos de la Comisión Social y Societal, algunos países han decidido adoptar el enfoque francés de autonomía. España, en particular, ha incorporado estos principios fundamentales a su proyecto Humaniza.

FRANCIA | Moka.care: avanzamos por la salud mental

El bienestar de nuestros profesionales ocupa un lugar central en nuestra política de recursos humanos. En este marco, estamos reforzando nuestras iniciativas en materia de salud mental. El ciclo de conferencias iniciado a finales de 2024 continuó a lo largo de 2025 y se complementó con un módulo de formación en línea accesible para todos a través de e-Campus. Además, desde febrero de 2026 colaboramos con Moka.care, una plataforma especializada en salud mental que ofrece a todos nuestros profesionales recursos de prevención y herramientas prácticas, así como, cuando lo necesitan, acompañamiento confidencial por parte de profesionales cualificados.



Diversidad e inclusión: un compromiso presente en todas nuestras actividades ESRS S1-1

En DomusVi, la diversidad y la inclusión forman parte de nuestra manera de trabajar y se traducen en iniciativas concretas en todos los países en los que estamos presentes: Francia, España, Alemania, Irlanda, Portugal y Chile. No se trata, por tanto, de meras declaraciones de intenciones, sino de un compromiso que se integra en nuestra actividad diaria.

PRINCIPIOS COMUNES Y UN OBJETIVO COMPARTIDO

Con independencia del país, nuestro compromiso se sustenta en unos principios comunes: garantizar la igualdad de trato y de oportunidades para todos nuestros profesionales, combatir cualquier forma de discriminación y promover un entorno de trabajo respetuoso e inclusivo. Estos principios se concretan en políticas y marcos de actuación específicos —planes de igualdad, códigos de conducta y cartas internas—, así como en una vigilancia activa frente a cualquier forma de acoso.

La igualdad entre mujeres y hombres ocupa un lugar central en nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión. En España, DomusVi ha negociado y firmado planes de igualdad que abarcan todo el Grupo y establecen compromisos concretos en materia de contratación, promoción interna, política retributiva, formación y conciliación de la vida profesional y personal. Estos planes son objeto de un seguimiento riguroso, basado en indicadores de rendimiento que se comparten periódicamente con los representantes de los trabajadores.



INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y CON DIFICULTADES DE ACCESO AL EMPLEO

En Chile, nuestra filial Acalis ha establecido una política formal de inclusión, en cumplimiento de las leyes 21 015 y 21 275, que obligan a las empresas de más de 100 empleados a incorporar a trabajadores con discapacidad y a designar a un gestor de inclusión certificado. Esta política contempla la adopción de ajustes razonables en las distintas etapas de la trayectoria profesional: contratación, incorporación, condiciones de trabajo y accesibilidad.

En Alemania, AdVita colabora con centros educativos y asociaciones profesionales para facilitar el acceso a sus profesiones, especialmente mediante programas de formación dual, prácticas y distintas iniciativas locales, como los «Girls' & Boys' Days», jornadas de acercamiento al mundo profesional que buscan romper con los estereotipos asociados a determinadas profesiones desde edades tempranas.

COMPROMISO CON NUESTRO ENTORNO

En Francia, DomusVi ha puesto en marcha el programa BoysCare, en colaboración con Fondation FACE, para acercar a los hombres a las profesiones relacionadas con la atención a las personas mayores, que siguen estando desempeñadas mayoritariamente por mujeres. En tres regiones, se llevaron a cabo acciones de acercamiento dirigidas a estudiantes de secundaria, personas en búsqueda de empleo y personas con discapacidad reconocida, con el objetivo de darles a conocer las profesiones del sector. Cinco participantes pudieron realizar una experiencia de inmersión en una residencia, lo que abrió la posibilidad de incorporarse posteriormente a la plantilla.

También en Francia, se pusieron en marcha dos programas de Preparación Operativa para el Empleo (POE), en colaboración con France Travail y Génération France, en los que participaron 20 personas en búsqueda de empleo, con la participación de 14 residencias. Al finalizar el programa, ocho de ellas encontraron empleo como personal de servicios hoteleros, auxiliares de ayuda a domicilio o auxiliares de enfermería.



UN COMPROMISO QUE SIGUE CRECIENDO

Desde Irlanda, donde Trinity Care ha establecido una política específica y rigurosa contra el acoso y la discriminación, hasta Portugal, donde las prácticas de recursos humanos se rigen por una normativa interna centrada en la igualdad y la no discriminación, DomusVi trabaja para que la inclusión sea una realidad en el día a día, tanto para sus profesionales como para los residentes a los que acompañan.

Formación y desarrollo de competencias ESRS S1-13



POR QUÉ LO HACEMOS: ADQUIRIR LOS CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS Y HABILIDADES INTERPERSONALES INDISPENSABLES PARA NUESTRAS PRÁCTICAS Y PARA LA EVOLUCIÓN PROFESIONAL ESRS S1-13

En el marco de nuestro compromiso con la mejora de la calidad de vida en el trabajo y con el objetivo de garantizar la máxima calidad del servicio, apostamos firmemente por la formación y el desarrollo de las competencias.

Queremos que nuestros profesionales adquieran los conocimientos, las habilidades y las competencias interpersonales necesarias para desempeñar su labor y avanzar en su desarrollo profesional.

La formación también desempeña un papel clave en la aplicación de nuestra hoja de ruta de desarrollo sostenible, al sensibilizar y formar a nuestros profesionales en una amplia variedad de cuestiones sociales, medioambientales y de gobernanza.

NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026 Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025 ESRS S1-13

Objetivo	Medio/ Resultado		FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Formar a nuestros profesionales y desarrollar sus competencias.	M	NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN								
		Mujeres	121 646	274 786	34 690	9 278	8 132	20 216	3 523	472 272
		Hombres	18 102	27 230	8 174	3 737	1 576	2 000	2 752	63 571
		TOTAL	139 748	302 016	42 864	13 015	9 709	22 216	6 275	535 843
		Horas/ ETC	8	13	17	13	16	46	7	11
Facilitar la evolución profesional de nuestros profesionales.	R	NÚMERO DE PROMOCIONES INTERNAS								
			16[1]	40	78	13	5	42	23	217
		NÚMERO DE MOVIMIENTOS INTERNOS								
			212	18	120	16	1	7	33	407
Medir la satisfacción del 100 % de nuestros profesionales mediante una encuesta interna.	M	Encuesta realizada en el primer trimestre de 2026. Encuesta de compromiso de 2026 realizada a unos 32 000 empleados con un índice de participación del 66 %.								
Mantener un alto nivel de satisfacción global de los profesionales.	R	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL								
			70,0 % 4,0 ptos. vs. 2024	57,0 % 2,0 ptos. vs. 2024	53,0 % 1,0 pto. vs. 2024	74,0 % 4,0 ptos. vs. 2024	65,0 % 6,0 ptos. vs. 2024	64,0 % ND vs. 2024	60,0 % 3,0 ptos. vs. 2024	64,0 % 2,0 ptos. vs. 2024

1. En Francia, el alcance es limitado. Solo se tienen en cuenta los ascensos a puestos de dirección de residencias y agencias.

CÓMO LO HACEMOS: CURSOS CENTRADOS EN EL DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL ESRS S1-13

Una completa política de formación

Ofrecemos a nuestros colaboradores diversas oportunidades para formarse y desarrollar sus habilidades técnicas y personales, entre las que se incluyen:

- la implementación de centros de formación en línea («Académie» y «e-Campus»);
- programas de formación innovadores, en colaboración con organismos públicos, instituciones académicas y entidades privadas;
- el reconocimiento de la formación previa;
- el enfoque «Soin Autonomie» (cuidados y autonomía);
- la elaboración de itinerarios formativos específicos para cada profesión;
- los módulos de formación relacionados con la organización, los aspectos técnicos y las competencias personales.

Diseñar conjuntamente una formación personalizada

Junto con nuestros profesionales, diseñamos programas de formación personalizados, adaptados a sus conocimientos, experiencia y necesidades. Estas formaciones están disponibles tanto en línea como de forma presencial, con especial atención a esta última modalidad.

También se han creado fichas profesionales detalladas que recogen los conocimientos, habilidades y responsabilidades asociados a cada puesto.

Paralelamente, las evaluaciones periódicas permiten a cada profesional hacer balance de su trayectoria y desarrollo personal.

Formaciones específicas para seguir avanzando

Algunos cursos se han diseñado para responder a necesidades y demandas específicas, entre ellos:

- los cursos relacionados con la evolución de nuestras profesiones y del marco normativo;
- los cursos de liderazgo, destinados a fomentar buenas prácticas de gestión y culturales;
- los cursos conducentes a la obtención de una certificación.



FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS: NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS S1-13

FRANCIA | El programa «Manager fédérateur» sigue dando pasos

En 2025, el programa «Manager fédérateur» inició su tercer año de implantación. Los nuevos responsables de los centros y de la sede en Francia participaron en los módulos 1 y 2 del programa.

Se organizaron dos sesiones de formación, estructuradas, como en años anteriores, en torno a seis actitudes clave —reconocimiento, exigencia, confianza, coherencia, sentido y competencia— y a casos prácticos basados en situaciones reales, diseñados específicamente para responder a los retos de nuestro sector. De este modo, los responsables pueden identificar buenas prácticas, anticiparse a las dificultades recurrentes y desarrollar pautas de gestión adaptadas a las particularidades de la atención y el acompañamiento de las personas mayores.

En 2025 también se impartió el módulo 3 del programa a 140 responsables, que pudieron elegir entre tres temáticas: «gestión del cambio», «capitalizar para avanzar» y «gestión de proyectos transversales». Nuestro objetivo es adaptar progresivamente el itinerario a las necesidades de cada persona.

Gracias a esta apuesta por la formación, seguimos acompañando a los responsables en la consolidación de sus prácticas de gestión diaria y en la implantación de una dinámica de gestión proactiva, esencial para mantener la calidad de la atención y el acompañamiento de nuestros residentes, así como el bienestar de nuestros profesionales.

FRANCIA | Pass'Afest: la innovación pedagógica al servicio de las profesiones asistenciales

Ante las persistentes dificultades de contratación en el sector, DomusVi ha apostado por un enfoque decididamente innovador: formar a sus profesionales directamente sobre el terreno, en contacto con la realidad del trabajo asistencial.

El programa Pass'Afest, puesto en marcha en 2021 y cofinanciado por la Unión Europea (NextGenerationEU) en el marco del Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia (PNRR), ha permitido formar a profesionales en las especialidades de auxiliar de ayuda a domicilio (ADVF) y agente de servicios sociosanitarios (ASMS) mediante acciones de formación en el puesto de trabajo (Afest). Desarrollado en colaboración con Afpa y la start-up Daylindo, este programa ha permitido integrar un sistema digital de seguimiento de las competencias en la plataforma e-Campus de DomusVi, garantizando su continuidad más allá de la financiación inicial.

Desde febrero de 2024, hemos dado continuidad a esta iniciativa con el mecanismo VAE Inversée, un programa experimental de ámbito nacional cofinanciado por OPCO, que permite formar a profesionales para trabajar como auxiliares de enfermería y cocineros de colectividades mediante contratos de formación innovadores.

De este modo, avanzamos hacia un modelo de empresa verdaderamente orientada al aprendizaje, en el que cada profesional se convierte en protagonista de su propio desarrollo profesional.

100 plazas obtenidas en 2024 para la formación de auxiliar de enfermería (promoción iniciada en 2025)

50 plazas adicionales en 2025 (promoción iniciada en 2026)

28 plazas de cocinero en 2025: **100 % de aprobados en el título** (10 nuevas plazas en 2025)

96,5 % de aprobados en el título de agente de servicios sociosanitarios (ASMS)

100 % de aprobados en el título de auxiliar de ayuda a domicilio (ADVF)

Colaboraciones:
Croix-Rouge Compétence (auxiliares de enfermería) y Afpa (cocineros)

ALEMANIA | Advita Akademie: formación para profesionales internos y externos

Nuestros equipos y su desarrollo profesional siguen ocupando un lugar central entre nuestras prioridades. En Alemania, la Advita Akademie, inaugurada en 2015, ha permitido consolidar nuestra apuesta por la formación digital y ofrecer un acompañamiento integral y de calidad a todos nuestros equipos.



ESPAÑA | Formaciones de nivel máster dirigidas a los directores de residencias

En España, se ha puesto en marcha un programa de formación en gestión dirigido a los directores de nuestras residencias, con el objetivo de reforzar sus competencias y proporcionarles las herramientas necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones.

Con un nivel equivalente a un máster, el programa aborda los fundamentos de la gestión empresarial, el liderazgo y la gestión de equipos, así como la interpretación de datos financieros y el seguimiento de los principales indicadores de gestión. Asimismo, permite comprender las tendencias del mercado y las nuevas realidades económicas, así como sus implicaciones en la toma de decisiones de gestión.

La innovación, la digitalización y la orientación al cliente ocupan un lugar central, como aspectos clave para desarrollar una propuesta de valor diferenciada en nuestras residencias DomusVi.

El programa se estructura en varios módulos: gestión económica y financiera; liderazgo y gestión deequipos; marketing y gestión comercial; gestión de recursos humanos; gestión de los cuidados y de los centros residenciales; y gestión estratégica e innovación. La formación se completa con talleres de reflexión y un trabajo final de máster.

ESPAÑA | Planes de formación individuales para que cada profesional pueda desarrollar sus competencias

Nuestros profesionales en España tienen acceso a un sistema de evaluación del desempeño (EVD) que les permite valorar y analizar su evolución, responsabilidades y competencias. Una vez identificados sus puntos fuertes, las áreas de mejora y las oportunidades de desarrollo, se define y pone en marcha un plan de desarrollo individual adaptado a cada persona, que puede incluir acompañamiento, formación en línea, talleres, actividades de trabajo en equipo, etc. Este proceso nos permite acompañar a nuestros profesionales a lo largo de su trayectoria profesional y, al mismo tiempo, optimizar la toma de decisiones estratégicas en materia de recursos humanos.



Impacto socioeconómico local

ESRS S3

POR QUÉ LO HACEMOS:

GENERAR VALOR ECONÓMICO Y SOCIAL ESRS S3 - SBM3

DomusVi, actor económico y social en los territorios en los que opera

Nuestro arraigo territorial influye en nuestra gobernanza, nuestra estrategia y nuestras actuaciones. Nuestro modelo organizativo descentralizado favorece las iniciativas locales orientadas a impulsar el desarrollo social y económico de los territorios en los que está presente DomusVi.

Como empleador y consumidor local, contribuimos al desarrollo de la economía regional dando prioridad a los proveedores de proximidad, generando numerosos puestos de trabajo y colaborando con agentes comprometidos con la solidaridad y el desarrollo local. Nuestros centros, plenamente integrados en su entorno, mantienen una estrecha relación con las comunidades locales.

Por último, ante las dificultades de contratación en determinados territorios, apostamos por la formación de personas con dificultades de acceso al empleo (personas con discapacidad, personas sin titulación, mayores y jóvenes). Nuestro objetivo es acompañarlas en la obtención de su primera certificación profesional y, cuando sea posible, facilitarles el acceso a un empleo estable.



NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026

Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025 ESRS S3-1

Objetivos para 2026	Medio/ Resultado	Resultados de 2025
Nuestros centros impulsan iniciativas a escala local, en estrecha conexión con las necesidades de su entorno.	R	La sistematización de las evidencias relativas a los proyectos locales se encuentra actualmente en proceso de implantación, con el objetivo de poder calcular el indicador del Grupo «porcentaje de centros que cuentan con al menos un proyecto en el que participan las comunidades locales». Los numerosos comentarios recibidos de los distintos países sobre estos proyectos ponen de manifiesto la diversidad de iniciativas existentes, como las colaboraciones con centros educativos para organizar jornadas intergeneracionales; con asociaciones de protección animal —como escuelas para perros en Alemania o asociaciones dedicadas al bienestar animal en Portugal—; o con entidades que favorecen la inclusión sociolaboral, como los ESAT en Francia para el mantenimiento de espacios verdes o los servicios de lavandería. Nuestro impacto en el entorno local también se refleja en la contratación de profesionales de la zona, que contribuye a dinamizar la economía y genera efectos indirectos, como una mayor demanda de vivienda. Asimismo, favorecemos la actividad económica local mediante nuestras compras a comercios de proximidad, como panaderías, floristerías, carnicerías o comercios de frutas y verduras, según el país. Algunos de nuestros centros están situados en zonas aisladas y, como espacios de vida, contribuyen de manera significativa a la actividad económica y social de su entorno, por ejemplo, mediante la participación o las visitas a mercados locales y la organización de exposiciones.
Invertir en proyectos para formar a personas con dificultades de acceso al empleo.	M	En Francia y España: participación en programas de inserción de personas con dificultades de acceso al empleo (véase más adelante).

CÓMO LO HACEMOS: PARTICIPAR ACTIVAMENTE

EN EL ECOSISTEMA LOCAL Y CONTRIBUIR A SU DESARROLLO ESRS S3-1

Reforzar los vínculos con todo el ecosistema local

Nuestras iniciativas en materia de impacto socioeconómico y acceso al empleo reflejan la diversidad de los territorios en los que está presente DomusVi. Nuestros centros y equipos colaboran estrechamente con los agentes locales y tienen en cuenta las expectativas de las partes interesadas para desarrollar proyectos adaptados a cada contexto.

Ponemos en valor la iniciativa local y fomentamos una amplia autonomía en su puesta en marcha. En 2024 se pusieron en marcha numerosas iniciativas y se identificaron proyectos clave, desde la formación de auxiliares de ayuda a domicilio hasta diversas iniciativas intergeneracionales. Asimismo, las numerosas colaboraciones con asociaciones, centros educativos y empresas han permitido desarrollar una amplia variedad de actividades enriquecedoras para nuestros residentes, que contribuyen a dinamizar la vida de las comunidades en las que estamos presentes.

IMPACTO SOCIOECONÓMICO LOCAL:

NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS S3-1

GRUPO | Reforzar los vínculos intergeneracionales

DomusVi trabaja para fortalecer los vínculos entre generaciones mediante iniciativas y actividades que favorecen el encuentro, el intercambio y la convivencia. Expresión corporal, artes gráficas, música, deporte, mercados de creadores… La organización de talleres y actividades conjuntas con asociaciones, centros educativos o clubes deportivos permite crear vínculos intergeneracionales enriquecedores y basados en valores humanos, al tiempo que contribuye a transformar la percepción de las personas mayores.



FRANCIA | Itinerarios innovadores para la inclusión y la formación profesional

DomusVi Francia ha reforzado su compromiso social mediante programas de inclusión laboral dirigidos a personas con dificultades de acceso al empleo, contribuyendo así a combatir la exclusión y, al mismo tiempo, a hacer frente a las dificultades de contratación de nuestro sector. Dos iniciativas emblemáticas ilustran este enfoque inclusivo:

- Nuestra participación en el programa Vocation.s, desarrollado por Croix-Rouge Insertion en Yvelines. Este dispositivo, creado en 2020, ofrece durante diez meses un itinerario de preparación a personas con dificultades de acceso al empleo, con el objetivo de facilitar su posterior incorporación a una formación de auxiliar de enfermería (Ifas).
- En la región de Provenza-Alpes-Costa Azul, también hemos puesto en marcha, en colaboración con la asociación Génération France y France Travail, una Preparación Operativa para el Empleo (POE) de 455 horas, que combina formación teórica y formación en el puesto de trabajo (Afest). Este programa ofrece una vía concreta de acceso a las profesiones de auxiliar de ayuda a domicilio y personal de servicios hoteleros, especialmente demandadas en nuestro sector.

Estas iniciativas reflejan nuestra voluntad de crear vías sostenibles de acceso al empleo para personas en situación de vulnerabilidad, al tiempo que contribuyen al desarrollo de competencias esenciales para el bienestar de nuestros residentes.

Al combinar formación capacitante, experiencia práctica y acompañamiento personalizado, estas iniciativas materializan nuestra visión de una responsabilidad social que concilia inclusión, desarrollo de competencias y respuesta a las necesidades de contratación en el ámbito de la atención a las personas mayores.



FRANCIA | Implicar a la sociedad en los retos del envejecimiento

Lanzado en septiembre de 2025 durante el encuentro nacional de residencias para personas mayores celebrado en el país galo, el Pacto de Confianza reúne a DomusVi y a cinco socios de los ámbitos público, asociativo y privado. Ante el crecimiento demográfico previsto de la población de 85 años o más a partir de 2030, esta iniciativa propone 10 medidas concretas articuladas en torno a tres pilares: preparar el futuro, recuperar la confianza y simplificar las normas. El objetivo es construir colectivamente una sociedad inclusiva que garantice a las personas mayores una atención digna y adaptada a sus necesidades.

FRANCIA | ProMilès, una reconversión profesional adaptada a las profesiones del cuidado de personas mayores

En agosto de 2025, DomusVi France firmó el manifiesto ProMilès, una iniciativa de la organización MEDEF en colaboración con las Fuerzas Armadas de Francia, cuyo objetivo es facilitar la transición de los militares a la vida profesional en empresas francesas. Con este compromiso, apostamos por reconocer sus competencias, favorecer su integración y poner en valor cualidades como la disciplina, el sentido del servicio y el liderazgo, especialmente adecuadas para las profesiones relacionadas con la atención a las personas mayores. Esta iniciativa se integra plenamente en nuestro enfoque de RSE, que sitúa a las personas en el centro de nuestros valores.

FRANCIA | Los «Trucs qui Marchent», impulsores del vínculo social

En noviembre de 2025, DomusVi fue uno de los colaboradores de la 4.ª edición de la Grande Soirée des Trucs qui Marchent, que reunió a 1600 participantes en el Cirque d'Hiver Bouglione. Dos de nuestras iniciativas fueron reconocidas entre las más inspiradoras de Francia: el mercado de Navidad de la residencia de Pégomas y la microguardería intergeneracional Tom & Josette de Toulouse. Este reconocimiento pone de relieve el compromiso de nuestros equipos con el fortalecimiento del vínculo social y la innovación a escala local.





ESPAÑA | Una colaboración universitaria para mejorar la atención

DomusVi y la Universidad Internacional de Valencia (VIU) han firmado un acuerdo de colaboración destinado a mejorar la atención a las personas en situación de dependencia y con enfermedades crónicas. Esta iniciativa combina la excelencia académica con la experiencia sobre el terreno y se articula en torno a tres ejes: la validación científica del modelo «Humaniza» de DomusVi España, el desarrollo de formaciones y seminarios dirigidos a profesionales sanitarios y la realización de proyectos de investigación aplicada. Los estudiantes de la VIU también podrán realizar prácticas en nuestros centros, contribuyendo así a reforzar el atractivo y la calidad de las profesiones relacionadas con la atención a las personas mayores.

ESPAÑA | Combinar formación e inclusión laboral en un sector con dificultades de contratación

En colaboración con la Xunta de Galicia, se ha puesto en marcha un programa de empleo y formación dirigido a 100 personas en situación de vulnerabilidad. Con una tasa de finalización del 99 %, el programa ha permitido impartir 860 horas de formación distribuidas en 16 módulos conducentes a una certificación, desde cuidados geriátricos hasta competencias digitales. 27 participantes obtuvieron un certificado oficial de profesionalidad (SSCS0208, «Atención sociosanitaria a personas dependientes en instituciones sociales»), mediante un proceso de acreditación pionero en Galicia.

En total, 62 participantes accedieron al empleo, lo que pone de manifiesto el impacto concreto de esta iniciativa en la inclusión laboral de las personas con más dificultad de acceso al empleo.

ESPAÑA | En Madrid, DomusVi España acompañará a 30 000 personas a domicilio

DomusVi España ha resultado adjudicataria de dos contratos públicos para gestionar los servicios de ayuda a domicilio de la Comunidad de Madrid y del Ayuntamiento de Madrid. Cerca de 30 000 personas mayores y/o en situación de dependencia recibirán atención de más de 6 700 profesionales. Esta colaboración público-privada pone de manifiesto la capacidad de DomusVi para desplegar un modelo de atención personalizado que favorece la continuidad de los cuidados, el envejecimiento activo y la lucha contra la soledad no deseada.



PAÍSES BAJOS | Nomeolvides para rendir homenaje a las personas con demencia

El 25 de mayo de 2025, el centro Martha Flora de Hilversum inauguró el «sendero de los nomeolvides». Dos residentes, acompañados por la directora del centro, Linda van Meerveld, fueron los encargados de inaugurar esta iniciativa, que invita a adoptar una mirada positiva hacia las personas con demencia.

Fundaciones en Francia y España

LA FUNDACIÓN DOMUSVI FRANCE

Creada en enero de 2022, la Fundación DomusVi France apoya a quienes trabajan en favor de las personas mayores. Su labor está estrechamente ligada a la misión del Grupo: contribuir al bienestar de las personas mayores promoviendo el mantenimiento y el desarrollo de una vida social activa y segura. La Fundación ocupa un lugar central en la política de mecenazgo y de responsabilidad social del Grupo. En diciembre de 2025, la Fundación renovó su Consejo de Administración.

LA FUNDACIÓN DOMUSVI ESPAÑA

La Fundación DomusVi España tiene como objetivo divulgar el conocimiento sobre el envejecimiento entre el conjunto de la sociedad. Para ello, desarrolla programas de formación específicos, organiza jornadas de estudio y publica contenidos especializados. Asimismo, impulsa numerosos proyectos sociales, medioambientales y de innovación, tanto mediante iniciativas propias como a través del apoyo anual a proyectos desarrollados por asociaciones, centros educativos o establecimientos del Grupo, a los que reconoce con los «Premio Fundación DomusVi».



Las acciones de la Fundación DomusVi Francia en 2025

En 2025, la Fundación DomusVi continuó y reforzó sus iniciativas en favor de la convivencia y la inclusión en torno a las personas mayores a través de:

- su compromiso con la investigación y la generación de conocimiento, mediante el apoyo a la Cátedra «Transition Démographique / Transition Économique» (transición demográfica/transición económica) (TDTE) de la Universidad Paris-Dauphine, un programa académico que estudia los efectos del envejecimiento en la sociedad, y el lanzamiento de la tercera edición del Premio Yves Journel, que reconoce trabajos universitarios y científicos sobre las relaciones intergeneracionales. La Fundación también mantuvo su apoyo a la Fondation Recherche Alzheimer, contribuyendo al avance de la investigación y a la sensibilización de familias y profesionales sobre los retos asociados a esta enfermedad.
- acciones solidarias sobre el terreno, a través de proyectos locales y colaboraciones estratégicas. Entre ellas se encuentran Old Up, una asociación de personas mayores comprometidas que promueve su papel como ciudadanos activos; Tom & Josette, una red de microguarderías ubicadas en residencias de mayores que fomenta la interacción cotidiana entre niños y residentes; y StudHelp, una asociación que lucha contra la precariedad estudiantil y que, en colaboración con DomusVi, organiza comidas solidarias intergeneracionales.
- su apoyo a Rosa Murcia Gangloff, atleta paralímpica, cuyas intervenciones con residentes y equipos permitieron sensibilizar sobre los valores de la resiliencia, la inclusión de las personas con discapacidad y la igualdad de oportunidades.
- acciones culturales, con la emisión del documental intergeneracional *La Coloc* en Canal+ y el lanzamiento, a finales de 2025, del primer episodio del pódcast de la Fundación, concebido para dar voz tanto a jóvenes como a personas mayores en torno a cuestiones sociales y de transmisión de conocimientos y experiencias.

Las acciones de la Fundación DomusVi España en 2025

Con el objetivo de enriquecer y poner en valor la vida y la experiencia de nuestros residentes y clientes, la Fundación ha impulsado diversas iniciativas, entre ellas:

- **la Universidad de Mayores:** en colaboración con el Instituto de Formación Continua IL3 de la Universidad de Barcelona, se ofrecen programas universitarios semestrales a los residentes de DomusVi, cuyo principal objetivo es mantener y mejorar las capacidades cognitivas a través del aprendizaje permanente. En 2025, 137 estudiantes obtuvieron su título —en Humanidades, Matemáticas o Cine—, entre ellos 12 personas que reciben servicios de ayuda a domicilio y teleasistencia, que se incorporaron al programa en el segundo semestre de 2025. Desde la puesta en marcha de la Universidad de Mayores en 2021, un total de 442 personas mayores han obtenido su título. La ceremonia de graduación se celebró en noviembre en el Aula Magna de la Universidad de Barcelona.
- **el programa EAPS** (Equipos de Atención Psicosocial): esta iniciativa de la Fundación «la Caixa» tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de las personas al final de la vida, prestando atención a sus necesidades emocionales, sociales y espirituales. El programa se desarrolla en residencias DomusVi de Lérida, Córdoba y Sevilla.
- **la colaboración con la FGCSIC:** en septiembre de 2025, la Fundación DomusVi firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación General del CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas) en el marco del programa «ComFuturo iAGE» (2025-2030), con una aportación de 75 000 €. El objetivo es atraer talento científico para desarrollar proyectos de investigación de alto impacto sobre el envejecimiento y la atención a las personas mayores, facilitando también el acceso de investigadores a los centros DomusVi para desarrollar su actividad.



Además, en 2025 la Fundación trabajó para promover la inclusión de las personas mayores y apoyar a colectivos vulnerables mediante diversas iniciativas:

- **el voluntariado:** se firmaron 86 acuerdos con particulares, organizaciones y empresas comprometidas con el voluntariado corporativo. En total, 422 voluntarios contribuyeron al bienestar de 1 391 residentes de 52 centros DomusVi mediante talleres, actividades intergeneracionales, salidas y acompañamiento personalizado.
- **las becas:** se concedieron 50 becas a estudiantes de Ciencias de la Salud y de titulaciones del ámbito sociosanitario. En total, se destinaron 58 250 € a los 50 beneficiarios.
- **Los premios anuales de la Fundación DomusVi:** su décima edición reunió a más de 400 participantes en una gala celebrada en noviembre. De las 83 candidaturas recibidas, se reconocieron 7 proyectos ganadores, con una dotación total de 65 000 €. El Premio Decano se concedió a la chef catalana Carme Ruscalleda.
- **La Cátedra «Buen trato hacia las personas mayores»:** creada por la Fundación DomusVi en colaboración con la Universidad de Medicina CEU San Pablo, celebró su primera jornada de coloquio, que reunió a profesionales, personas mayores y familias en torno al respeto y la dignidad en la atención y el acompañamiento de las personas mayores.



Nuestros retos ambientales

ESRS E1 A E5

CUADRO DE INDICADORES AMBIENTALES 83

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI 85

GESTIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO 93

ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO 97

GESTIÓN DEL CONSUMO DE AGUA 101

GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA BIODIVERSIDAD 103

GESTIÓN DE RESIDUOS 107



En materia medioambiental, los impactos que pueden generar nuestros centros están vinculados a nuestra actividad diaria. Desde nuestro ámbito de actuación, trabajamos para preservar los ecosistemas, minimizar los impactos negativos y potenciar los efectos positivos de nuestra actividad.

Siempre actuamos con un mismo objetivo esencial: el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores a las que acompañamos y de nuestros profesionales. La elaboración de los planes de acción asociados a nuestros retos medioambientales también tiene como objetivo adaptar progresivamente nuestras prácticas para que sean compatibles con los límites planetarios.

En el marco de los comités de diálogo establecidos para gestionar nuestro parque inmobiliario en régimen de alquiler, trabajamos con nuestros arrendadores en torno a estos planes de acción.

Nuestros arrendadores actúan como socios en cuestiones relacionadas con la eficiencia energética, la gestión del agua y los residuos y la descarbonización. Esta colaboración se enmarca en la estrategia medioambiental de cada una de las partes interesadas y contribuye positivamente a la definición y financiación de los planes de acción de los centros implicados.

Cuadro de indicadores ambientales

MEDIOAMBIENTE

Compromisos	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a reducir las emisiones directas e indirectas de GEI derivadas de sus actividades, en consonancia con un escenario de limitación del calentamiento global a 1,5 °C. • Reducción de las emisiones de GEI (mitigación del cambio climático)	Publicar anualmente la huella de carbono derivada de las operaciones de DomusVi (alcances 1, 2 y 3) desde 2021.	Resultados market-based (tCO_2eq): **Alcance 1:** 46 666 **Alcance 2:** 32 433 **Alcance 3:** 327 576 **Total:** 406 674	Resultados market-based (tCO_2eq): **Alcance 1:** 45 285 **Alcance 2:** 9 961 **Alcance 3:** 306 818 **Total:** 362 064
	Impulsar y desplegar nuestra estrategia de descarbonización mediante la definición de una trayectoria de reducción de emisiones conforme a la metodología SBTi.	Trayectoria de descarbonización validada por la SBTi el 30 de agosto de 2024.	−11 % con respecto a 2024.
DomusVi se compromete a reforzar su resiliencia frente al cambio climático. • Adaptación al cambio climático	Definir una estrategia y medidas de adaptación al cambio climático.	En 2024, se realizó un primer análisis de la exposición de nuestros edificios al cambio climático con el apoyo de la herramienta R4RE Bat-ADAPT, desarrollada por la asociación Observatoire de l'Immobilier Durable (OID), a partir de la ubicación geográfica de nuestros edificios.	En 2024, se realizó un primer análisis de la exposición de nuestros edificios al cambio climático con el apoyo de la herramienta R4RE Bat-ADAPT, desarrollada por la asociación Observatoire de l'Immobilier Durable (OID), a partir de la ubicación geográfica de nuestros edificios.
DomusVi se compromete a reducir significativamente su consumo energético. • Gestión del consumo energético • Reducción de las emisiones de GEI	Reducir el consumo energético anual de los centros.	7 798 kWh/cama (considerando conjuntamente todas las energías adquiridas): −1,5 % vs. 2023.[1]	7 762 kWh/cama (considerando conjuntamente todas las energías adquiridas): −0,5 % vs. 2024.
	Mejorar la eficiencia energética de los centros, especialmente mediante la eliminación del 100 % de las clasificaciones F y C.	99 % de centros con una clasificación superior a F.[2]	99,5 % de centros con una clasificación superior a F.[2]
	Obtener la certificación BREEAM (o equivalente) con un nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación que requieran la solicitud de una licencia de obra.	62 centros en proceso de certificación BREEAM, de los cuales 11 certificados.	35 edificios en proceso de certificación BREEAM y 33 certificados en los últimos años.

1. El dato correspondiente a 2024 se ha ajustado ligeramente en los alcances 2 y 3 debido a la identificación de algunos errores en el reporte de ese ejercicio, como la subestimación de los gastos de formación y de los volúmenes de residuos.
2. Ámbito: Francia, España, Irlanda, Portugal y Países Bajos.
3. GPR es la norma reconocida por Países Bajos como equivalente a BREEAM.

Compromisos	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a incrementar el uso de energía sostenible (aprovisionamiento y producción propia). • Aprovisionamiento energético	Aumentar el porcentaje de adquisición de energía sostenible.	En Portugal, el 25 % de la electricidad adquirida cuenta con certificación de origen renovable. En España, se adquirieron 284 MWh de electricidad renovable mediante contratos PPA. Varios países, entre ellos Francia y España, se comprometieron contractualmente en 2024 a adquirir, a partir de 2025, más del 80 % de su electricidad de fuentes renovables.	En 2025, Países Bajos, Portugal y España se abastecen al 100 % de electricidad renovable, frente al 79 % en Francia.
	Desarrollar nuestra producción de energía sostenible.	12 568 MWh de energía renovable producida in situ.	12 490 MWh de energía renovable producida in situ.
DomusVi se compromete a preservar los recursos acuáticos. • Gestión del consumo de agua • Gestión de impactos en la biodiversidad	Optimizar la gestión del consumo de agua.	2 039 430 m^3 de agua consumida (sin contar Francia).	3 789 700 m^3 de agua consumida (en todos los países).
	Garantizar una gestión adecuada de las aguas residuales.	Procesos y equipos implantados para garantizar el tratamiento de las aguas residuales.	
DomusVi se compromete a preservar y regenerar la biodiversidad de los territorios en los que estamos presentes. • Gestión de impactos en la biodiversidad	Definir un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad.	Procesos y equipos implantados para garantizar la preservación y la regeneración de la biodiversidad. En 2024, se llevó a cabo un análisis para identificar los centros situados cerca de zonas naturales sensibles.	
	Preservar nuestros recursos naturales a través de una política de compras responsables.	Se priorizan las compras responsables y con etiqueta ecológica.	
DomusVi se compromete a reducir los residuos generados por sus actividades y mejorar su valorización, en línea con las políticas públicas de los países en los que opera el Grupo y mediante una gestión optimizada. • Gestión de residuos	Reducir anualmente la cantidad de residuos generados por cama (base de referencia de 2022).	Dato revisado para corregir errores de estimación identificados: 0,74 t/cama.	0,73 t/cama; –1,5 % vs. 2023.
	Alcanzar anualmente un 27 % de residuos valorizados en el conjunto de nuestras operaciones.	29,4 % de residuos valorizados.	29 % de residuos valorizados en 2025.[1]
	Implantar sistemas de valorización de residuos (envases, vidrio, biorresiduos y textiles) en el 100 % de nuestros centros.	No aplicable.	Datos no disponibles para un número suficiente de países.
	Aumentar la proporción de residuos que no se destinan a vertedero.	No aplicable.	68 %

1. El dato de 2024 se ha revisado, pasando del 14 % al 29,5 %. Este aumento se debe a una estimación más coherente de los residuos en España (cartones y embalajes) que se reciclan por completo.

Reducción de las emisiones de GEI: un compromiso en favor del medioambiente y de las personas a las que acompañamos ESRS E1-1

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

POR QUÉ LO HACEMOS: ADAPTAR NUESTRAS ACTIVIDADES A LAS NUEVAS REALIDADES CLIMÁTICAS ESRS E1-1

Como empresa responsable y especialista en el acompañamiento de las personas durante el envejecimiento, tenemos una doble responsabilidad: reducir nuestra huella medioambiental para contribuir a mitigar el cambio climático y proteger la salud de las personas a las que cuidamos cada día, así como la de nuestros profesionales.

El cambio climático, provocado por el aumento y la acumulación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), está deteriorando las condiciones de vida. Las olas de calor son cada vez más frecuentes, prolongadas e intensas, al igual que las sequías, los incendios, las lluvias intensas, las tormentas y las inundaciones.

La disponibilidad de agua dulce y nuestra salud también se ven afectadas. De hecho, se observa un aumento de la mortalidad y de las enfermedades relacionadas con el cambio climático, especialmente entre las poblaciones vulnerables, así como la aparición de nuevos vectores de enfermedades.

Somos plenamente conscientes de que nuestras actividades generan emisiones de gases de efecto invernadero, asociadas, entre otros aspectos, a nuestras compras, la gestión de residuos, los desplazamientos, la construcción y renovación de nuestros centros y el consumo de energía necesario para desarrollar nuestra actividad.

Nuestro reto es reducir estas emisiones mediante el despliegue de nuestra estrategia de descarbonización y contribuir así a mitigar el cambio climático.

NUESTRAS EMISIONES DE GEI ESRS E1-6

Nuestras operaciones han generado, directa e indirectamente, 362 064 tCO_2eq en 2025 frente a las 406 674 tCO_2eq en 2024 (metodología market-based), lo que supone una disminución absoluta del 11 %. Esta reducción de emisiones de gases de efecto invernadero se debe principalmente a la disminución del consumo de gas natural y a la contratación de numerosos suministros de electricidad de origen renovable, que han contribuido a reducir las emisiones asociadas a nuestro consumo energético.

En los alcances 1 y 2, hemos implantado numerosos contratos de electricidad de origen renovable para el cálculo según el enfoque de mercado (market-based) y hemos reducido nuestro consumo de gas. En cuanto al alcance 3, las medidas adoptadas se centran principalmente en el seguimiento y la actualización de nuestros factores de emisión. Estos factores disminuyen de forma natural con el tiempo, como reflejo de los esfuerzos de descarbonización emprendidos por nuestros proveedores en sus propios procesos de producción, con independencia de la evolución de nuestros volúmenes de compra. Estos factores de emisión proceden mayoritariamente de la ADEME.





Por tanto, incluso manteniendo constantes los volúmenes de compra, nuestra huella de carbono correspondiente al alcance 3 se reduce de forma automática a medida que los productos que adquirimos tienen una menor huella de carbono (en $kgCO_2$/kg de producto). Por último, cabe señalar que hemos reevaluado nuestras emisiones de 2024 para corregir algunas incoherencias detectadas, como las relativas a los residuos generados en España.

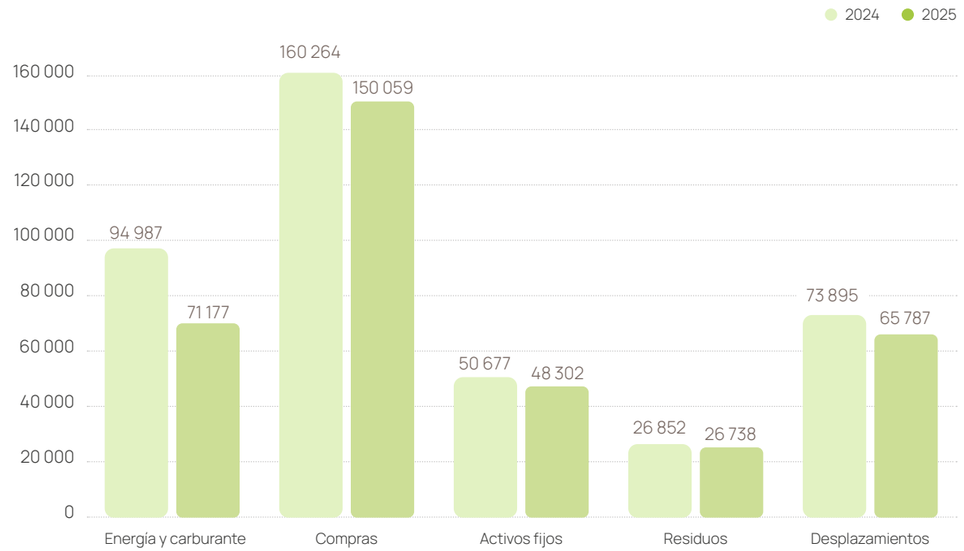
Las emisiones correspondientes a los alcances 1 y 2 disminuyeron un 30 % en términos absolutos entre 2024 y 2025. Nuestra intensidad de carbono pasó de 154 tCO_2eq/M€ en 2024 a 133 tCO_2eq/M€ en 2025, lo que supone una reducción del 14 % de la intensidad por millón de euros de ventas.

Nuestras emisiones proceden principalmente de las compras de alimentos (29 %), la energía (20 % market-based), la construcción de edificios (más del 10 %) y los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo (12 %).

En 2025, nuestros esfuerzos de descarbonización se centraron principalmente en los alcances 1 y 2, mediante la contratación de electricidad de origen renovable, la reducción del consumo energético y, sobre todo, la sustitución de sistemas que utilizan combustibles fósiles. El alcance 3 forma parte de las líneas de trabajo abordadas en 2026.

CUADROS DE INDICADORES ESRS E1-2, E1-4 Y E1-6

DISTRIBUCIÓN DE EMISIONES DE GEI POR CATEGORÍA EN TCO_2EQ





NUESTROS OBJETIVOS PARA 2026 Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025

Objetivos para 2026		Resultados de 2025
Publicar la huella de carbono derivada de las operaciones de DomusVi (alcances 1, 2 y 3).	R	RESULTADOS MARKET-BASED EN TCO_2EQ **ALCANCE 1** 45 285 (−3 % vs. 2024) · **ALCANCE 2** 9 961 (−69,3 % vs. 2024) · **ALCANCE 3** 306 818 (−6,3 % vs. 2024) · **TOTAL** 362 064 (−11 % vs. 2024) RESULTADOS SEGÚN EL ENFOQUE BASADO EN LA UBICACIÓN EN TCO_2EQ **ALCANCE 1** 45 285 (−3 % vs. 2024) · **ALCANCE 2** 24 610 (+5,6 % vs. 2024) · **ALCANCE 3** 306 818 (−6,3 % vs. 2024) · **TOTAL** 376 713 (−5,3 % vs. 2024)
De aquí a finales de 2023, impulsar y desplegar nuestra estrategia de descarbonización mediante la definición de nuestra trayectoria conforme a la metodología de Science Based Targets initiative (SBTi).	R	Nuestra trayectoria de descarbonización fue validada por la SBTi en agosto de 2024. Nuestros objetivos de reducción de las emisiones de GEI se articulan en dos trayectorias: • reducir un 42 % en términos absolutos de aquí a 2030, tomando 2022 como año de referencia, las emisiones de los alcances 1 y 2; • reducir un 25 % en términos absolutos de aquí a 2030, tomando 2022 como año de referencia, las emisiones del alcance 3 asociadas a las compras de bienes y servicios, las inversiones y los residuos generados por nuestras operaciones.

CÓMO LO HACEMOS: MEDIR, RENOVAR, REDUCIR

ESRS E1-1

Para alcanzar nuestros objetivos de descarbonización, en los últimos años hemos consolidado nuestro enfoque y reforzado las iniciativas locales.

El Grupo ha articulado la medición de su impacto medioambiental en torno a un balance de carbono, de acuerdo con el estándar internacional del GHG Protocol, que permite identificar nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en los tres alcances. A partir de esta huella de carbono, hemos definido nuestra trayectoria de descarbonización, que fue validada por la SBTi en agosto de 2024.



EL MARCO AMBIENTAL Y LA CERTIFICACIÓN BREEAM, PALANCAS PARA LA EXCELENCIA MEDIOAMBIENTAL

La certificación BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) es un sistema internacional de evaluación medioambiental de los edificios. Este método de evaluación, reconocido en más de 89 países, abarca diez categorías de sostenibilidad, entre ellas la energía, los materiales, el agua, los residuos, la contaminación, la salud y el bienestar. Para trasladar estos requisitos a la práctica, hemos elaborado junto con Bureau Veritas un «Marco Ambiental: Proyecto Nuevo DomusVi». Este documento constituye nuestro marco interno de especificaciones técnicas medioambientales, aplicable a futuras construcciones, renovaciones o ampliaciones de edificios existentes. Estas especificaciones incorporan los requisitos normativos de los países en los que estamos presentes, tomando como referencia un modelo de certificación BREEAM. El «Marco Ambiental» (basado en BREEAM) constituye el pliego de prescripciones medioambientales del Grupo DomusVi y la base de nuestra política en materia medioambiental.

LA SCIENCE BASED TARGETS INITIATIVE (SBTI), GUÍA DE NUESTRA POLÍTICA DE DESCARBONIZACIÓN

La SBTi es la organización internacional de referencia, reconocida por su rigor, que acompaña a las empresas en el desarrollo de sus planes de descarbonización. Proporciona las herramientas necesarias para seguir una trayectoria alineada con las recomendaciones científicas destinadas a limitar el calentamiento global a 1,5 °C de aquí a finales de siglo. En este marco, DomusVi se ha comprometido a reducir de forma significativa y rápida sus emisiones de gases de efecto invernadero, en línea con el Acuerdo de París. Nuestros objetivos, definidos a principios de 2024 por nuestra Comisión de Medio Ambiente, nos sitúan entre las empresas pioneras del sector sanitario y de servicios en Europa en materia de descarbonización.



Estructurar nuestra estrategia a partir de un balance de carbono

ESRS E1-4

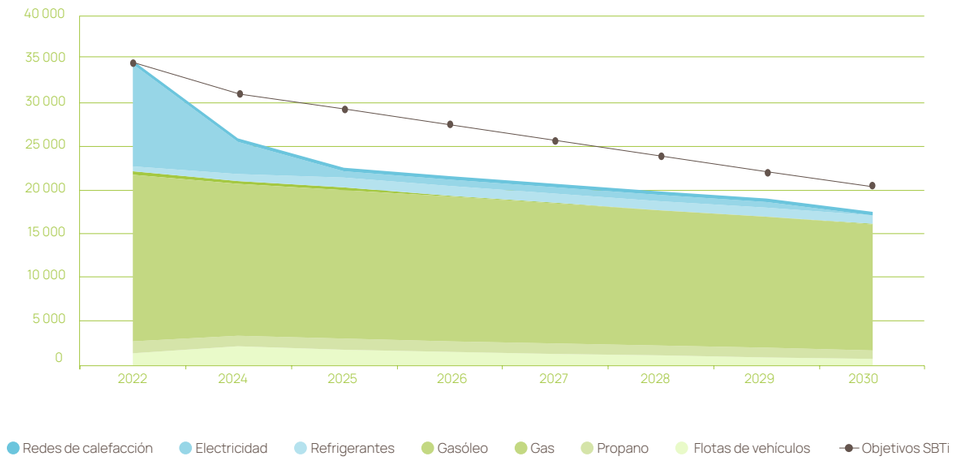
Nuestro balance de carbono se basa en un enfoque que abarca la totalidad de nuestras operaciones durante un periodo de doce meses. Desde nuestro primer balance, realizado en 2021, hemos mejorado significativamente la precisión de nuestras mediciones. El año 2023 supuso un punto de inflexión, con un análisis exhaustivo de nuestros datos históricos. En colaboración con Bureau Veritas y su centro de excelencia Net Zero, especializado en descarbonización, pudimos afinar nuestros resultados y elaborar un balance proforma de 2022 que garantiza la comparabilidad de nuestras mediciones.

Esta consolidación metodológica constituyó en 2024 una base sólida para realizar un seguimiento de la evolución de nuestra huella de carbono y gestionar eficazmente nuestra trayectoria de descarbonización mediante la puesta en marcha de planes de acción específicos para reducir las emisiones. En 2025, la venta de una parte de nuestra actividad en España y las mejoras introducidas en nuestra metodología de cálculo del balance de carbono nos llevaron a redefinir nuestro año de referencia, teniendo en cuenta el perímetro revisado tras la venta y aplicando la metodología actualmente vigente. Este trabajo se llevará a cabo en 2026 y 2027, con el fin de garantizar que nuestras acciones se ajusten a las trayectorias establecidas.

Las principales medidas de descarbonización previstas se incorporan así a Anaplan para proyectar año a año la evolución prevista de nuestras emisiones.

EMISIONES DE CO_2EQ: ALCANCES 1 Y 2 Y TRAYECTORIAS SBTI

EJEMPLO DE TRAYECTORIA PARA FRANCIA EN LOS ALCANCES 1 Y 2



Implementar planes de acción operativos sobre el terreno ESRS E1-3

En 2024, los miembros de la Comisión de Medio Ambiente tradujeron la trayectoria de descarbonización del Grupo en planes de acción operativos, que desde entonces han sido adaptados a los contextos locales por los equipos de cada país. Los comités de desarrollo sostenible supervisan su implementación y fomentan el intercambio de experiencias entre nuestros centros.

Nuestra estrategia de descarbonización se articula en torno a varios ejes de actuación que inciden en los tres alcances. En cuanto a las emisiones directas e indirectas asociadas a la energía (alcances 1 y 2), centramos nuestros esfuerzos en reducir el consumo energético —mediante la gestión operativa y las inversiones destinadas a mejorar la eficiencia de nuestros edificios— y en descarbonizar nuestras fuentes de energía, mediante el suministro de electricidad de origen renovable, la inversión en bombas de calor o calderas de biomasa y la instalación de paneles solares fotovoltaicos. Estas actuaciones se coordinan con nuestros arrendadores cuando afectan a edificios de nuestro parque inmobiliario en alquiler.

En cuanto a las emisiones upstream y downstream (alcance 3), trabajamos para reducir las emisiones asociadas a nuestras compras, activos fijos y residuos, actuando sobre algunas de las principales relaciones dentro de nuestra cadena de valor y compartiendo buenas prácticas basadas en los principios de reducir, reutilizar y reciclar.

Asimismo, trabajamos para trasladar nuestros compromisos a los contratos con nuestros principales proveedores y arrendadores, mediante la inclusión de cláusulas o anexos específicos; renovamos determinados equipos mediante fórmulas de alquiler o leasing, en lugar de adquirirlos directamente —como ocurre, en particular, con los equipos informáticos y el material médico—; optimizamos determinados flujos logísticos; y colaboramos con nuestros proveedores para introducir mejoras operativas con impacto medioambiental, como la reducción de las cantidades y volúmenes de embalajes, la instalación de fuentes de agua que permiten reducir considerablemente la compra de botellas pequeñas de plástico o la implantación de sistemas de gestión de residuos.



También trabajamos en la identificación y el intercambio de buenas prácticas, como las campañas de sensibilización sobre hábitos sostenibles en todas nuestras residencias, la mejora de nuestra oferta alimentaria para reducir nuestra huella de carbono, teniendo en cuenta al mismo tiempo los gustos de nuestros residentes y sus necesidades nutricionales, o la reducción del desperdicio alimentario.

Asimismo, hemos comenzado a analizar soluciones para reducir las emisiones asociadas a los desplazamientos de nuestros profesionales y visitantes, con resultados concretos como la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos y aparcabicis, así como la habilitación de plazas reservadas para vehículos compartidos.

Este doble enfoque ha favorecido la puesta en marcha de iniciativas diversas, como la conexión a redes urbanas de calefacción, la sustitución de equipos de alto consumo energético o la instalación de sistemas de producción de energía renovable. Adaptados a las particularidades y oportunidades de cada territorio, estos proyectos contribuyen conjuntamente a reducir nuestra huella de carbono, al tiempo que preservan el confort de nuestros residentes.

REDUCCIÓN DE GEI: NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS E1-3

GRUPO | Reducción de nuestra dependencia de energías fósiles - ESRS E1-3

En 2024, seis de los diez nuevos centros de DomusVi incorporaron sistemas de calefacción de bajas emisiones de carbono. En 2025, esta tendencia se consolidó, con 18 proyectos, tanto de nueva construcción como de renovación, que incorporaron bombas de calor. Estas actuaciones reflejan nuestra voluntad de priorizar soluciones innovadoras y responsables a la hora de seleccionar los edificios en los que desarrollamos nuestra actividad.

FRANCIA | Anaplan, herramienta de seguimiento para nuestras acciones sostenibles - ESRS E1-4

Desde 2024, hemos desarrollado en Anaplan —plataforma de planificación, análisis y reporting— un modelo integrado que nos permite proyectar hasta 2030 las emisiones de gases de efecto invernadero (alcances 1 y 2) de cada centro. Este modelo nos permite recopilar los planes de acción de los distintos países, conocer y medir su impacto individual y acumulado y, de este modo, comprobar el grado de cumplimiento de nuestros objetivos de descarbonización validados por la Science Based Targets initiative (SBTi)

La integración de estos planes de acción en nuestro plan de gestión del patrimonio inmobiliario y en el seguimiento de nuestros contratos de arrendamiento refuerza el control y el impacto global de esta estrategia. En 2025, preparamos la incorporación a la plataforma de algunos elementos de nuestro análisis del riesgo climático (véase el capítulo «Adaptación al cambio climático», p. 97), entre ellos las características de los edificios y sus medios técnicos (número de plantas, presencia de sótano, color de la cubierta, sistemas de climatización, etc.). Esta información se integrará en 2026 y, posteriormente, se incorporarán también el seguimiento del consumo de agua y de los residuos, así como el análisis de los impactos en la biodiversidad. Este enfoque integral tiene como objetivo disponer, para cada activo inmobiliario,



de un cuadro completo de los principales indicadores de desempeño medioambiental, que permita gestionar nuestro patrimonio inmobiliario de forma sostenible.

ESPAÑA | Edificios existentes dotados de soluciones energéticas más sostenibles

En España, seis residencias DomusVi han sido equipadas con sistemas que combinan bombas de calor aerotérmicas y paneles fotovoltaicos: dos mediante contratos PPA[1] (Monfarracinos y Río Vena) y cuatro en el marco de un proyecto con financiación subvencionada (Ribera, Gazalbide, Miraflores y Tres Cantos). Estas instalaciones tienen como objetivo reducir la dependencia energética de los centros, impulsar el autoconsumo de energía renovable y reforzar la estrategia global de eficiencia energética del Grupo.

ESPAÑA | Facilitar el acceso a una movilidad más sostenible con ChargeGuru

Se han instalado 24 puntos de recarga para vehículos eléctricos en 21 residencias de personas mayores, distribuidas en 11 provincias españolas. Este sistema, gestionado íntegramente a través de la plataforma ChargeGuru, tiene como objetivo reducir nuestra huella de carbono y facilitar el acceso a la movilidad eléctrica tanto a nuestros profesionales como a las familias de los residentes.

1. **PPA** (Power Purchase Agreement): contrato de compraventa de electricidad a largo plazo mediante el cual un operador financia y explota una instalación de producción de energía renovable, a cambio del compromiso de adquirir la electricidad producida a un precio previamente establecido.

Gestión del consumo energético: una apuesta cada vez mayor por las energías renovables ESRS E1-4 Y ESRS E1-5

POR QUÉ LO HACEMOS: OPTIMIZAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO ESRS E1-4 Y ESRS E1-5

El suministro y el consumo de energía representan un coste importante para nuestros centros y pueden tener un impacto significativo en nuestras cuentas. Optimizar el suministro energético y el consumo de energía constituye, por tanto, una vía de actuación para generar margen financiero que permita realizar nuevas inversiones y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Según nuestro balance de carbono de 2025, el consumo de energía y combustibles representa el 20 % de nuestra huella de carbono total, lo que lo convierte en un eje esencial de nuestra estrategia de descarbonización y de reducción de nuestro impacto sobre el cambio climático.

La temperatura en nuestras residencias es un factor esencial para garantizar el confort de nuestros residentes. Depende tanto de la calefacción durante el invierno como, cada vez más, de la regulación térmica durante el verano. Por ello, es fundamental actuar en este ámbito, tanto para optimizar los costes como para mantener la calidad de nuestros servicios.



CUADRO DE INDICADORES ESRS E1-4 Y ESRS E1-5

Objetivo	Medio/ Resultado	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Reducir el consumo energético anual de los centros.	R	CONSUMO TOTAL ANUAL DE ENERGÍA ADQUIRIDA POR NÚMERO MEDIO DE CAMAS (KWH/CAMA)							
		8 160 −0,7 % vs. 2024	**7 591** −0,4 % vs 2024	**5 946** +3,5 % vs. 2024	**10 348** −2,4 % vs. 2024	**5 889** +11,6 % vs. 2024	**6 797** +10,6 % vs. 2024	**8 262** −10,4 % vs. 2024	**7 762** −0,5 % vs. 2024
Mejorar la eficiencia energética de los centros, especialmente mediante la eliminación del 100 % de las clasificaciones F y G.	R	PORCENTAJE DE EDIFICIOS CON CLASIFICACIONES SUPERIORES A F Y G							
		100 % 0,0 ptos. vs. 2024	**98 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**ND** ND vs. 2024	**100 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**100 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**100 %** 0,0 ptos. vs. 2024	**NA** NA vs. 2024	**100 %** 0,0 ptos. vs. 2024
Obtener la certificación BREEAM con un nivel GOOD o superior para el 100 % de los proyectos de construcción y renovación que requieran la solicitud de una licencia de obra.	M	NÚMERO DE EDIFICIOS EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN BREEAM							
		9	**14**	**0**	**0**	**12**	**0**	**0**	**35**
	M	NÚMERO DE EDIFICIOS CON CERTIFICACIÓN BREEAM							
		13	**14**	**0**	**0**	**0**	**6**	**0**	**33**



CÓMO LO HACEMOS: TRES LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA ESRS E1-4 Y ESRS E1-5

Nuestra estrategia de eficiencia energética se articula en torno a tres ejes: mejorar el rendimiento energético de nuestro parque inmobiliario, optimizar el consumo energético en el día a día y aumentar el uso de energías renovables.

Trabajamos para aplicar las prescripciones del «Marco Ambiental», al tiempo que preservamos el equilibrio económico de nuestras inversiones y la sostenibilidad de nuestra oferta de servicios.

Planes plurianuales de mejora del rendimiento energético del parque inmobiliario

Las auditorías energéticas, el análisis del ciclo de vida de los edificios y la adaptación al cambio climático son las principales herramientas que utilizamos para elaborar nuestros planes plurianuales de mejora de la eficiencia energética de nuestro parque inmobiliario, tanto existente como en construcción.

En el parque inmobiliario existente, nuestros equipos técnicos priorizan las actuaciones de aislamiento térmico (suelos, cubiertas, puntos singulares y cerramientos), la sustitución de equipos de alto consumo energético y la optimización de las redes de calefacción y de producción de agua caliente.

En España, los informes de auditoría energética permiten estructurar los resultados de las medidas de mejora en seis ámbitos: iluminación, climatización, energías renovables, equipos, facturación y edificio.

Optimizar el consumo energético diario

Optimizamos el consumo energético diario gracias a la experiencia y los conocimientos técnicos de los equipos de nuestros centros. La sensibilización sobre hábitos sostenibles, la formación técnica de nuestros expertos sobre el terreno, la instalación de herramientas de gestión energética y la incorporación de equipos de bajo consumo desempeñan un papel fundamental.

En 2025, tanto España como Francia avanzaron en la reducción de su consumo de gas mediante la instalación de bombas de calor. Paralelamente, Francia llevó a cabo numerosas actuaciones para mejorar el aislamiento de las redes de calefacción, las cubiertas y los suelos de las plantas bajas sobre sótanos.

Avanzar hacia un suministro energético más renovable

ESRS E1-4 Y ESRS E1-5

Aumentamos nuestro suministro de energías renovables mediante distintas vías: instalamos paneles fotovoltaicos en nuestros centros de España, Países Bajos, Portugal e Irlanda; conectamos algunos centros a redes urbanas de calefacción;

y seleccionamos proveedores que ofrecen electricidad de origen renovable. En 2025, varios países formalizaron nuevos contratos de suministro de electricidad renovable, que entraron en vigor ese mismo año. Asimismo, la instalación de paneles solares térmicos y fotovoltaicos en varios centros de España y Países Bajos permitió alcanzar una potencia total instalada de 532,5 kWp en 2025.

Estas medidas, combinadas con otras actuaciones de eficiencia energética, han permitido reducir nuestro consumo energético, incluso teniendo en cuenta la instalación de sistemas de climatización eficientes en las regiones con mayor riesgo de olas de calor, esenciales para garantizar el bienestar de nuestros residentes. Como resultado, la intensidad energética media del Grupo se redujo de 7 798 kWh/cama en 2024 a 7 762 kWh/cama en 2025.

GESTIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO:

NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS E1-4 Y ESRS E1-5

GRUPO | Certificación BREEAM: el reconocimiento a nuestra eficiencia energética - ESRS E1-4 y ESRS E1-5

La certificación BREEAM desempeña un papel importante en nuestra estrategia de eficiencia energética, ya que la energía es una de las categorías con mayor peso en este sistema de evaluación. Entre otros aspectos, BREEAM evalúa la reducción del consumo energético, la eficiencia de los sistemas, el diseño bioclimático de los edificios y el uso de energías renovables.

En 2025, continuamos avanzando en nuestra estrategia de certificación medioambiental, con 13 nuevos edificios certificados en Francia y 8 en España, lo que eleva a 33 el número total de edificios certificados según BREEAM o el sistema de certificación neerlandés. Otros 35 edificios se encuentran en proceso de certificación.



GRUPO | Avanzar hacia un suministro eléctrico más renovable - ESRS E1-4 y ESRS E1-5

En 2025, se pusieron en marcha varios contratos de suministro de electricidad de origen renovable firmados en 2024:

- En España, nuestras residencias cuentan ya con un suministro de electricidad 100 % renovable, respaldado por garantías de origen (GdO).
- Portugal, Países Bajos e Irlanda alcanzan un 100 % de suministro eléctrico de origen renovable.
- En Francia, desde 2025, el 79 % de la electricidad suministrada a nuestros centros procede de fuentes renovables.

Esta transición hacia un suministro energético de origen renovable refleja nuestro compromiso de reducir la huella de carbono de nuestros centros en toda Europa.

FRANCIA | La renovación de la iluminación, una solución más económica y confortable

A lo largo de 2025, nuestros equipos en Francia finalizaron un proyecto de renovación de la iluminación en 71 centros, sustituyendo las luminarias de las zonas de circulación y los espacios comunes por soluciones LED, incluidos los sistemas de suspensión. Los resultados en términos de consumo varían considerablemente de un centro a otro, ya que algunas residencias ya contaban con una parte de su iluminación equipada con tecnología LED, lo que limitaba el potencial de reducción del consumo eléctrico. Además del ahorro energético, esta actuación permitió mejorar significativamente el confort visual de los residentes en numerosos centros.

Adaptación al cambio climático: un enfoque multirriesgo para actividades más resilientes

ESRS E1 - IRO-1



POR QUÉ LO HACEMOS: PROTEGER A NUESTROS PROFESIONALES Y A LAS PERSONAS A LAS QUE ACOMPAÑAMOS ESRS E1 IRO-1 Y E1-5

El aumento de la frecuencia y la intensidad de los fenómenos climáticos extremos afecta a todos los territorios en los que está presente DomusVi. En función de su ubicación geográfica y de sus características constructivas, nuestros centros pueden estar expuestos a distintos riesgos climáticos, como olas de calor, tormentas, inundaciones, incendios o estrés hídrico. Nuestra estrategia de adaptación tiene como objetivo reforzar la resiliencia de nuestros centros y proteger a nuestros residentes y profesionales.

Este enfoque complementa nuestra trayectoria de descarbonización. Nuestra estrategia de sostenibilidad combina así la mitigación y la adaptación al cambio climático, dos ámbitos fundamentales para avanzar en nuestros objetivos medioambientales.

CUADRO DE INDICADORES ESRS E1-IRO-1

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados de 2025
Definir una estrategia y medidas de adaptación al cambio climático.	M	En 2024, se realizó un primer análisis de la exposición de nuestros edificios al cambio climático con el apoyo de la herramienta R4RE Bat-ADAPT, desarrollada por la asociación Observatoire de l'Immobilier Durable (OID), a partir de la ubicación geográfica de nuestros edificios. El escenario climático utilizado para este análisis de exposición es el escenario de «business as usual» (RCP 8.5), con un horizonte temporal hasta 2050. Este análisis se completará en 2026 y 2027 con la recopilación de datos específicos de los edificios, lo que permitirá determinar su nivel de vulnerabilidad. Se han consolidado planes de acción para cada riesgo, estructurados en tres ámbitos: envolvente exterior del edificio, acondicionamiento interior y organización de las operaciones. Estos planes se pondrán en marcha a través de la Comisión de Medio Ambiente en 2027. La estrategia de adaptación al cambio climático se desarrolla en estrecha coordinación con la gestión del patrimonio inmobiliario.



CÓMO LO HACEMOS: UNA ESTRATEGIA DE ADAPTACIÓN A LAS NECESIDADES LOCALES ESRS E1-5

Nuestra estrategia de adaptación al cambio climático se aplica mediante una metodología diseñada para tener en cuenta las particularidades locales e integrar tanto los requisitos de mitigación y adaptación como nuestros objetivos materiales relacionados con la protección de los recursos hídricos —incluida la gestión del consumo de agua—, la conservación y regeneración de la biodiversidad y las compras responsables.

Desarrollar una metodología adaptada a nuestras necesidades ESRS E1-5

Bajo la coordinación del equipo de Desarrollo Sostenible del Grupo, en 2023 creamos un grupo de trabajo que reunió diferentes áreas de especialización (gestión de riesgos, seguridad e inmobiliario) y que inicialmente contó con representantes de nuestros dos principales países de implantación: Francia y España. En 2024, este grupo de trabajo se integró en la Comisión de Medio Ambiente, lo que permitió incorporar a expertos de los demás países en los que opera DomusVi. Este grupo ampliado definió la metodología de diagnóstico que utilizamos, teniendo en cuenta los requisitos de la normativa europea (CSRD y taxonomía).

Nuestra metodología se basa en un proceso compuesto por dos etapas: un diagnóstico de exposición, que identifica los riesgos climáticos a los que potencialmente está expuesto cada centro en función de su ubicación geográfica (olas de calor, sequías y fenómenos de retracción y expansión de las arcillas, precipitaciones intensas e inundaciones, riesgos asociados a la dinámica costera, tormentas y vientos fuertes, incendios forestales, episodios de frío extremo y movimientos del terreno); y un diagnóstico de vulnerabilidad, que evalúa los posibles impactos sobre nuestras infraestructuras y nuestros residentes en función de sus características específicas.

Evaluar la exposición y la vulnerabilidad de nuestros centros ESRS E1-5

A partir de esta metodología, seleccionamos una muestra representativa de centros que nos permitió desarrollar un modelo más avanzado de cartografía de riesgos. Este modelo combina dos tipos de información esenciales:

- Las características específicas de cada edificio (año de construcción, materiales, sistemas de climatización, etc.).
- Los riesgos climáticos específicos de la zona geográfica en la que se encuentra cada centro.

Elaboración del plan de adaptación mediante la identificación de las prioridades ESRS E1-5

Tras el análisis del riesgo climático, la plataforma Bat-ADAPT propone recomendaciones de medidas de adaptación específicas para cada amenaza climática, con el fin de reducir sus posibles efectos.

Este análisis y las recomendaciones resultantes nos han permitido priorizar las medidas de adaptación en el marco de una estrategia frente a múltiples riesgos, dando prioridad a aquellas actuaciones capaces de responder simultáneamente a varias amenazas o de generar otros beneficios, como la mejora de la salud y la seguridad, el bienestar o la conservación de la biodiversidad. Estas consideraciones se tienen en cuenta tanto en la construcción de nuevos edificios como en los proyectos de renovación de los edificios existentes.

Los centros prioritarios se han identificado mediante una matriz de análisis de riesgos por edificio, que permite definir medidas adaptadas a cada contexto local, algunas de las cuales contribuyen a reducir simultáneamente los efectos de distintos riesgos climáticos.



ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO:

NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS E1-5

Bat-ADAPT: una herramienta para la resiliencia climática de los edificios

Nuestro análisis de resiliencia climática se basa en la herramienta Bat-ADAPT, integrada en la plataforma R4RE (Resilience for Real Estate) y desarrollada por el Observatoire de l'Immobilier Durable. Esta herramienta permite evaluar, a escala europea, los riesgos climáticos a los que están expuestos los edificios y ayuda a los actores del sector inmobiliario a adaptarse a los crecientes efectos del cambio climático.

También aplicamos esta metodología a nuestros centros situados fuera de Europa. De acuerdo con el marco científico de Bat-ADAPT:

- La selección de las amenazas climáticas contempladas en la herramienta se basa en la taxonomía europea, las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y la Ley francesa de Energía y Clima.
- Las principales fuentes de datos son el Atlas Interactivo del IPCC, las plataformas DRIAS Les futurs du climat y DRIAS Les futurs de l'eau.
- La plataforma R4RE se desarrolló, entre otros objetivos, para responder a los requisitos de la taxonomía europea.

El modelo de análisis de la exposición climática utilizado cumple los tres criterios establecidos por la taxonomía europea:

(a) El análisis de la exposición al cambio climático debe basarse en las proyecciones climáticas más avanzadas y con la mayor resolución disponible.

(b) La evaluación de los riesgos debe ser prospectiva, coherente y proporcional a la duración de la actividad, que en el caso de los edificios debe abarcar un mínimo de 50 años. Por ello, el análisis de exposición se realiza hasta 2090.

(c) Los escenarios utilizados deben ser múltiples y coherentes con los trabajos del IPCC, y pueden basarse tanto en modelos de acceso libre como de pago. En nuestro caso, se utilizan datos climáticos prospectivos basados en escenarios del IPCC, complementados con datos históricos.

Gestión del consumo de agua: reducir en origen y preservar los recursos hídricos ESRS E3

POR QUÉ LO HACEMOS:

PROTEGER UN RECURSO ESENCIAL ESRS E3-IRO-1

A medida que el cambio climático aumenta la presión sobre los recursos hídricos —con periodos de sequía cada vez más frecuentes e intensos en algunas de las regiones en las que estamos presentes—, la gestión responsable del agua constituye una cuestión que nos tomamos muy en serio.

Nuestra actividad incluye procesos con un consumo significativo de agua, especialmente en lavanderías y cocinas, así como requisitos específicos en materia de calidad bacteriológica y química del agua, que exigen controles de calidad y medidas de prevención frente a la legionela, entre otros.

Objetivo	Medio/ Resultado	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Reducir anualmente	R	CONSUMO TOTAL DE AGUA (M^3)							
		1 773 940 vs. 2024: ND	**1 393 934** vs. 2024: −6,9 %	**217 131** vs. 2024: −1,0 %	**186 976** vs. 2024: +70,0 %	**58 821** vs. 2024: +8,4 %	**21 405** vs. 2024: +33,8 %	**137 494** vs. 2024: −3,2 %	**3 789 700** vs. 2024: ND
		CONSUMO DE AGUA POR CAMA (M^3/CAMA)							
		74 vs. 2024: ND	**68** vs. 2024: −5,4 %	**54** vs. 2024: −0,2 %	**194** vs. 2024: +70,1 %	**74** vs. 2024: +5,1 %	**49** vs. 2024: +24,5 %	**108** vs. 2024: −4,5 %	**73** vs. 2024: ND

CÓMO LO HACEMOS: MEDIDAS APLICADAS EN TODO EL CIRCUITO DEL AGUA ESRS E3-1

Nuestro objetivo es optimizar el consumo de agua mediante medidas de seguimiento, reducción y reutilización, así como mediante un control riguroso de la calidad del agua utilizada y de las aguas residuales generadas por nuestros centros. En el marco de nuestro compromiso con la gestión responsable de los recursos a nivel del Grupo, un trabajo específico sobre los usos del agua nos ha permitido identificar los riesgos potenciales y reforzar las medidas preventivas y las buenas prácticas en todas nuestras operaciones (véase «Marco Ambiental», p. 87).



Medir y controlar el consumo

ESRS E3-3

El seguimiento del consumo de agua y la aplicación de medidas de optimización corresponden a cada centro a escala local. En España, nuestros equipos han desarrollado un cuadro de mando específico, disponible en la intranet para todos los centros. Esta herramienta permite realizar un seguimiento preciso y análisis comparativos, fomentando la mejora continua entre las residencias y el intercambio de buenas prácticas. En Francia, en 2025 se puso a prueba una plataforma para la lectura remota de los datos de consumo y la detección de fugas, cuyo despliegue está previsto para 2026.

Reducir el consumo

ESRS E3-2

Un gran número de nuestros centros cuenta con dispositivos y sistemas de ahorro de agua, como filtros de agua, aireadores de grifos o cisternas de doble descarga. En función del tipo de equipamiento, estas soluciones pueden reducir considerablemente el consumo de agua, hasta un 70 % en algunos casos.

Nuestros equipos técnicos, que conocen en profundidad las características de sus edificios, también trabajan en la optimización de los sistemas existentes, por ejemplo, mediante la programación del riego automático de las zonas verdes, el ajuste de las instalaciones de fontanería o la formación de los equipos de mantenimiento para detectar fugas.

Tratamiento de aguas residuales

ESRS E3-3

Todos nuestros centros cuentan con sistemas adecuados para prevenir la contaminación asociada a las aguas residuales y reducir su generación. Entre ellos se incluyen sistemas de evacuación y contenedores específicos para recoger las aguas residuales de las cocinas y las lavanderías, así como sistemas de retención para los grupos electrógenos.

Gestión de impactos en la biodiversidad: integrar estos retos sobre el terreno ESRS E4

POR QUÉ LO HACEMOS: TRANSFORMAR NUESTRAS INTERACCIONES CON LA BIODIVERSIDAD EN IMPACTO POSITIVO ESRS E4 - IRO-1

Nuestra actividad incluye tanto la construcción y renovación de centros como el mantenimiento de las zonas verdes que los rodean. Somos conscientes de la importancia de preservar, restaurar y regenerar la biodiversidad y los recursos naturales.

La artificialización del suelo y la elección de los materiales de construcción en proyectos de construcción, ampliación o renovación, el uso necesario de productos de limpieza o la selección de especies vegetales para nuestras zonas exteriores pueden afectar a la biodiversidad local. El acondicionamiento de un jardín para nuestros residentes puede contribuir a una mayor fragmentación de los hábitats naturales o, por el contrario, crear espacios que favorezcan la biodiversidad en entornos urbanos o periurbanos.

Para nuestros residentes, el contacto con la naturaleza también es un elemento esencial de bienestar. Diversos estudios científicos han demostrado los efectos terapéuticos de los espacios naturales en las personas mayores, como la reducción del estrés, la mejora de la movilidad y la estimulación cognitiva.

Nuestro principal reto y objetivo es identificar y minimizar nuestros impactos negativos sobre la biodiversidad, al tiempo que desarrollamos iniciativas que contribuyan activamente a su preservación y regeneración en todos los territorios en los que estamos presentes.



CUADROS DE INDICADORES ESRS E4-3

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados de 2025
Desarrollar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad.	M	En 2024, se realizó un análisis para identificar los centros situados cerca de zonas naturales sensibles *(véase el apartado específico a continuación)*. Antes de iniciar los proyectos de construcción de nuevas residencias, recurrimos a profesionales especializados que velan por la preservación y regeneración de la biodiversidad, de acuerdo con las directrices del «Marco Ambiental» y los requisitos de BREEAM.
Preservar nuestros recursos naturales a través de una política de compras responsables.	M	A nivel de Grupo: • Selección de productos de protección sanitaria fabricados con materiales con certificación ambiental (algodón), en el marco de un contrato a escala del Grupo con un proveedor comprometido con el desarrollo sostenible. • Abastecimiento de alimentos (carne, verduras, frutas y pescado) a través de proveedores que priorizan los productos locales. Todos los productos proceden de la Unión Europea y, siempre que es posible, cuentan con la certificación ecológica o con algún sello que contribuya a la protección del medioambiente, la conservación de la biodiversidad o el bienestar animal.

CÓMO LO HACEMOS: DESDE LA FASE DE DISEÑO, UN ENFOQUE PROACTIVO Y DESARROLLADO CONJUNTAMENTE CON NUESTROS SOCIOS LOCALES ESRS E4-2

Nuestro enfoque para preservar y regenerar la biodiversidad refleja el modelo descentralizado de DomusVi y combina una estrategia común para todo el Grupo con iniciativas locales adaptadas a las particularidades de cada territorio.

Un enfoque integrado

ESRS E4-2

Antes de iniciar cada proyecto de construcción, recurrimos sistemáticamente a profesionales especializados que velan por la preservación y regeneración de la biodiversidad. Esta experiencia externa permite integrar los aspectos ecológicos desde la fase de diseño.

El «Marco Ambiental» (véase p. 87) constituye el marco técnico de referencia que establece los criterios aplicables a todas nuestras construcciones y renovaciones. En Francia, este enfoque se concreta en la intervención sistemática de un ecólogo, que realiza un diagnóstico conforme a los requisitos de BREEAM (véase p. 87), analiza la biodiversidad existente y formula recomendaciones adaptadas a cada proyecto. En Portugal, se traduce, entre otras medidas, en la preservación sistemática de los árboles existentes en las nuevas construcciones y en el diseño de jardines que requieren un menor consumo de agua.

La instalación de huertos y colmenas, la diversificación de los estratos vegetales (líquenes, hierbas, arbustos y árboles) y la creación de distintos tipos de hábitats en las parcelas (zonas naturales sin gestión, parterres, setos arbolados, etc.) son algunas de las medidas de sostenibilidad que estamos poniendo en marcha. A la hora de seleccionar las especies que se plantan en los jardines, tenemos en cuenta la diversidad vegetal, el carácter autóctono de las especies propuestas y su adecuación a la fauna local.

En los nuevos proyectos de construcción, se evalúa el coeficiente de biotopo por superficie —proporción de una parcela acondicionada de forma sostenible que permite valorar su calidad ambiental—, con el objetivo de alcanzar un nivel superior al 30 %. Priorizamos emplazamientos que anteriormente ya habían sido ocupados por actividades humanas. Los equipos de proyecto velan por limitar al máximo la ocupación de zonas verdes y por favorecer la revegetación de las superficies que anteriormente estaban impermeabilizadas.





Compras responsables para preservar los recursos naturales

ESRS E4-2 Y E4-4

Nuestra política de compras constituye una vía de actuación importante para reducir nuestro impacto sobre la biodiversidad, más allá de nuestros propios centros. A nivel del Grupo, hemos establecido criterios medioambientales específicos que orientan nuestras decisiones:

- La selección de productos de protección sanitaria fabricados con materiales con certificación ambiental (algodón), en el marco de un contrato del Grupo con un proveedor comprometido con el desarrollo sostenible.
- El abastecimiento de alimentos, priorizando los productos locales y, en todos los casos, procedentes de la Unión Europea, con preferencia por los productos con certificación ecológica y aquellos que cuentan con sellos que garantizan el bienestar animal.
- El uso de productos de limpieza más eficaces y menos perjudiciales para el medioambiente, como demuestra nuestra elección, a escala del Grupo, del proveedor Diversey, cuyos productos incorporan componentes de menor impacto ambiental y criterios de sostenibilidad.

GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA BIODIVERSIDAD: NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS E4-2



Centros próximos a zonas sensibles: identificación y evaluación

DomusVi se compromete a desarrollar un enfoque que contribuya a preservar y regenerar la biodiversidad. Para ello, en 2024 identificamos nuestros centros situados cerca de zonas especialmente sensibles desde el punto de vista de la biodiversidad, entre ellas las áreas protegidas de la red Natura 2000, los sitios del Patrimonio Mundial de la Unesco y las áreas clave para la biodiversidad. Ninguna de nuestras residencias se encuentra dentro de una zona protegida. Sin embargo, el 40 % se encuentra a menos de dos kilómetros de una zona sensible. En Países Bajos y Alemania, este porcentaje supera el 80 %. Esta proximidad refuerza nuestra responsabilidad y nos lleva a adoptar medidas para minimizar nuestro impacto sobre el medioambiente.

Entre los factores que pueden afectar al entorno se encuentran la contaminación lumínica y acústica y las emisiones atmosféricas. Asimismo, el consumo excesivo de agua, una gestión inadecuada de los residuos o el uso de productos químicos para el mantenimiento de las zonas verdes pueden alterar los ecosistemas y afectar a la biodiversidad. Nuestros centros también pueden contribuir a la fragmentación de los hábitats naturales, alterando los corredores ecológicos y los desplazamientos de la fauna. Para cada residencia, identificamos la zona protegida más cercana con el fin de evaluar los posibles riesgos asociados a su ubicación.

Gestión de residuos: una reflexión sobre nuestra cadena de valor ESRS E5

POR QUÉ LO HACEMOS: DE LA HUELLA DE CARBONO ALA ECONOMÍA CIRCULAR, MÚLTIPLES LÍNEAS DE ACTUACIÓN ESRS E5-IRO-1

Nuestras residencias, como espacios de vida y atención, generan varias categorías principales de residuos:

- Los residuos derivados de la actividad cotidiana (restauración, alojamiento, embalajes, limpieza, etc.), denominados «residuos no peligrosos».
- Los residuos asociados a las actividades asistenciales, que, cuando presentan riesgo biológico, reciben un tratamiento específico.
- Los residuos generados por las obras de construcción, ampliación o renovación de nuestros centros.

Una gestión eficiente de los residuos contribuye a reducir nuestra huella de carbono, aumentar su valorización, preservar los recursos naturales y limitar nuestros posibles impactos sobre la biodiversidad. También permite reducir nuestros costes operativos y favorece el desarrollo de la economía circular.

Además de cumplir con los requisitos normativos nacionales y europeos, queremos avanzar en el análisis de la cadena de valor asociada a nuestros residuos, integrándolo en nuestro enfoque de compras responsables.



Desde ahora, la optimización de la gestión de nuestros residuos responde a un doble objetivo:

(a) Contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático, al tiempo que limitamos nuestros impactos, de acuerdo con el principio de «acción sin daño» (do no harm).

(b) Mejorar nuestra eficiencia operativa mediante la optimización de los procesos y de los costes, cada vez mayores, asociados a la recogida, el transporte, la valorización y el tratamiento de los residuos.

CUADRO DE INDICADORES ESRS E5-3

Objetivo	Medio/ Resultado	FR	ES[2]	AL[3]	IR	PT	PB	CH[4]	GRUPO
		TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS POR CAMA DE MEDIA (T/CAMA)							
Reducir anualmente la cantidad de residuos generados por cama (base de referencia de 2022).	R	**0,7** −0,9 % vs. 2024	**0,89** −0,2 % vs. 2024	**ND**	**0,62** −22,9 % vs. 2024	**0,55** +14,3 % vs. 2024	**0,46** −3,4 % vs. 2024	**1,38** +299,5 % vs. 2024	**0,73** −1,5 % vs. 2024
		PORCENTAJE DE RESIDUOS VALORIZADOS CON RESPECTO A LA CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS AL AÑO (%)							
Alcanzar anualmente un 27 % de residuos valorizados en el conjunto de operaciones.	R	**14,8 %** +0,8 ptos. vs. 2024	**43,9 %** +0,6 ptos. vs. 2024	**ND**	**11,9 %** −11,9 ptos. vs. 2024	**70,4 %** −2,3 ptos. vs. 2024	**21,7 %** +10,1 ptos. vs. 2024	**1,1 %** −0,7 ptos. vs. 2024	**29,0 %** −0,4 ptos. vs. 2024
		PORCENTAJE DE RESIDUOS NO DESTINADOS A VERTEDERO CON RESPECTO A LA CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS (%)							
Aumentar la proporción de residuos que no se destinan a vertedero[1].	M	**76,9 %**	**67,5 %**	**ND**	**11,9 %**	**73,0 %**	**100,0 %**	**1,2 %**	**68,0 %**

CÓMO LO HACEMOS: REDUCIR, OPTIMIZAR SENSIBILIZAR

ESRS E5-5

Nuestro enfoque se articula en torno a dos prioridades: reducir la cantidad de residuos generados y optimizar la separación y valorización de los residuos restantes. La aplicación de estas medidas resulta compleja en la práctica, ya que debe adaptarse a los contextos normativos y operativos específicos de cada país en el que estamos presentes.

Nuestra campaña de sensibilización sobre hábitos sostenibles, puesta en marcha en 2024 en todos nuestros centros, ha contribuido a concienciar sobre la importancia de una correcta separación y gestión de los residuos.

Estructurar nuestro enfoque

ESRS E5-5

En materia de gestión de residuos, la logística constituye nuestro principal reto. Los residuos se gestionan localmente, de acuerdo con políticas y sistemas de recogida que varían según el territorio y, en algunos casos, incluso de un municipio a otro. El trabajo que estamos llevando a cabo sobre la cadena de valor de nuestros residuos nos permitirá estructurar procesos de gestión y seguimiento adaptados, tanto a escala nacional como en cada uno de nuestros centros.

1. El índice de residuos no destinados a vertedero es un nuevo indicador. Los datos se afinarán en 2026, ya que, al igual que ocurre en Francia y España, es muy probable que los residuos domésticos de los demás países se depositen en vertederos o se incineren.
2. En España, los datos correspondientes a los residuos de cartón y envases estaban infravalorados, lo que se traduce en un aumento significativo de la cantidad de residuos reciclados. El informe de 2025 tiene en cuenta esta subestimación en la variación entre 2024 y 2025.
3. Este año, solo se han obtenido los datos correspondientes a los biorresiduos de Alemania.
4. Los datos de 2024 para Chile no eran coherentes.

En Francia, esta ambición se ha concretado en el despliegue, en 170 centros, de un sistema de gestión de residuos desarrollado en colaboración con un proveedor especializado. Este enfoque estandarizado facilita el seguimiento y la trazabilidad de los residuos, reforzando nuestra capacidad para medir y reducir nuestro impacto medioambiental.



Reducir los volúmenes en el origen

ESRS E5-5

Una de nuestras prioridades es reducir la generación de residuos desde el origen, en el marco de nuestro enfoque de compras responsables. Este compromiso se concreta en actuaciones dirigidas a algunas de nuestras principales categorías de compra que generan residuos: obras, alimentación, productos sanitarios, productos de limpieza y productos de lavandería.

Entre estas actuaciones se incluyen la colaboración con el proveedor del Grupo Diversey para reducir los embalajes, la sustitución de las botellas de agua por fuentes en Francia, el análisis de los alimentos desechados para combatir el desperdicio alimentario y la opción de alquilar, en lugar de comprar, determinados equipos informáticos o material médico, entre otras medidas.

También mantenemos un diálogo con nuestros proveedores para adquirir productos cuyos envases sean total o mayoritariamente reciclables, o para reducir su volumen. El trabajo sobre la cadena de valor de nuestros residuos tiene como objetivo trasladar nuestros requisitos a nuestros proveedores e integrarlos en los contratos que formalizamos con ellos.

Impulsar la separación y valorización de residuos

ESRS E5-5

Paralelamente a nuestros esfuerzos por reducir la cantidad de residuos generados, desarrollamos sistemas de valorización adaptados a las particularidades de cada territorio. Los residuos de actividades sanitarias con riesgo biológico (RPBI) reciben un tratamiento específico mediante un sistema de recogida, transporte y tratamiento especializado, que incluye su valorización cuando es posible. En la mayoría de los países en los que estamos presentes, estos sistemas están regulados y la generación de este tipo de residuos debe declararse ante las autoridades públicas.

En España, nuestra colaboración con Insertega, empresa de inserción especializada en la transformación de textiles usados, permitió reciclar varias toneladas de textiles en 2025.

GESTIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO:

NUESTRAS INICIATIVAS DESTACADAS EN 2025 ESRS E5-5

FRANCIA | Optimizar la logística y reducir los embalajes de los productos de protección

Desde 2025, DomusVi Francia ha adoptado un sistema de entrega de productos de protección sobre palés, con un único embalaje de film plástico y sin embalajes individuales de cartón. Este cambio permite reducir significativamente el consumo de cartón y, al mismo tiempo, limitar las operaciones de desembalaje, lo que contribuye a prevenir los trastornos musculoesqueléticos entre nuestros profesionales. Este sistema se está implantando progresivamente, y cada residencia lo adopta en función de sus necesidades y limitaciones operativas.





ESPAÑA | Reciclaje: involucrar también a los mayores

En 2025, DomusVi España se incorporó a la iniciativa «Terceros en edad, primeros en reciclar», impulsada por Ecoembes, organización especializada en la gestión de residuos, con el objetivo de acercar a las personas mayores a la cultura del reciclaje. Desplegado en 148 centros, entre residencias y centros de día, el programa se amplió en 2025 con nuevas actuaciones. Dos seminarios web, organizados conjuntamente con Ecoembes, reunieron a profesionales, clientes y equipos directivos para compartir buenas prácticas. A ellos se sumó una sesión de formación interna sobre separación de residuos dirigida a los servicios centrales.

En cuanto a los medios disponibles, cada centro fue equipado con contenedores específicos para la separación selectiva de residuos. También se pusieron a disposición de los usuarios materiales de sensibilización y actividades educativas. Por último, la iniciativa se desarrolla en un marco de colaboración en red, con una participación activa en acciones colectivas destinadas a reforzar la cultura medioambiental. Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la economía circular, tanto entre nuestros equipos como entre nuestros residentes.

CHILE | Una campaña de reciclaje de material electrónico

En el marco de su plan de sostenibilidad, Acalis llevó a cabo una campaña de reciclaje de equipos electrónicos en sus residencias de Santiago, en la que participaron nuestros profesionales, residentes y familiares. En total, se recogieron 141 dispositivos —teléfonos, ordenadores y tabletas—, que fueron entregados a Kyklos Chile, empresa especializada en economía circular, para su reacondicionamiento y posterior distribución a centros educativos y asociaciones.





Nuestros retos de gobernanza, pilares de nuestra integridad y nuestra responsabilidad

CUADRO DE INDICADORES DE GOBERNANZA 115

ÉTICA EMPRESARIAL, LA GUÍA DE NUESTRAS ACTIVIDADES 117

CONSEJOS DE FAMILIAS: ESCUCHAR E IMPLICAR A LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS A LAS QUE ACOMPAÑAMOS 121



Nuestro enfoque de gobierno corporativo se basa en el cumplimiento de las leyes y normativas, en una sólida ética empresarial en nuestras relaciones con todos los grupos de interés, en la participación de las familias a través de los Consejos Nacionales de Familias y en una estructura de gobierno adaptada a cada país.

Cuadro de indicadores de gobernanza

GOBERNANZA

Compromisos	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a cumplir los principios de buena conducta establecidos en nuestra carta ética de conducta empresarial, de conformidad con la normativa aplicable. • Gobernanza empresarial • Ética empresarial • Gestión de relaciones con proveedores	Implantar un Código de conducta para prevenir la corrupción y el blanqueo de capitales, incluida la regulación de los regalos, en todos los países en los que opera el Grupo, y poner en marcha acciones de sensibilización.	Código de conducta, adaptado a las leyes y normativas locales, implementado en todos los países en los que opera el Grupo.	Código de conducta, adaptado a las leyes y normativas locales, implementado en todos los países en los que opera el Grupo.
	Extender el software Ulises, integrado en el sistema de canal de denuncias, a todos los países en los que opera el Grupo, garantizando la protección de las personas que realizan denuncias.	Software Ulises desplegado en el 100 % de los países en los que opera el Grupo en 2024. Este software fue reemplazado por Witik en Francia en 2024. Además, todo el Grupo dispone de una dirección de correo electrónico específica.	Implantación y uso del software Witik en Francia en 2025.
	Formalización de una política de Grupo en materia de representación de intereses.	Política o carta del Grupo formalizada y aprobada por el Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE) para su aplicación a escala local mediante procedimientos nacionales.	Política o carta del Grupo formalizada y aprobada por el CSOE para su aplicación a escala local mediante procedimientos nacionales.
DomusVi se compromete a colaborar con sus proveedores para potenciar los efectos positivos y reducir los impactos negativos de su actividad en toda la cadena de valor. • Gobernanza empresarial • Ética empresarial • Gestión de la relación con los proveedores	Formalización de una política de compras responsables a nivel del Grupo.	Se crea un grupo de trabajo con el objetivo de formalizar estas prácticas e implementarlas en 2025.	Elaboración de una política de compras en 2025. La versión final, validada a principios de 2026, se aplicará en los diferentes países del Grupo en 2026/2027.
	Desarrollo de iniciativas y colaboraciones de impacto con nuestros proveedores.	Ver las iniciativas relacionadas con el resto de nuestros compromisos.	Ver las iniciativas relacionadas con el resto de nuestros compromisos.

Compromisos	Objetivos «Horizonte 2026»	Resultados de 2024	Resultados de 2025
DomusVi se compromete a integrar a las familias en la gobernanza de cada país mediante la creación de un Consejo Nacional de Familias (CNF) en todos los países en los que opera. • Gobernanza empresarial	Implantación de una carta del Consejo Nacional de Familias.	Implantación prevista en 2025.	Implantación prevista en 2026.
	Creación de un Consejo Nacional de Familias en cada país en el que opera el Grupo de aquí a 2027.	Primer informe del CNF de Francia publicado en diciembre de 2024. Lanzamiento del CNF en España.	2.º informe del CNF de Francia publicado en octubre de 2025. Lanzamiento del Consejo Nacional de Familias de DomusVi España. Lanzamiento de los consejos locales en Chile
DomusVi se compromete a prevenir los riesgos de vulneración grave de los derechos humanos, de la salud y la seguridad de las personas y del medioambiente relacionados con sus actividades. • Salud y seguridad en el trabajo • Buen trato • Retos ambientales	Publicar un plan de vigilancia que englobe todas las operaciones.	Plan de vigilancia implementado en el informe de sostenibilidad de 2024 (véase p. 117).	Plan de vigilancia publicado en 2024 (véase p. 148).
	Sensibilizar al 100 % de los miembros de la comunidad ejecutiva sobre el deber de diligencia, sus implicaciones y las responsabilidades asociadas.	Toda la comunidad ejecutiva ha recibido formación sobre el deber de diligencia, principalmente mediante talleres específicos organizados con motivo de la actualización de nuestro análisis de doble materialidad y de la elaboración del plan de diligencia en 2023, así como de su actualización en 2024.	En 2026 está prevista una nueva edición de la formación. La formación dirigida al comité ejecutivo del grupo tuvo lugar en enero de 2026 y, a continuación, se impartirá a los comités ejecutivos de los distintos países.
	Desarrollar una cultura de la responsabilidad en materia de deber de diligencia en el conjunto de la organización.	Sensibilizar al resto de las funciones directivas.	Continuar con la sensibilización del resto de funciones directivas.

1. Todos nuestros equipos reciben periódicamente formación y sensibilización sobre cuestiones relacionadas con el medioambiente, la salud y la seguridad, y el respeto de los derechos humanos. Por la naturaleza de nuestra actividad, nuestros profesionales ya reciben formación sobre estas cuestiones, que están ampliamente integradas en nuestros procesos de calidad. Se trata en este caso de sensibilizar sobre el concepto de deber de diligencia, sus implicaciones y las responsabilidades asociadas.

Ética empresarial, la guía de nuestras actividades ESRS G1 - ODD 9

POR QUÉ LO HACEMOS: PROMOVER PRÁCTICAS RESPONSABLES CON TODO NUESTRO ECOSISTEMA

ESRS G1-GOV 1, 1, 3, 4, 5

DomusVi se compromete a ofrecer la máxima calidad de servicio a sus clientes, respetando rigurosamente los principios éticos y las normas de conducta aplicables a nuestra actividad. Nuestro enfoque promueve comportamientos y prácticas sostenibles y socialmente responsables con todos nuestros grupos de interés, residentes, familias, profesionales, colaboradores externos y proveedores.

Para garantizar que este marco ético sea respetado por todos, hemos optado por un enfoque preventivo y proactivo basado en una Carta ética y de conducta empresarial, un canal de denuncias, una política de compras responsables, un sistema de gestión de la calidad y una política general de lucha contra la corrupción.



NUESTROS OBJETIVOS DE 2026 Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025

En materia de prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales

ESRS G1-3

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados de 2025
Código de conducta, adaptado a las leyes y normativas locales, implementado en todos los países en los que opera el Grupo.	R	Código de conducta, adaptado a las leyes y normativas locales, implementado en todos los países en los que opera el Grupo.
Implementación del software, integrado en el sistema de canal de denuncias, a todos los países en los que opera el Grupo, garantizando la protección de las personas que realizan denuncias.	R	Implantación y uso del software Witik en Francia en 2025.
Formalización de una política del Grupo en materia de relaciones institucionales y grupos de interés.		Política/Carta del Grupo formalizada y validada por el CSOE. Disponible en el sitio web del Grupo.
Comentario sobre 2025		

En materia de gestión de relaciones con proveedores

ESRS G1-2

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados de 2025
Formalización de una política de compras responsables a nivel del Grupo:	R	Elaboración de una política de compras en 2025. La versión final, validada a principios de 2026, se aplicará en los diferentes países del Grupo en 2026/2027.
Desarrollo de iniciativas y colaboraciones de impacto con nuestros proveedores.	R	Ver nuestras iniciativas en el resto de nuestros compromisos.

CÓMO LO HACEMOS:

UN ENFOQUE PREVENTIVO Y PROACTIVO

Carta ética y de conducta de la empresa

ESRS G1-1

Nuestra Carta ética establece un marco común para todas nuestras prácticas y constituye una herramienta esencial para promover comportamientos éticos que reflejen fielmente nuestros valores y compromisos. A través de esta Carta, cada uno de nuestros profesionales se compromete a actuar de forma responsable en el desempeño de sus funciones.

Reforzada por nuestro Manifiesto[1] (véase p. 14), verdadero reflejo de nuestros valores fundamentales, la Carta encarna nuestra cultura corporativa.

Está disponible en todos los idiomas de los países en los que operamos y puede consultarse en la página web del Grupo[2]. Asimismo, se llevan a cabo acciones de difusión y sensibilización dirigidas a nuestros profesionales para garantizar su correcta comprensión y fomentar su adhesión a sus principios.

Código dedicado a la prevención de la corrupción y el blanqueo de capitales

ESRS G1-3

Nuestra Carta ética y de conducta empresarial se refuerza con la adopción, en cada uno de los países en los que operamos, de un código específico para prevenir la corrupción y el blanqueo de capitales, adaptado a la legislación local. Este marco se complementa con procedimientos internos de control, acciones periódicas de sensibilización y mecanismos de denuncia que permiten comunicar posibles incumplimientos.

Carta de lobby responsable ESRS G1-5

De conformidad con la normativa vigente y las recomendaciones de la OCDE de 2024[3], la Carta de lobby responsable del Grupo DomusVi, formalizada en 2024, fue aprobada por el Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE), a propuesta del Comité de Propósito y Desarrollo Sostenible. Esta Carta se aplica a todas nuestras operaciones y se desarrolla mediante procedimientos específicos en cada uno de los países en los que operamos.



1. https://www.domusvigroup.com/es/nuestro-manifiesto/
2. https://www.domusvigroup.com/es/nuestra-carta-etica/
3. Recomendación de la OCDE C/MIN (2024)/14 10 8

Canal de denuncias y protección de las personas denunciantes

ESRS S2-3

Hemos reforzado nuestro canal de denuncias mediante el despliegue de una solución segura en todos los países en los que operamos.

En Francia, utilizamos desde 2024 el software Witik, cuya implantación se está extendiendo progresivamente al resto de países para sustituir la solución anterior.

Este canal está abierto tanto a nuestros grupos de interés internos como externos. Además, en la página de inicio de los sitios web de cada país puede consultarse una guía para las personas denunciantes, disponible en el idioma local.

El sistema garantiza la protección y el anonimato de las personas que realizan una denuncia, gracias a una solución segura y a un modelo de gestión adecuado.

Política de compras responsables

ESRS G1-2

Las actividades del Grupo DomusVi se sustentan en los productos y servicios de numerosos proveedores. Por ello, es fundamental garantizar que actúen de conformidad con la legislación vigente, mantener relaciones basadas en la confianza y trabajar conjuntamente para avanzar en nuestros compromisos de sostenibilidad, especialmente en materia de deber de diligencia.

En todos los países en los que estamos presentes aplicamos principios de compras responsables, formalizados en 2025 a escala del Grupo mediante una política específica.

Además, colaboramos estrechamente con nuestros proveedores para integrar progresivamente criterios ambientales, sociales y de derechos humanos en nuestras relaciones y contribuir así a una cadena de valor más responsable.



Consejos de familias: escuchar e implicar a las familias de las personas a las que acompañamos ESRS S4-2

«Cuando DomusVi me invitó a participar en el Consejo de Familias, desde el primer momento me pareció una iniciativa valiente e innovadora: que una empresa dé voz a representantes de las familias y los considere parte activa es una apuesta muy significativa. Para mí, es una oportunidad de reflexionar y proponer mejoras, no solo para mis seres queridos, sino para todas las personas mayores a las que tanto debemos. Contribuir, aunque sea con mi pequeño granito de arena, a construir una sociedad más humana: eso es lo que me motivó».

Jorge Taboada Fuentes, miembro del Consejo de Familias de España

POR QUÉ LO HACEMOS:

IMPLICAR A LAS FAMILIAS EN NUESTRA GOBERNANZA

Desde hace tiempo estamos convencidos de que el bienestar de las personas mayores depende tanto de la calidad de la atención que reciben de nuestros profesionales como del mantenimiento de un vínculo estrecho con sus familias y seres queridos.

Reforzar el diálogo y la colaboración con las familias, los seres queridos y los representantes de las personas mayores a las que acompañamos es fundamental para ofrecer una atención adaptada a las necesidades de cada persona y preservar sus vínculos sociales.



NUESTROS OBJETIVOS DE 2026 Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	2022	2023-2024	Progreso 2025
Implantación de una carta del Consejo de Familias.	R	NA	Publicación de la carta.	Implantación prevista en 2026.
Creación de espacios de diálogo con las familias en cada país en el que opera el Grupo.	R	Existencia de un Consejo de Familias «Cliëntenraad» en Países Bajos.	Creación del Consejo de Familias de Francia el 26 de mayo de 2023. Creación de los consejos locales en las residencias DomusVi de España en 2024.	2.º informe del CNF de Francia publicado en octubre de 2025. Lanzamiento del Consejo Nacional de Familias de DomusVi España. Lanzamiento de los consejos locales en Chile.

CÓMO LO HACEMOS: LOS CONSEJOS DE FAMILIAS, ESPACIOS DE DIÁLOGO PARA REFORZAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS FAMILIAS Y DOMUSVI

En 2022, el Grupo DomusVi decidió crear, en todos los países en los que opera, espacios de diálogo y colaboración con las familias, tanto a escala nacional como local, adaptados a las particularidades de cada país. El objetivo es responder a una dimensión fundamental de la calidad de nuestros servicios y del bienestar de nuestros residentes. Estos órganos consultivos integran sistemáticamente a las familias en nuestra estructura de gobierno.

Gobernanza y coordinación de los Consejos de Familias

Hemos creado una función específica a escala del Grupo para impulsar esta iniciativa: la Dirección de los Consejos de Familias y Mediación del Grupo.

Esta estructura permite establecer en cada país un órgano consultivo representativo de las familias, adaptado a sus particularidades y necesidades locales.

El funcionamiento de estos órganos consultivos se articula, a escala del Grupo, en torno a la Carta del Consejo de Familias, que establece los principios generales y recoge nuestros compromisos.

La misión del Consejo de Familias

De acuerdo con la Carta del Consejo de Familias, este órgano tiene dos funciones principales:

- Representar al conjunto de las familias de DomusVi para trasladar sus expectativas y contribuir así a la evolución de las prácticas en todas las residencias del Grupo.
- Orientar a DomusVi para reforzar la colaboración con las familias a escala de cada residencia y de cada persona acompañada.

Está previsto actualizar la Carta en 2026 para adaptarla a los Consejos de Familias locales y generalizar la elaboración de reglamentos de funcionamiento en todos los países, tanto para los órganos nacionales como para los locales.

Composición de los consejos de familias

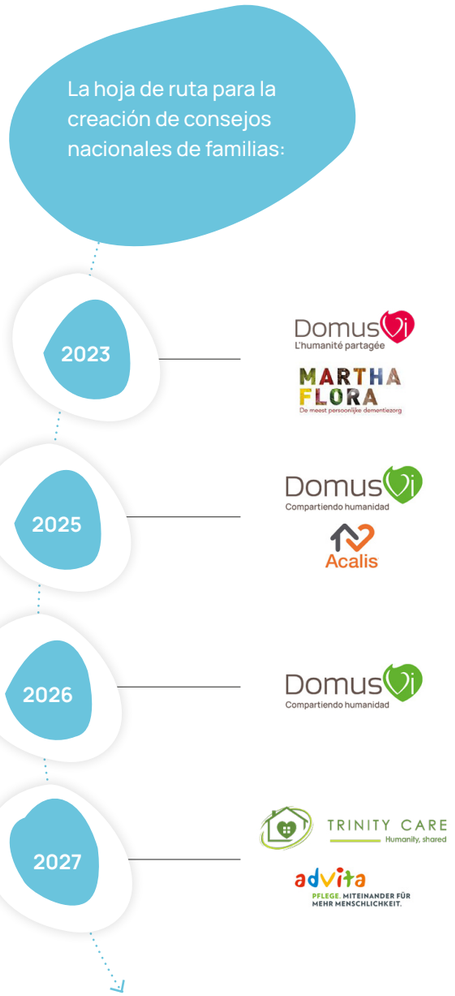
Cada Consejo de Familias está compuesto por representantes de las familias y personas cercanas a los residentes, seleccionados mediante un sorteo entre las personas que se presentan voluntariamente para un mandato de dos años.

Implantación de los Consejos de Familias en los países en los que estamos presentes

Después de Países Bajos, donde la normativa establece desde 2021 la existencia de un «Consejo Central de Clientes» (véase a continuación), Francia fue el primer país en crear un Consejo Nacional de Familias, un órgano pionero en el sector. Este celebró su primera reunión en mayo de 2023.

En 2024, España creó consejos de familias locales en el 75 % de sus residencias, con el objetivo de alcanzar el 100 % en 2026, y posteriormente constituyó un Consejo Nacional de Familias (CNF) en enero de 2025. Por su parte, Chile creó consejos de familias locales en todas sus residencias, mientras que está previsto que Portugal haga lo mismo en 2026.

La creación de estos distintos órganos responde a una hoja de ruta coordinada por la Dirección de Consejos de Familias y Mediación.



EL CLIËNTENRAAD NEERLANDÉS

Desde 2021, de conformidad con la ley neerlandesa de 2018, Países Bajos cuenta con un Consejo Central de Clientes (Cliëntenraad), compuesto por un máximo de nueve miembros que representan a uno o varios centros, y con un consejo local en cada residencia. El Consejo Central de Clientes representa los intereses comunes de todos los clientes de Martha Flora. Estos órganos, independientes y autónomos, fomentan la participación de los clientes y garantizan que ellos, sus familias y sus representantes legales puedan implicarse activamente en la vida cotidiana de la residencia y en los cuidados y servicios que reciben. El Consejo Local, compuesto por entre dos y cinco miembros, constituye el primer punto de contacto y representa los intereses comunes de los clientes de cada residencia. Cuando una cuestión excede el ámbito local, el Consejo Local la traslada al Consejo Central. De acuerdo con la legislación neerlandesa de 2018, el Consejo Central de Clientes emite su opinión y aprueba las decisiones propuestas que afectan a más de una residencia. Por su parte, cada Consejo Local emite su opinión y aprueba las decisiones que afectan exclusivamente a su propia residencia.

CONSEJO NACIONAL DE FAMILIAS DE FRANCIA: BALANCE TRAS TRES AÑOS DE EXISTENCIA

Un modelo de funcionamiento probado y consolidado

Los dos primeros años de funcionamiento del CNF en Francia han permitido consolidar un modelo basado en:

- Cuatro reuniones plenarias al año, una de ellas con la participación del Comité Ejecutivo de DomusVi.
- Tres boletines informativos al año, dirigidos a todas las familias de DomusVi para informarles de la actualidad del Consejo y recabar su opinión sobre temas concretos.
- Varias comisiones de trabajo.
- Un Comité de Estudios, formado por profesionales de DomusVi que participan voluntariamente y prestan apoyo a los trabajos del Consejo.

En 2025, el CNF inició una nueva etapa con la constitución de un nuevo Consejo, integrado por 25 miembros, que pusieron en marcha sus propias comisiones de trabajo: «Actividades y vida social» y «Apoyo a los familiares de los residentes». Estas comisiones seguirán el mismo proceso en dos fases que sus predecesoras: en primer lugar, un diagnóstico de la situación y, posteriormente, un trabajo conjunto para definir soluciones.

En términos generales, 2025 fue un año de transición para el CNF, entre el cierre de su primer mandato, durante el cual se elaboraron numerosos documentos y propuestas —algunos de ellos entregados a principios de 2026—, y la constitución del segundo.

1. La Ley de 2018 relativa a la participación de los clientes en los centros (Wmcz 2018).

«En el Consejo de Familias compartimos nuestras experiencias sobre temas que a veces son delicados, con total libertad y desde la escucha mutua. Representantes de la sede central, profesionales y familias, todos contribuimos a la reflexión aportando nuestra propia perspectiva. Lo que más me ha marcado es la calidad de los intercambios, así como la confianza y el respeto mutuos. Trabajar juntos significa reconocer el papel de cada uno y avanzar de la mano para mejorar el bienestar diario de los residentes. Una verdadera oportunidad para poner en común nuestras fortalezas».

Christine Hurtaud, miembro del Consejo Nacional de Familias de Francia

El trabajo de las comisiones: del diagnóstico a los primeros proyectos

Durante el mandato 2023-2025, las tres comisiones del CNF Francia estructuraron su trabajo en torno a un mismo proceso: realizar un diagnóstico riguroso de la situación y, a continuación, trabajar conjuntamente con los equipos de DomusVi para definir soluciones concretas. En total, se formularon ocho conclusiones, que dieron lugar a otros tantos proyectos de trabajo. Los primeros resultados se materializaron en 2025 y el resto se implementó en 2026.

COMISIÓN «ATRACTIVO DE LAS PROFESIONES»

A partir de la constatación de que las familias que conocen las residencias «desde dentro» tienen una percepción positiva de las profesiones relacionadas con la atención a las personas mayores, que consideran valiosas, con sentido y esenciales para la sociedad, la Comisión reflexionó sobre cómo podían contribuir más activamente a ponerlas en valor.

Con este objetivo, en 2025 se pusieron en marcha dos proyectos: la elaboración conjunta con la Dirección de Reclutamiento de un documento dirigido a los directores para animarlos a implicar a las familias en determinadas acciones de selección y contratación, difundido en febrero de 2026, y la grabación de una serie de vídeos que reúnen los testimonios de familias y profesionales sobre su experiencia y percepción de estas profesiones, realizada en febrero de 2026.

COMISIÓN «COMUNICACIÓN ENTRE FAMILIAS, EQUIPOS Y RESIDENTES»

Esta Comisión centró su trabajo en los retos relacionados con una comunicación proactiva y transparente, especialmente en el momento del ingreso en una residencia. Entre sus conclusiones, destacó que, para mejorar la comunicación, es fundamental «hablar el mismo idioma» y facilitar a las familias la comprensión y adaptación a este nuevo entorno de vida para su ser querido. Como respuesta a estos retos, se co-crearon con las familias dos herramientas: un documento breve, «Entender mi factura», difundido en marzo de 2025, y una guía completa sobre la vida en las residencias DomusVi, dirigida a las familias. Esta última tiene como objetivo facilitar su comprensión del funcionamiento del centro, ayudarles a encontrar su lugar y favorecer la colaboración con los equipos. El contenido quedó finalizado en diciembre de 2025 y se difundió en abril de 2026.

COMISIÓN «CONSEJOS DE VIDA SOCIAL (CVS)»

Esta Comisión analizó el funcionamiento de las CVS, órganos locales de participación de los residentes y sus familiares. Aunque la mayoría de las CVS se reúne con regularidad, sus prácticas siguen siendo heterogéneas. Entre las principales conclusiones, se identificaron una falta de visibilidad y atractivo de estos órganos, así como una percepción insuficiente de su utilidad. Para dar respuesta a estas cuestiones, en diciembre de 2025 se co-crearon con las familias y se difundieron en las distintas regiones dos herramientas: un plan integral de comunicación de las CVS, que incluye una identidad visual, herramientas de comunicación local y acciones de comunicación a través de FamilyVi, y un kit de incorporación dirigido a los miembros electos de las CVS.



2 PREGUNTAS A

ANNA KUHN LAFONT

Directora de los consejos de familias y mediación (DomusVi)

¿Cuál es la valoración sobre la implantación progresiva de los Consejos de Familias en los países en los que DomusVi está presente?

La experiencia hasta ahora es muy alentadora. Aunque antes de crear los primeros Consejos de Familias se plantearon algunas dudas, sus efectos positivos (y constructivos) no tardaron en hacerse evidentes. Los Consejos de Familias están concebidos para facilitar el diálogo, fomentar la comprensión mutua y contribuir a mejorar nuestras prácticas. A escala local, estas mejoras pueden ser tan sencillas como instalar una luminaria adicional en un espacio común con poca luz, pero en todos los casos contribuyen a mejorar el día a día de todos: residentes, familiares y equipos.

¿Se han observado efectos inesperados?

Me sigue sorprendiendo la capacidad de cada uno para aprovechar las posibilidades que ofrecen los Consejos de Familias. A escala local, estos Consejos han permitido resolver tensiones latentes o sacar adelante proyectos de especial relevancia para las residencias. A escala nacional, observo que, allí donde se ha creado un Consejo Nacional de Familias, este se está convirtiendo poco a poco en un interlocutor de referencia. Así, en Francia, el Comité de Ética decidió por iniciativa propia recabar la opinión del Consejo de Familias sobre cuestiones éticas como el respeto del consentimiento. Podemos sentirnos orgullosos de haber creado un órgano que da cada vez más espacio a las familias y a los seres queridos de nuestros residentes en nuestra estructura de gobierno y en nuestro funcionamiento diario.

Participar en la gobernanza de DomusVi

Durante este primer mandato, se celebraron dos reuniones plenarias entre el Consejo Nacional de Familias de DomusVi Francia y el Comité Ejecutivo de DomusVi:

- En octubre de 2024, para compartir el diagnóstico de situación del Consejo y definir conjuntamente las prioridades de trabajo.
- En junio de 2025, para hacer balance de los avances realizados en estos proyectos.

Además, se organizaron otros encuentros específicos para contribuir a los trabajos de las comisiones, así como para informar al Consejo o recabar su opinión sobre determinados proyectos del Grupo.

Integrar la participación de las familias en nuestra forma de trabajar

Para cada dirección funcional, el Consejo se está convirtiendo progresivamente en una oportunidad para trabajar de otra manera, incorporando desde las primeras fases de sus proyectos la perspectiva de los familiares, por ejemplo, en la revisión de los proyectos de atención personalizada.

Además, el Comité de Ética de DomusVi ha decidido contar con la participación de familias en sus trabajos, entre otras cosas, en la elaboración de fichas prácticas dirigidas a las residencias.

Contribuir al diálogo sectorial

En 2024, el Consejo quiso hacer llegar su primer informe a Charlotte Parmentier-Lecocq, entonces ministra delegada responsable de Autonomía, como muestra del papel fundamental que desempeñan los familiares de los residentes a la hora de afrontar los retos del futuro y contribuir a la evolución del sector.

Durante una reunión con el equipo de la ministra, se destacó la riqueza de las conclusiones recogidas por el Consejo y se invitó a los miembros presentes a compartir sus próximos trabajos para contribuir a la reflexión del sector.

CONSEJOS DE FAMILIAS ESPAÑA

En España, los Consejos de Familias locales empezaron a implantarse en 2024. A finales de 2025, el 70 % de las residencias contaba ya con uno. El trabajo desarrollado en estos órganos ha permitido mejorar la comunicación entre las distintas partes implicadas, identificar posibles puntos de fricción y proponer soluciones consensuadas con la dirección de cada residencia.

Desde 2025, España cuenta también con un Consejo Nacional de Familias, que ha definido dos prioridades para su mandato de dos años: mejorar la comunicación entre las familias y los equipos y abordar los principales retos en materia de recursos humanos. Al igual que el CNF de DomusVi Francia, su trabajo se estructura en dos fases:

- Una fase de diagnóstico, finalizada en la primavera de 2026, que dio lugar al primer informe de actividad del CNF España. Este informe se presentó al Comité Ejecutivo de DomusVi España durante una reunión de trabajo celebrada en febrero de 2026.
- Una segunda fase de trabajo conjunto para definir propuestas a partir de las conclusiones compartidas con el Comité Ejecutivo.

Para desarrollar su trabajo, el CNF España cuenta con la participación de un Comité de Estudios, formado por profesionales que colaboran voluntariamente para aportar su experiencia sobre el terreno y sus conocimientos especializados. Asimismo, publica periódicamente un boletín dirigido a las familias para informarles de sus trabajos y recabar su opinión sobre determinados temas. Por último, en diciembre de 2025 puso en marcha «Comprender para cuidar», un ciclo de conferencias en línea dirigido a los familiares de las personas mayores atendidas por DomusVi. La primera, titulada «Acompañar a su pariente en una residencia no es una bicoca», abordó la gestión de las emociones de los cuidadores.

CONSEJO DE FAMILIAS DE CHILE

En 2025 comenzaron a funcionar los Consejos de Familias en nuestras residencias. Su objetivo es mejorar la atención y facilitar la comunicación entre residentes, familiares, equipos y profesionales que intervienen en su atención. Las primeras experiencias han sido muy positivas y han permitido generar desde el principio una dinámica de colaboración.

> «Desde la creación del Consejo de Familias, tuve la convicción de que sería un proyecto muy enriquecedor. Con el tiempo, fuimos construyendo una relación de confianza: las familias comprendieron mejor la realidad de la residencia, su dinámica y sus retos. Esto permitió establecer una comunicación más cercana y transparente, y reforzó nuestro vínculo con ellas. Este proceso ha demostrado que, cuando abrimos estos espacios de diálogo, construimos relaciones de confianza que repercuten positivamente en el bienestar de nuestros residentes».
>
> **Carolina Leporati Rosselot, directora de Acalis Coventry (Chile)**



NOTA METODOLÓGICA 130

INFORME DEL OTI 135

CUADRO DE CORRESPONDENCIA CON LAS NORMAS ESRS 140

CUADRO DE CORRESPONDENCIA EINF 143

DEBER DE VIGILANCIA 152

Medir

«La implicación de nuestros expertos en las distintas áreas y de los equipos de desarrollo sostenible, tanto a escala del Grupo como en cada país, contribuye a acelerar y hacer más eficaz nuestra estrategia de sostenibilidad.»

Nota metodológica

Recopilación de datos y marco de referencia europeo y nacional

Los datos han sido recopilados a través de la plataforma Tennaxia por los equipos de soporte de cada país en el que está presente DomusVi. La plataforma se implantó en todo el Grupo durante el segundo semestre de 2025. Un protocolo de reporting a escala del Grupo establece, para cada indicador, su definición, unidad de medida y ámbito de aplicación, así como las entidades que deben proporcionar el dato. Desde 2023, los indicadores se han ido actualizando para tener en cuenta los requisitos de las normas ESRS y avanzar en la adaptación a la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD). Los datos son introducidos manualmente en la plataforma por las personas responsables de su recopilación y posteriormente revisados y validados por un usuario diferente, con funciones de validación. En España, tenemos en cuenta la norma EINF aplicable a DomusVi España y publicamos un cuadro de correspondencias para responder a los requisitos de la legislación española (véase el apartado «Cuadro de correspondencias EINF e información adicional de las operaciones en España»).

Alcance del reporting

Los datos recopilados corresponden al ejercicio 2025, cerrado a 31 de diciembre. Los datos cuantitativos se han recopilado en Francia, España, Alemania, Portugal, Irlanda, Chile y Países Bajos. En 2025, estas entidades representaron el 100 % de la cifra de negocio del Grupo DomusVi. Los profesionales de Réside Étude, Arcade y Auxilia están incluidos en el perímetro de Francia.

Auditoría de datos

Con el fin de verificar la fiabilidad del proceso de reporting, Forvis Mazars auditó una selección de datos en calidad de tercero independiente.

Indicadores

SOCIALES

Plantilla física: profesionales con un contrato de trabajo vigente a 31 de diciembre del año N, incluidos aquellos cuyo contrato finaliza el 31 de diciembre. El indicador incluye a los profesionales con contrato indefinido o temporal y excluye a los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor, en cualquier punto de esta (por ejemplo, los subcontratistas), así como a los trabajadores no asalariados, entre ellos los autónomos y el personal puesto a disposición por otras empresas[1]. Todos los profesionales en situación de baja de larga duración (por enfermedad, maternidad, etc.) se contabilizan siempre que tengan un contrato de trabajo vigente a 31 de diciembre del año N. El indicador se desglosa por género (mujeres/hombres) y por edad (menores de 30 años, de 30 a 50 años y mayores de 50 años).

ETC: número de profesionales, con contrato indefinido o temporal vigente a 31 de diciembre del año N, expresado en equivalentes a tiempo completo (ETC). Se consideran jornadas semanales de 35 horas en Francia; 40 horas en España, Alemania (38 horas en Sajonia) y Portugal; y 39 horas en Irlanda. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Proporción de mujeres en la plantilla: número de mujeres incluidas en la plantilla física del perímetro de reporting, dividido por el número total de profesionales de dicha plantilla en el mismo perímetro a 31 de diciembre del año N. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Número de mujeres entre los puestos directivos: número de mujeres de la plantilla física que forman parte del Comité Ejecutivo del Grupo, de los comités de dirección de los países o que ocupan puestos clave de nivel N-1 respecto del Comité Ejecutivo del Grupo o de los comités de dirección de los países.

Número de mujeres en puestos de gestión: número de mujeres de la plantilla física que son miembros de la alta dirección; ocupan puestos de soporte de nivel N-1 respecto de los miembros del Comité Ejecutivo del país; o desempeñan funciones operativas de nivel N-1, N-2 o N-3 respecto del director general de Operaciones. Este último grupo incluye a los directores de Operaciones, directores regionales y directores de centros.

Tasa de frecuencia: número de accidentes de trabajo con baja registrados durante el año N, dividido por el número de horas de exposición al riesgo de los profesionales (horas efectivamente trabajadas) y multiplicado por 1 000 000. En España, el indicador se desglosa por género. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Tasa de gravedad: número de días naturales de ausencia por accidente de trabajo, dividido por el número total de horas de exposición al riesgo de los profesionales (horas efectivamente trabajadas) y multiplicado por 1 000. En España, el indicador se desglosa por género. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Antigüedad media de los contratos indefinidos: antigüedad media durante el año N de los profesionales con contrato indefinido (o equivalente) en cada país. Para calcular la antigüedad media consolidada, la antigüedad media de cada país se pondera en función del número de profesionales de cada entidad.

Tasa de absentismo: número de horas de ausencia acumuladas durante el periodo de reporting, independientemente del motivo, excepto las correspondientes a vacaciones, bajas por maternidad (incluidos los permisos parentales) y permisos de formación, dividido por el número de horas efectivamente trabajadas. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Porcentaje de ETC indefinidos: número de profesionales con contrato indefinido (o equivalente) dividido por el número total de ETC a 31 de diciembre del año N.

Tasa de rotación: número de incorporaciones con contrato indefinido más el número de salidas de profesionales con contrato indefinido durante el año N, dividido entre dos y expresado en relación con la plantilla con contrato indefinido a 31 de diciembre del año N-1.

Horas de formación: número de horas de formación realizadas durante el año N por los profesionales que forman parte de la plantilla a 31 de diciembre del año N. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Horas efectivamente trabajadas: suma de las horas de trabajo previstas en contrato durante el año N de todos los profesionales que hayan formado parte de la plantilla durante ese periodo (desde un día hasta 365 días), excluidas las horas correspondientes a vacaciones. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Net Promoter Score (NPS): el NPS se calcula a partir de una encuesta semestral que incluye una pregunta específica sobre la intención de recomendación: «¿Recomendaría DomusVi a sus familiares y allegados?». La respuesta se recoge en una escala de 0 (nada probable) a 10 (muy probable). Los clientes que otorgan una puntuación de 0 a 6 se consideran «detractores»; los que otorgan un 7 u 8, «pasivos»; y los que otorgan un 9 o 10, «promotores». El NPS se obtiene restando el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores. Se expresa como un valor absoluto comprendido entre −100 y +100. El NPS del Grupo se calcula agregando todas las respuestas obtenidas a la pregunta sobre la recomendación en todos los países, actividades —excepto en España, donde solo se tiene en cuenta la puntuación correspondiente a la actividad de residencias— y perfiles de los encuestados (residentes, ≈clientes, pacientes y familiares), correspondientes a las dos encuestas semestrales. Cada respuesta cuenta como una unidad.

Número de profesionales con discapacidad: número de profesionales con reconocimiento de discapacidad (RQTH, AAH, CMI de discapacidad, pensión de invalidez, etc.) a 31 de diciembre. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

Porcentaje de profesionales cubiertos por convenios colectivos: número de profesionales de la plantilla física cubiertos por convenios colectivos a 31 de diciembre, dividido por el número de profesionales con contrato indefinido a esa misma fecha. Los becarios, aprendices y trabajadores de la cadena de valor quedan excluidos del cálculo.

1. En lo sucesivo, nos referiremos a estas categorías de trabajadores con la expresión «trabajadores de la cadena de valor».

AMBIENTALES

Consumo energético por cama:

- **Gas:** consumo total de gas natural del país dividido por el número medio de camas durante el año N. Para los centros que hayan abierto durante el año N y para los que no se disponga de datos, así como para aquellos cuyos datos no cubran todo el año N en el momento de la recopilación, se realizan estimaciones a partir de la ratio entre el consumo de gas y la superficie en m².
- **Electricidad:** consumo total de electricidad adquirida en el país, dividido por el número medio de camas durante el año N.

Clasificación energética de los edificios: número de edificios por clase energética con respecto al número total de edificios.

Consumo de agua: el consumo de agua se ha calculado a partir de las facturas recibidas, lo que ha permitido obtener los datos reales de consumo correspondientes a Portugal, Chile e Irlanda. En España, algunos datos que no estaban disponibles se han estimado a partir de datos históricos. En Alemania y los Países Bajos, los datos que faltaban se han estimado a partir del consumo registrado en determinados centros (2 en Alemania y 5 en los Países Bajos). En Alemania, los Países Bajos y Francia, las estimaciones se han realizado tomando como referencia el consumo de una muestra representativa de centros.

Residuos de actividades sanitarias con riesgo biológico: cantidad total anual de residuos de actividades sanitarias con riesgo biológico generados como consecuencia de nuestras actividades. Estas cantidades son facilitadas por las empresas encargadas de su recogida.

El balance de carbono: los factores de emisión utilizados para los alcances 1 y 2 proceden de las siguientes bases de datos:

- **Electricidad:**

Location-based:

- Francia: Base Carbone de la ADEME (2023)
- Otros países: Carbon Footprint LTD (2024)

Market-based:

- Europa: Association of Issuing Bodies (AIB) (2024)
- Chile: CaDI
- Otras emisiones: bases de datos Tennaxia, Empreinte, Agribalyse o ecoinvent.

El Grupo calcula sus emisiones según el enfoque market-based, de conformidad con la metodología adoptada para sus objetivos de descarbonización conforme a SBTi. Las emisiones calculadas según el enfoque location-based se presentan a título informativo en el apartado «Reducción de GEI».

En Francia, para calcular las emisiones asociadas a la alimentación, disponemos de información muy precisa sobre las cantidades de alimentos consumidas durante el año N, desglosadas por subcategorías (por ejemplo, tipos de carne, verduras, etc.). Para calcular las emisiones asociadas, hemos utilizado cerca de 1 000 factores de emisión de la base de datos Agribalyse (v3.1.1). En España, Alemania, Chile y Portugal, hemos recopilado datos sobre las cantidades adquiridas correspondientes a las principales categorías de alimentos y hemos aplicado a cada una de ellas un factor de emisión medio calculado a partir de los factores de emisión utilizados en Francia. Para los demás países, hemos calculado el número de comidas servidas durante el año N y estimado la proporción de comidas vegetarianas.

En cuanto a los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo, en Francia, Chile y Portugal hemos utilizado un archivo actualizado de Recursos Humanos para estimar la distancia recorrida a partir de la dirección de cada profesional y la de su lugar de trabajo. Para determinar el medio de transporte utilizado, hemos tenido en cuenta los reembolsos correspondientes a los abonos de transporte público y a los programas de movilidad sostenible; al resto de los profesionales se les ha asignado el uso del automóvil. Se considera que todos los automóviles son de combustión. Los desplazamientos entre el domicilio y el lugar de trabajo de los profesionales que utilizan vehículos de empresa ya están incluidos en el alcance 1. Para los demás países, se ha realizado una encuesta entre los profesionales.

Para calcular los indicadores expresados por número de camas (consumo de energía, cantidad de residuos, etc.), se ha utilizado el número medio de camas operativas durante el año N. Este cálculo tiene en cuenta las adquisiciones realizadas durante el ejercicio a partir de la fecha de adquisición, con el fin de que los ratios reflejen correctamente el periodo de actividad correspondiente.

Indicadores — Alcance	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Sociales								
Plantilla física	**19 714**	**27 516**	**2 988**	**1 042**	**601**	**746**	**1 015**	**53 622**
ETC	**17 827**	**23 484**	**2 478**	**975**	**599**	**478**	**932**	**46 774**
Porcentaje de mujeres	**85,1 %**	**91,5 %**	**79,1 %**	**71,3 %**	**83,4 %**	**90,1 %**	**83,5 %**	**87,8 %**
Porcentaje de mujeres en puestos de gestión	**77 %**	**75 %**	**77 %**	**76 %**	**71 %**	**95 %**	**55 %**	**76 %**
Porcentaje de mujeres de puestos directivos	**47 %**	**33 %**	**25 %**	**67 %**	**33 %**	**50 %**	**38 %**	**42 %**
Tasa de frecuencia	**57,2**	**51,3**	**7,3**	**3,3**	**18,7**	**0,0**	**20,5**	**48,4**
Tasa de gravedad	**6,1**	**2,4**	**0,3**	**0,0**	**0,5**	**0,0**	**0,1**	**3,6**
Antigüedad media de los contratos permanentes	**6,4 años**	**8,0 años**	**3,8 años**	**3,9 años**	**2,8 años**	**2,5 años**	**3,5 años**	**6,9 años**
Tasa de ausentismo	**14,0 %**	**18,7 %**	**11,9 %**	**5,2 %**	**9,4 %**	**13,4 %**	**13,5 %**	**15,8 %**
Porcentaje de ETC indefinidos	**83,4 %**	**81,0 %**	**98,7 %**	**99,6 %**	**97,8 %**	**66,1 %**	**88,2 %**	**83,4 %**
Índice de rotación	**32,0 %**	**32,4 %**	**36,0 %**	**30,3 %**	**56,0 %**	**51,2 %**	**26,0 %**	**32,8 %**
Horas de formación	**139 748**	**302 016**	**42 864**	**13 015**	**9 709**	**22 216**	**6 275**	**535 843**
Horas efectivamente trabajadas	**31 214 000**	**36 763 000**	**4 500 000**	**1 814 000**	**1 175 000**	**579 992**	**1 753 000**	**77 802 000**
Net Promoter Score (NPS)	**47**	**42**	**49**	**71**	**64**	**46**	**57**	**47**
Número de empleados con discapacidad a 31/12	**687**	**476**	**78**	**1**	**1**	**0**	**7**	**1 250**
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos a 31/12	**99,9 %**	**100 %**	**100 %**[1]	**0 %**	**8 %**	**83 %**	**57 %**	**95 %**

Verificado por el OTI

1. Advita no está sujeta a ningún convenio colectivo, pero debe cumplir las disposiciones legales en materia de remuneración, como el salario mínimo y los salarios habituales en la región. Así, 578 empleados están sujetos al salario mínimo legal, mientras que a 2108 empleados se les aplica el salario habitual establecido en la región. Este último se aplica exclusivamente al personal asistencial.

Indicadores — Alcance	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Ambientales								
Consumo de electricidad adquirida (MWh)	**90 519**	**67 537**	**3 592**	**3 565**	**3 018**	**1 625**	**2 879**	**172 735**
Consumo de gas natural (MWh)	**93 557**	**65 085**	**6 162**	**4 968**	**1 071**	**1 365**	**7 579**	**179 787**
Consumo de electricidad por cama (kWh/cama)	**3 789**	**3 293**	**895**	**3 694**	**4 002**	**3 694**	**2 271**	**3 332**
Consumo de gas por cama (kWh/cama)	**3 916**	**3 173**	**1 536**	**5 148**	**1 420**	**3 103**	**5 977**	**3 468**
Consumo de agua (m^3)	**1 773 940**	**1 393 934**	**217 131**	**186 976**	**58 821**	**21 405**	**137 494**	**3 789 700**
Cantidad de residuos de actividades sanitarias con riesgo biológico	**27 465**	**6 338**	**ND**	**0**	**10 015**	**ND**	**1 893**	**45/711**

Verificado por el OTI

Indicadores — Alcance	FR	ES	AL	IR	PT	PB	CH	GRUPO
Gobernanza								
Número de centros (fin de periodo)	**303**	**147**	**77**	**12**	**8**	**17**	**11**	**575**
Número medio de camas utilizado para calcular los ratios de intensidad (energía, GEI y residuos)	**23 890**	**20 510**	**4 012**	**965**	**754**	**440**	**1 268**	**51 839**

Verificado por el OTI

GOBERNANZA

Número de centros: el indicador corresponde al número total de centros gestionados por el Grupo a 31 de diciembre del año N, incluidas las adquisiciones realizadas recientemente.

Número de camas: en el apartado «DomusVi en resumen» se indica el número total de camas gestionadas por el Grupo a 31 de diciembre del año N, incluidas las adquisiciones realizadas recientemente.

Informe del OTI

forvis mazars

Colombe Holding

Sociedad por acciones simplificada con un capital social de 745 880 284,00 €

Domicilio social: 46-48 Rue Carnot, 92150 Suresnes

RCS Nanterre 900 236 522

Informe de aseguramiento limitado de uno de los comisarios de cuentas sobre una selección de información ESG incluida en el informe de sostenibilidad del Grupo DomusVi

Ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2025

Al gerente:

En nuestra calidad de comisario de cuentas de su sociedad, hemos llevado a cabo los procedimientos necesarios para emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre una selección de información ESG[1] determinada y elaborada voluntariamente por DomusVi (en adelante, la «Entidad»), que figura en el anexo del presente informe, con arreglo a los procedimientos establecidos por la Entidad (en adelante, el «Marco de referencia»), correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2025 (en adelante, la «Información»), y presentada en el documento adjunto al presente informe (en adelante, el «Estado declarativo»), disponible asimismo para su consulta en el sitio web de la Entidad.

Nuestro trabajo no abarca la información relativa a ejercicios anteriores ni la totalidad de la información presentada en el Estado declarativo, sino únicamente aquella que es objeto del presente informe. En particular, no nos corresponde pronunciarnos sobre la conformidad del Estado declarativo, considerado en su conjunto, con las normas ESRS.

Conclusión de aseguramiento limitado

Sobre la base de los procedimientos que hemos llevado a cabo, descritos en el apartado «Naturaleza y alcance de los procedimientos», y de los elementos que hemos recopilado, no hemos detectado ninguna incorrección significativa que pueda poner en duda que la Información ha sido elaborada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con el Marco de referencia.

Observación

Sin poner en duda la conclusión expresada anteriormente, llamamos su atención sobre la nota metodológica «Medir», incluida en el Estado declarativo. En ella se describen las estimaciones y/o extrapolaciones realizadas para determinados indicadores (en particular, el consumo de agua, las horas de formación, el consumo de gas natural y determinadas partidas de emisiones del alcance 3 de la huella de carbono), de conformidad con los principios establecidos en el protocolo de reporting del Grupo.

Limitaciones inherentes a la elaboración de la Información

La Información puede estar sujeta a una incertidumbre inherente derivada del estado de los conocimientos científicos y de la calidad de los datos externos utilizados. Determinada información depende de las decisiones metodológicas, hipótesis y/o estimaciones adoptadas para su elaboración.

Asimismo, la cuantificación de los gases de efecto invernadero está sujeta a una incertidumbre inherente debido al carácter incompleto de los conocimientos científicos utilizados para determinar los factores de emisión y los valores necesarios para integrar las emisiones de los distintos gases.

Responsabilidad de la Entidad

La Información ha sido elaborada bajo la responsabilidad de la Dirección, a quien corresponde:

- Seleccionar o establecer criterios adecuados para la elaboración de la Información (es decir, el Marco de referencia).
- Elaborar la Información aplicando el Marco de referencia.
- Diseñar, implementar y mantener el control interno que considere necesario para la elaboración de la Información, de modo que esta no contenga incorrecciones significativas, ya sean debidas a fraude o a errores.

1. Ambiental, social y de gobernanza.

Responsabilidad del comisario de cuentas

Nos corresponde:

- Planificar y llevar a cabo los procedimientos necesarios para obtener un aseguramiento limitado sobre el hecho de que la Información ha sido elaborada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con el Marco de referencia y no contiene incorrecciones significativas, ya sean debidas a fraude o a errores.
- Formular una conclusión independiente basada en los procedimientos que hemos llevado a cabo y en los elementos que hemos recopilado.
- Comunicar nuestra conclusión a la Dirección de la Entidad.

Dado que nos corresponde formular una conclusión independiente sobre la Información elaborada por la Dirección, no podemos participar en su elaboración, ya que ello podría comprometer nuestra independencia.

Doctrina y normas profesionales aplicadas

Los procedimientos que se describen a continuación se han llevado a cabo de conformidad con la doctrina profesional de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes (CNCC) relativa a este tipo de intervención y con la norma internacional ISAE 3000 (revisada), *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, publicada* por la IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board).

Estos procedimientos no constituyen una auditoría ni una revisión limitada en el sentido de las normas de ejercicio profesional (NEP) aplicables en Francia. Tampoco constituyen una certificación de conformidad con las directrices de la Haute Autorité de l'Audit (H2A).

Independencia y gestión de la calidad

Nuestra independencia se rige por las disposiciones establecidas en el Código de Comercio francés, el código deontológico de la profesión de comisario de cuentas y el Código de Ética de la IESBA *(International Code of Ethics for Professional Accountants (including Independence Standards))*. Este último se basa en el respeto de los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Asimismo, aplicamos la norma *International Standard on Quality Management 1*, que exige diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos destinados a garantizar el cumplimiento de las normas deontológicas, las normas profesionales, las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como de la doctrina profesional de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes (CNCC) relativa a este tipo de intervención.

Naturaleza y alcance de los procedimientos

Hemos planificado y llevado a cabo los procedimientos que se describen a continuación teniendo en cuenta el riesgo de incorrecciones significativas en la Información. En el marco de nuestro encargo de aseguramiento limitado y sobre la base de nuestro juicio profesional, hemos:

- Obtenido conocimiento de la Entidad y de su entorno, incluidos los elementos del control interno pertinentes para la elaboración de la Información.
- Evaluado la adecuación del Marco de referencia en cuanto a su pertinencia, integridad, fiabilidad, neutralidad y comprensibilidad, teniendo en cuenta, cuando procedía, las buenas prácticas del sector.
- Obtenido conocimiento de los procedimientos de control interno establecidos por la Entidad para garantizar la conformidad de la Información con el Marco de referencia, precisando que no hemos evaluado el diseño ni la implementación de los controles pertinentes para la elaboración de la Información, ni hemos comprobado su eficacia operativa.
- Evaluado si los métodos utilizados por la Entidad para elaborar la Información son adecuados de conformidad con el Marco de referencia y, cuando procedía, evaluado la pertinencia de los cambios introducidos en los métodos y las hipótesis.
- Comprobado que la Información se ha elaborado sobre el perímetro indicado en el Marco de referencia.
- Para la Información objeto de nuestros procedimientos, hemos:
  - Obtenido conocimiento y evaluado el proceso de recopilación y consolidación de la Información con el fin de valorar la integridad y exactitud de los datos recopilados, y llevado a cabo procedimientos destinados a comprobar la correcta consolidación de dichos datos.
  - Llevado a cabo procedimientos analíticos para comprobar la coherencia de su evolución y, cuando procedía, solicitado a la Dirección explicaciones sobre los elementos inusuales identificados.
  - Realizado pruebas de detalle mediante muestreo u otros métodos de selección, destinadas a comprobar la correcta aplicación de los métodos de cálculo y las hipótesis descritos en el Marco de referencia, así como a contrastar los datos subyacentes con los documentos justificativos.
  - Mediante entrevistas con la Dirección, conocido el método utilizado para calcular los datos estimados. Hemos evaluado la adecuación de dicho método y su correcta aplicación, así como la idoneidad de las fuentes de información utilizadas.
- Evaluado la coherencia global de la Información con nuestro conocimiento de la Entidad.

Consideramos que los elementos que hemos recopilado son suficientes y adecuados para fundamentar nuestra conclusión.

Los procedimientos llevados a cabo en el marco de un encargo de aseguramiento limitado son menos exhaustivos que los requeridos para un encargo de aseguramiento razonable realizado de conformidad con la doctrina profesional de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes y con la norma internacional ISAE 3000 (revisada). Un encargo de aseguramiento de mayor nivel habría requerido procedimientos de verificación más amplios.

Restricciones a la distribución y utilización

Los procedimientos llevados a cabo a efectos de nuestro informe no tienen por objeto sustituir los procedimientos que, en su caso, corresponda realizar a los terceros que tengan acceso al mismo en función de sus propias necesidades.

En nuestra calidad de comisario de cuentas del Grupo DomusVi, nuestra responsabilidad frente al Grupo DomusVi y sus accionistas está definida por la legislación francesa, y no aceptamos ninguna ampliación de nuestra responsabilidad más allá de lo establecido por dicha legislación. No asumimos ni aceptamos responsabilidad alguna frente a terceros. Forvis Mazars SA no podrá ser considerada responsable de ningún daño, pérdida, coste o gasto derivado de una conducta dolosa o de un fraude cometido por los administradores, directivos o empleados de DomusVi y sus filiales.

Levallois-Perret, a 4 de septiembre de 2026,

Uno de los comisarios de cuentas,

Forvis Mazars SA

Julien Madile,

Asociado

Anexo 1: Lista de información ESG objeto de nuestro aseguramiento limitado

Indicadores	País
Consumo de electricidad (incluida la electricidad procedente de fuentes renovables)	**España, Francia, Alemania**
Consumo de gas	
Consumo de gasóleo	
Consumo de agua	
ETC a 31/12/2025 (profesionales con contrato permanente y no permanente, hombres y mujeres)	
Plantilla a 31/12/2025 (profesionales con contrato permanente y no permanente, hombres y mujeres)	
Tasa de absentismo (horas de ausencia, horas efectivamente trabajadas)	
Tasa de gravedad (días de ausencia por accidente laboral, horas efectivamente trabajadas) (desglose por género para España)	
Tasa de frecuencia (número de accidentes laborales con baja, horas efectivamente trabajadas) (desglose por género para España)	
Antigüedad media de los contratos permanentes	
% de mujeres en puestos de gestión	
% de mujeres en puesto directivos	
Tasa de rotación de los contratos permanentes (número de contrataciones con contrato permanente, número de bajas de profesionales con contrato permanente) (desglose por género de las bajas de profesionales con contrato permanente en España)	
Net Promoter Score (G)	
Número de horas de formación (desglose por categoría profesional en España)	
Número de accidentes relacionados con el transporte de cargas (trastornos musculoesqueléticos)	
Empleados con alguna discapacidad	
% de residentes con un plan de acompañamiento personalizado actualizado	
% de empleados cubiertos por acuerdos colectivos	
Número de camas a 31 de diciembre y número medio de camas durante el periodo	
Cantidad de residuos de actividades sanitarias con riesgo biológico	**Francia, España**
Consumo de propano	**Francia, España**
Consumo de biomasa	**Francia, España**
Compra de calor y frío a través de redes de suministro colectivo	**Francia, Alemania**
Balance de carbono (alcances 1, 2 y 3) (G)	**Grupo**
IPMVP (G)	**Francia**
Número de residencias que han iniciado un recorrido asistencial (G)	**Francia**
Consumo de biogás	**España**
Producción de energía renovable (sin distinción entre solar, eólica, etc.)	**España**
Número de casos declarados de enfermedades profesionales	**España**
Número de contratos a tiempo parcial/tiempo completo	**España**
Brecha salarial entre hombres y mujeres (a igual puesto de trabajo)	**España**
Remuneración media de los administradores y directivos, incluidas la remuneración variable, las asignaciones, las indemnizaciones, las aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo y cualquier otro pago, desglosada por género	**España**
Contribuciones a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro	**España**
Número medio anual de contratos permanentes, contratos temporales y contratos a tiempo parcial, desglosado por género, edad y categoría profesional	**España**
Beneficios obtenidos	**España**
Impuestos sobre los beneficios pagados	**España**
Subvenciones públicas recibidas	**España**

Anexo 2: Estado declarativo

(G): indicadores auditados en Francia en el marco del Sustainability Linked Loan suscrito por DomusVi.

Cuadro de correspondencia con las normas ESRS

En 2025, continuamos trabajando para prepararnos para los requisitos de las nuevas normas europeas de información sobre sostenibilidad (European Sustainability Reporting Standards, ESRS). A partir de los resultados de nuestro análisis de doble materialidad, identificamos los indicadores de las normas ESRS que debíamos comunicar. A continuación, presentamos una correspondencia entre los contenidos de nuestro informe de sostenibilidad y los temas incluidos en las normas ESRS.

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Información general		
ESRS 2 BP-1	**Preparación del informe de sostenibilidad**	**P. 130-134**
ESRS 2 GOV-1	**Funciones de los órganos de gobierno**	**P. 20-21; 28-31**
ESRS 2 GOV-2	**Cuestiones de desarrollo sostenible planteadas a los órganos de gobierno**	**P. 20-21; 28-31**
ESRS 2 GOV-3	**Criterios de sostenibilidad aplicados a la remuneración**	**P. 20**
ESRS 2 GOV-4	**Diligencia debida en materia de desarrollo sostenible**	**P. 36-41; 152-161**
ESRS 2 GOV-5	**Gestión de riesgos y controles internos relativos al informe de desarrollo sostenible**	**P. 20-21; 28-31; 152-161; 130-134**
ESRS 2 SBM-1	**Modelo de negocio, estrategia y desarrollo sostenible**	**P. 6-9; 16-19**
ESRS 2 SBM-2	**Intereses y perspectivas de los grupos de interés**	**P. 36-41; 44-79; 121-127**
ESRS 2 SBM-3	**Impactos, oportunidades y riesgos en materia de sostenibilidad y su interacción con el modelo de negocio y la estrategia**	**P. 36-41; 152-153**
ESRS 2 IRO-1	**Identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades**	**P. 36-37**
ESRS 2 IRO-2	**Contenidos de las normas ESRS incluidos en el informe**	**P. 140-142**
ESRS 2 DC-P	**Políticas adoptadas para afrontar los retos de sostenibilidad**	**P. 38-41; 47-48; 83-84; 115-116**
ESRS 2 DC-A	**Acciones y recursos relacionados con los retos de sostenibilidad**	**P. 28-31; 36-41; 47-48; 83-84; 115-116**
ESRS 2 DC-M	**Métricas relacionadas con los retos de sostenibilidad**	**P. 47-48; 83-84; 115-116**
ESRS 2 DC-T	**Medición de la eficacia de las políticas y acciones**	**P. 47-48; 83-84; 115-116**

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Medioambiente		
ESRS E1-1	**Plan de transición para la mitigación del cambio climático**	**P. 85-92**
ESRS E1-2	**Política de mitigación del cambio climático**	**P. 38-41; 83-84; 85-92**
ESRS E1-3	**Acciones y recursos para mitigar el cambio climático**	**P. 38-41; 83-84; 85-92**
ESRS E1-4	**Objetivos relacionados con la mitigación del cambio climático**	**P. 85-86**
ESRS E1-5	**Consumo energético y mix energético**	**P. 93-96**
ESRS E1-6	**Emisión de gases de efecto invernadero**	**P. 85-92**
ESRS E3-1	**Política relativa al agua y los recursos marinos**	**P. 101-102**
ESRS E3-2	**Acciones y recursos relacionados con el agua**	**P. 101-102**
ESRS E3-3	**Objetivos relacionados con el agua**	**P. 101-102**
ESRS E4-2	**Política de protección de la biodiversidad**	**P. 38-41; 83-84; 103-106**
ESRS E4-3	**Acciones y recursos relacionados con la biodiversidad**	**P. 38-41; 83-84; 103-106**
ESRS E4-4	**Objetivos relacionados con la biodiversidad**	**P. 38-41; 83-84; 103-106**
ESRS E5-1	**Política de recursos/economía circular**	**P. 38-41; 83-84; 107-112; 117-120**
ESRS E5-2	**Acciones y recursos en materia de economía circular**	**P. 38-41; 83-84; 107-112; 117-120**
ESRS E5-3	**Objetivos en materia de recursos/economía circular**	**P. 38-41; 83-84; 107-112**
ESRS E5-5	**Recursos salientes/residuos**	**P. 107-112**

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Social		
ESRS S1 SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con los empleados	P. 152-153
ESRS S1-1	Políticas relativas a los empleados	P. 47-48; 61-72; 152-161
ESRS S1-2	Consulta a los empleados/representantes	P. 36-41; 47-48; 61-67; 152-161
ESRS S1-3	Remediación y mecanismo de alerta para los empleados	P. 115-116; 117-120
ESRS S1-4	Acciones relacionadas con los aspectos sociales materiales	P. 36-43; 47-48; 61-65; 154-157
ESRS S1-5	Objetivos fijados para los aspectos sociales materiales	P. 38-41; 47-48
ESRS S1-6	Información sobre los empleados	P. 58-60
ESRS S1-13	Formación y desarrollo de competencias	P. 68-72; 73-74
ESRS S1-14	Indicadores sobre salud y seguridad en el trabajo	P. 61-65
ESRS S2-SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con los trabajadores de la cadena de valor	P. 152-153
ESRS S2-3	Remediación/mecanismos de alerta de la cadena de valor	P. 156-157
ESRS S2-4	Acciones relativas a los trabajadores de la cadena de valor	P. 154-157
ESRS S3 SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con las comunidades afectadas	P. 152-153
ESRS S3-1	Política relativa a las comunidades afectadas	P. 73-79
ESRS S3-3	Proceso de remediación/dispositivo de alerta para las comunidades afectadas	P. 156-157
ESRS S3-4	Acciones relativas a las comunidades afectadas	P. 73-79; 154-157
ESRS S4-1	Políticas relativas a los clientes	P. 49-55; 121-127; 152-161
ESRS S4-2	Consulta y diálogo con los clientes	P. 36-37; 49-57; 121-127
ESRS S4-3	Remediación y dispositivo de alerta de clientes	P. 117-120; 156-157
ESRS S4-4	Acciones relacionadas con los aspectos materiales relativos a los clientes	P. 38-41; 49-57; 154-155

Referencia ESRS	Temas	Páginas del informe
Gobernanza		
ESRS G1-1	Cultura corporativa y política de conducta empresarial	P. 117-120; 156-157
ESRS G1-3	Prevención y detección de la corrupción	P. 117-120; 157
ESRS G1-4	Incidentes de corrupción y soborno	P. 117-120
ESRS G1-5	Influencia política y actividades de lobby	P. 118-120

Cuadro de correspondencia: EINF e información complementaria de las operaciones en España

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información general de la empresa		
Descripción del modelo de negocio	Nuestro modelo de negocio	P. 18-19
Entorno competitivo		
Organización y estructura		
Mercados en los que opera la empresa		
Objetivos y estrategias	Nuestra estrategia, cuadro de indicadores de sostenibilidad: compromisos y resultados	P. 16-17; 47-48; 83-84; 115-116
Principales factores, tendencias y evoluciones	Nuestro modelo de negocio	P. 18-19
Marco de reporting utilizado	Nota metodológica	P. 130-134
Descripción de las políticas de la empresa	Cuadro de indicadores de desarrollo sostenible: compromisos y resultados	P. 47-48; 83-84; 115-116; 152-161
Proceso de diligencia debida e identificación, evaluación, prevención y mitigación de los impactos y riesgos significativos	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades, deber de vigilancia	P. 36-37; 152-161
Matriz de riesgos e impactos	Identificación y evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad	P. 36-37; 153-155
Resultados de las políticas de la empresa	Cuadro de indicadores de sostenibilidad: compromisos y resultados (resultados consolidados), conjunto de las secciones (resultados de DomusVi España)	P. 47-48; 83-84; 115-116
Indicadores clave de resultados		
Marco nacional, europeo e internacional	Nota metodológica	P. 130-134
Principales riesgos e impactos	Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades	P. 36-37; 153-161
Relaciones comerciales, servicios con consecuencias negativas		
Gestión del riesgo (proceso de identificación y evaluación)		
Principales estándares GRI	Tenemos en cuenta las normas ESRS	P. 140-142

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información general de la empresa		
Principales estándares ESRS	**Cuadro de correspondencia con las normas ESRS**	**P. 140-142**
Número de reclamaciones	**999**	**/**
Beneficios	**–14 705 000 €**	**/**
Subvenciones públicas recibidas	**2 715 000 €**	**/**

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información medioambiental		
Consecuencias de las actividades en el medioambiente	**Nuestros retos de sostenibilidad: impactos, riesgos y oportunidades**	**P. 36-37; 153-161**
Consecuencias de nuestras actividades en la salud y la seguridad		
Procedimiento de evaluación o certificación medioambiental		
Recursos dedicados a la prevención de riesgos medioambientales		
Provisiones y garantías para riesgos medioambientales	**La Orden ARM/1783/2011, de 22 de junio, no incluye nuestra actividad en la lista de actividades para las que se exige esta información.**	**/**
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de GEI	**Reducción de las emisiones de GEI**	**P. 85-92; 160-161**
Medidas para prevenir, reducir o reparar otras formas de contaminación	**Gestión del consumo de agua (tratamiento de aguas residuales)**	**P. 101-102; 158-160**
Residuos		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de valorización de los residuos	**Gestión de residuos**	**P. 107-112; 154; 160**
Desperdicio de alimentos y medidas para luchar contra él		
Consumo y aprovisionamiento de agua	**Gestión del consumo de agua**	**P. 101-102; 154; 158-160**
Consumo de materias primas y eficacia de los recursos	**Ética empresarial (política de compras responsables)**	**P. 117-120; 154; 160**
Gestión del consumo energético y consumo de energía directa e indirecta	**Sección Gestión del consumo de energía; consumo de energía directa e indirecta: 155 691 124 kWh**	**P. 93-96; 154; 160**

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información medioambiental		
Uso de energías renovables	**Consumo de electricidad procedente de fuentes renovables: 67 537 342 kWh**	**/**
Consumo de gasóleo doméstico (en kWh)	**5 547 323**	**/**
Consumo de biogás (en kWh)	**0**	**/**
Emisión de GEI, objetivos y medidas relacionadas	**Reducción de las emisiones de GEI**	**P. 85-92; 160-161**
Medidas de adaptación al cambio climático	**Adaptación al cambio climático**	**P. 97-100; 160-161**
Medidas de preservación y restauración de la biodiversidad	**Gestión de impactos en la biodiversidad**	**P. 103-106; 160**
Impactos causados por las actividades de la empresa sobre zonas protegidas		

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información social		
Número total y desglose de empleados por género, edad y categoría profesional	**Plantilla y desglose + cuadro más abajo**	**P. 58-60**
Plantilla desglosada por tipo de contrato	**Plantilla y desglose**	**P. 58-60**
Media anual de contratos indefinidos, temporales y contratos a tiempo parcial, desglosados por género, edad y categoría profesional	**(véase el desglose en el cuadro de más abajo)**	**/**
Número de bajas, desglosado por género, edad y categoría profesional	**(véase el desglose en el cuadro de más abajo)**	**/**
Número de contrataciones con contrato indefinido	**6 545**	**/**
Remuneraciones medias y evolución, desglosadas por género, edad y clasificación profesional	**17 446**	**P. 148**
Brecha salarial entre hombres y mujeres	**8,4 %**	**/**
Remuneración media de los administradores y directivos, incluidas la remuneración variable, las asignaciones, las indemnizaciones, las aportaciones a planes de ahorro a largo plazo y cualquier otro pago, desglosada por sexo.	**41 766 para mujeres, 58 666 para hombres**	**/**

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información social		
Política de desconexión	**Prácticas para favorecer la desconexión (horarios de los correos electrónicos y las llamadas, periodos de descanso, flexibilidad horaria, teletrabajo, etc.), actualmente en proceso de formalización en una política específica para cada país**	/
Profesionales con discapacidad	**476**	/
Número de horas de ausencia	**6 890 682 horas**	/
Medidas en favor de la corresponsabilidad parental	**Política de igualdad entre hombres y mujeres centrada en promover el equilibrio entre la vida profesional y personal y la corresponsabilidad parental (véase el detalle al final de la tabla)**	/
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	**Salud, seguridad y bienestar en el trabajo**	**P. 61-65; 158-160**
Accidentes laborales por género	**1 754 (mujeres), 131 (hombres)**	/
Número de accidentes laborales relacionados con trastornos musculoesqueléticos	**442**	/
Tasa de frecuencia de accidentes por género	**52,6 (mujeres), 38,8 (hombres) 51,3 (consolidado ponderado por género)**	/
Tasa de gravedad de los accidentes por género	**1,7 (mujeres), 2,5 (hombres) 2,4 (consolidado ponderado por género)**	/
Enfermedades profesionales por género	**Dato no obtenido**	/
Número de días no trabajados por accidentes laborales o enfermedades profesionales, por género	**81 941 (mujeres), 5 692 (hombres)**	/
Diálogo social, organización del diálogo social, procedimientos de información, consulta, negociación, negociaciones colectivas	**Aspecto no material a escala del Grupo** **Conforme a la legislación vigente (derechos fundamentales de asociaciones y negociaciones colectivas) Elecciones de representantes de los trabajadores cada 4 años. Los resultados de las elecciones sindicales determinan la composición de los diferentes comités de empresa y los delegados del personal. Los representantes disponen de un crédito horario sindical para el ejercicio de sus funciones. Las reuniones se celebran, como mínimo, una vez por trimestre. El sistema interno de comunicación utilizado es PeopleVi.**	/
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	**100 %**	/

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Información social		
Horas efectivamente trabajadas	**36 763 975**	/
Política relativa a la formación	**Formación y desarrollo de competencias**	**P. 68-72; 158**
Horas de formación por categoría profesional	**(véase el desglose en el cuadro de más abajo)**	/
Medidas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, protocolo de actuación en caso de acoso sexual, discapacidad, lucha contra la discriminación y gestión de la diversidad	**Aspecto no material a escala del Grupo** **Medidas aplicadas: procedimiento de selección y contratación no discriminatorio; medidas para reducir las dificultades de acceso al empleo; garantía de igualdad de acceso a la promoción interna con arreglo a criterios objetivos, cuantificables, públicos, transparentes y no discriminatorios; principio de igualdad efectiva de las remuneraciones en la política salarial; formación del personal y de la dirección en materia de igualdad de oportunidades y medidas para facilitar el acceso a la formación a todos los profesionales; protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso de cualquier tipo; guía de actuación frente a la violencia en el lugar de trabajo; y guía de actuación en caso de embarazo de las trabajadoras.**	/
Planes de igualdad	**Aplicación de la normativa (capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre)**	/

Requisitos regulatorios del EINF	Sección o datos	Página
Gobernanza (derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno)		
Deber de vigilancia en materia de derechos humanos	**Deber de vigilancia**	**P. 152-161; 152-161**
Medidas contra la corrupción y el soborno	**Ética empresarial**	**P. 117-120; 156-160**
Medidas contra el blanqueo de capitales	**Ética empresarial**	**P. 117-120; 154; 160**
Contribución a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro (como la Fundación DomusVi España)	**7 361 €**	/

Desglose de la remuneración de la plantilla en España por categoría profesional y edad				
	Menos de 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años	Total
Hombres	**17 299**	**19 245**	**19 762**	**18 886**
Administración	**17 512**	**21 743**	**20 433**	**20 232**
Equipo asistencial	**16 942**	**17 195**	**17 342**	**17 163**
Equipo residencial	**16 766**	**17 776**	**17 843**	**17 625**
Gestión (responsable del centro o servicio)	**36 959**	**53 473**	**71 086**	**58 666**
Equipo técnico	**18 125**	**19 463**	**20 768**	**19 271**
Mujeres	**17 095**	**17 416**	**17 246**	**17 305**
Administración	**17 274**	**19 020**	**18 462**	**18 475**
Equipo asistencial	**16 812**	**16 882**	**16 974**	**16 907**
Equipo residencial	**16 714**	**16 836**	**16 993**	**16 896**
Gestión (responsable del centro o servicio)	**34 306**	**41 632**	**43 485**	**41 766**
Equipo técnico	**18 061**	**19 416**	**20 270**	**19 122**
Total	**17 123**	**17 583**	**17 406**	**17 446**

Desglose de la plantilla de España por categoría profesional (en ETC permanentes y temporales a 31 de diciembre de 2025)	
Equipo asistencial	**7 586**
Equipo técnico	**11 555**
Equipo residencial	**2 899**
Dirección	**215**
Administración	**1 230**
Total	**23 484**

Número medio anual de contratos por tipo de contrato, grupo de edad y género (en ETC a 31 de diciembre de 2025)			
	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial
Menos de 30 años	**1 845**	**924**	**1 095**
De 30 a 50 años	**8 615**	**2 213**	**4 957**
Más de 50 años	**8 566**	**1 320**	**4 765**
Total	**19 026**	**4 457**	**10 817**
Mujeres	**17 275**	**4 132**	**10 258**
Hombres	**1 751**	**325**	**558**

Número medio anual de contratos por categoría profesional (en ETC a 31 de diciembre de 2025)			
	Indefinido	Temporal	Tiempo parcial
Equipo de atención	**6 316**	**1 270**	**1 850**
Equipo técnico	**9 041**	**2 514**	**7 708**
Equipo residencial	**2 361**	**537**	**965**
Gestión (responsable del centro o servicio)	**214**	**1**	**1**
Administración	**1 094**	**135**	**293**
Total	**19 027**	**4 457**	**10 816**

Número de bajas por grupo de edad (contratos permanentes a 31 de diciembre de 2025)	
Menos de 30 años	**1 154**
De 30 a 50 años	**3 168**
Más de 50 años	**3 138**
Total	**7 460**

Número de bajas por género (contratos permanentes a 31 de diciembre de 2025)	
Mujeres	**6 825**
Hombres	**635**

*Solo se han tenido en cuenta a las personas dispuestas a divulgar su género

Número de bajas por categoría profesional (contratos permanentes a 31 de diciembre de 2025)	
Equipo asistencial	**2 292**
Equipo técnico	**4 191**
Equipo residencial	**612**
Gestión (responsable del centro o servicio)	**60**
Administración	**305**
Total	**7 460**

Número de horas de formación por categoría profesional (a 31 de diciembre de 2025)		
	Formación	Formación específica en RPS
Equipo de atención	**32 017**	**4 114**
Equipo técnico	**17 076**	**21 178**
Equipo residencial	**209 678**	**1 900**
Gestión (responsable del centro o servicio)	**20 537**	**408**
Administración	**22 709**	**1 340**
Total	**302 017**	**28 940**



Deber de vigilancia

GOV-4

POR QUÉ LO HACEMOS

GOV 4

La ley francesa de 27 de marzo de 2017 relativa al deber de diligencia y la Directiva europea sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad («CS3D»), adoptada en 2024, definen el deber de diligencia en los siguientes términos: (a) la obligación de las empresas de identificar y prevenir los impactos negativos, reales o potenciales, sobre los derechos humanos y el medio ambiente derivados de sus propias actividades, de las actividades de sus filiales y de las operaciones realizadas por sus socios comerciales en sus cadenas de actividades; (b) la responsabilidad de las empresas en caso de incumplimiento de estas obligaciones; y © la obligación de las empresas de adoptar y aplicar un plan de transición para mitigar el cambio climático, en el marco de la transición hacia una economía sostenible y con el objetivo de limitar el calentamiento global a 1,5 °C, de conformidad con el Acuerdo de París.

Nuestro enfoque de RSE, nuestra hoja de ruta en esta materia y nuestros compromisos con el respeto de los derechos humanos y la protección del medioambiente constituyen respuestas concretas a este deber de diligencia. Entre ellos se incluyen la Carta ética de conducta empresarial, publicada en 2018, y la adopción de una trayectoria de descarbonización.

NUESTROS OBJETIVOS DE 2026 Y NUESTROS RESULTADOS DE 2025

GOV 4

Objetivos para 2026	Medios/ resultados	Resultados de 2025
Publicar un plan de vigilancia que englobe todas las operaciones	R	Actualización del plan publicado en 2024.
Sensibilizar al 100 % de los puestos directivos	M	En 2026 está prevista una nueva edición de la formación. La formación dirigida al Comité Ejecutivo del Grupo tuvo lugar en enero de 2026 y los comités ejecutivos de los distintos países recibirán la formación posteriormente.
Desarrollar una cultura de responsabilidad en el seno de la empresa	M	Cursos en línea obligatorios sobre ética empresarial.

CÓMO LO HACEMOS

GOV-4

Gobernanza y participación de los grupos de interés

ESRS G1-3

La elaboración y aplicación del deber de diligencia están bajo la dirección de la Dirección de Ética, Jurídica y RSE del Grupo, con la participación de toda la comunidad ejecutiva de DomusVi (véase la p. 26), de las funciones clave (RSE, Calidad, Recursos Humanos, Operaciones, Alojamiento e Inmobiliario y Transformación Digital), así como de nuestros equipos y grupos de interés. Este proceso de consulta permitió identificar los principales riesgos y aspectos relacionados con tres ámbitos: medioambiente, salud y seguridad, y respeto de los derechos humanos. El plan y sus modalidades de aplicación se presentan al Comité de Riesgos y Cumplimiento del Grupo y, posteriormente, al Consejo de Supervisión y Orientación Estratégica (CSOE). Su aplicación se apoya en la participación de la comunidad ejecutiva y de los órganos de las filiales del Grupo, en particular a través de sus responsables de cumplimiento. Cada filial informa sobre el grado de implantación de su sistema y sobre su eficacia al órgano de gobierno del país responsable de las cuestiones de cumplimiento, en el que participa la Dirección de Ética, Jurídica y RSE del Grupo.

Perímetro

Hemos elaborado un mapa de riesgos que abarca el conjunto de nuestras actividades, incluida nuestra cadena de valor. El proceso de elaboración de este mapa se complementó con entrevistas a los directivos de la empresa, expertos en las distintas áreas de actividad y grupos de interés (entre ellos, los miembros del Consejo Nacional de Familias de Francia). Asimismo, se tuvieron en cuenta los resultados de nuestro análisis de doble materialidad (en particular, las aportaciones de nuestros grupos de interés), el mapa de riesgos del Grupo, las alertas recibidas a través de nuestros distintos mecanismos de alerta (RR. HH., Calidad y canal de denuncias), el sistema de protección de datos personales, etc.

Aspectos y riesgos

S1-SBM-3, S2-SBM-3, S3-SBM-3

Cada mapa de riesgos se ha elaborado a partir de (a) una evaluación exhaustiva de los posibles impactos negativos sobre (i) el medioambiente, (ii) la salud y la seguridad y (iii) el respeto de los derechos humanos asociados a nuestras actividades, y (b) la probabilidad de que se produzcan y su gravedad.



Aspectos del deber de vigilancia	Riesgos identificados	Descripción del riesgo
Derechos humanos y libertades fundamentales	Incumplimiento de los ocho convenios fundamentales de la OIT	Incumplimiento de la libertad y la protección del derecho sindical, del derecho de organización y de negociación colectiva, trabajo forzoso, incumplimiento de la edad mínima de empleo, trabajo infantil, desigualdad salarial y discriminación.
	Vulneración de la dignidad de los clientes	Maltrato: violencia, acoso, abuso de medidas de contención, discriminación e incumplimiento del derecho a la libre determinación
Salud y seguridad	Calidad de los cuidados	Accidentes, salidas no autorizadas, errores de medicación y malnutrición/desnutrición.
	Escasez de personal	Deterioro de la calidad del servicio y de la calidad de la atención. Deterioro de las condiciones de trabajo y riesgos laborales.
	Epidemia/pandemia	Aparición de una nueva pandemia o epidemia.
	Contaminación alimentaria, calidad del agua o del aire	Contaminación de clientes, profesionales o visitantes.
	Incumplimiento de la seguridad de los centros	Deterioro de los centros y de los equipos de seguridad: exposición de clientes, profesionales y visitantes.
	Infracción de la normativa sobre la protección de datos personales	Pérdida o divulgación no autorizada de datos personales o confidenciales (especialmente, datos de salud).
	Ciberataque	Intrusión maliciosa de terceros en las infraestructuras y los sistemas de información: perturbación de las actividades e indisponibilidad de los sistemas informáticos, que pueden provocar la pérdida, el robo o la divulgación de datos personales (incluidos datos de salud), así como riesgos de secuestro de datos, pérdida de empleo o reducción de la jornada laboral, suplantación de identidad, chantaje y pérdidas económicas.
	Integridad	Riesgo de corrupción, blanqueo de capitales, tráfico de influencias o influencia política que pueda provocar la pérdida de datos personales o confidenciales (en particular, datos de salud), datos esenciales o datos relacionados con una autoridad pública (inspección, evaluación).
	Riesgos profesionales	Riesgos para la salud y la seguridad derivados de unas condiciones de trabajo inadecuadas para los profesionales: accidentes laborales y accidentes in itinere, riesgos psicosociales, trastornos musculoesqueléticos y agotamiento profesional.
Medioambiente	Impacto medioambiental de las actividades de la empresa, sus filiales y sus socios en su cadena de actividades	Compra de productos y/o productos alimentarios procedentes de sistemas de producción que no respetan el bienestar animal. Consumo excesivo de recursos (energía, agua), desperdicio alimentario y generación excesiva de residuos. Contaminación del agua, el suelo o el aire
	Mitigación del riesgo climático	Calentamiento global (incapacidad para reducir la huella de carbono de la empresa) y riesgos para los centros (exposición y vulnerabilidad).

Procedimientos de evaluación

ESRS S2-4, S3-4, S4-4

Con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares de DomusVi, en nuestros establecimientos se llevan a cabo controles periódicos y no anunciados. Estos controles permiten identificar posibles disfunciones y establecer planes de acción correctivos.

Se han establecido varios niveles de control, tanto internos como externos.

- Autoevaluación: los comités de dirección de los centros (o agencias) realizan autoevaluaciones bajo la supervisión de las direcciones de calidad de cada país. Estas evaluaciones abarcan las obligaciones normativas y los estándares de DomusVi en los siguientes ámbitos: calidad del servicio y de la atención, recursos humanos, salud y seguridad (personal, edificios y seguridad alimentaria) y alojamiento. Los resultados son analizados sistemáticamente por la dirección de calidad de cada país.

- Auditorías de calidad: en caso de incumplimiento de la normativa, las normas o los estándares de DomusVi, y al menos una vez al año, las direcciones de Calidad de cada país llevan a cabo auditorías de calidad para determinar, junto con los Comités de Dirección de los establecimientos (o agencias), los directores regionales y los directores de Operaciones, los planes de acción que deben implantarse. Asimismo, se realiza sistemáticamente una auditoría de calidad cuando se incorpora un nuevo centro al Grupo, tras una queja o reclamación de carácter material, o cuando los resultados de una encuesta de satisfacción son insuficientes con respecto a los estándares del Grupo.

- Auditorías internas específicas: el Grupo también puede llevar a cabo auditorías internas sobre temas específicos, a partir del mapa de riesgos del Grupo o a petición de la dirección de un país. En 2024, se realizaron cuatro auditorías internas sobre cuestiones operativas transversales.

Asimismo, en cada país en el que estamos presentes, las autoridades públicas realizan periódicamente sus propios controles.

- En **Francia**, el marco de evaluación de la Alta Autoridad de Salud (HAS) establece una periodicidad de evaluación de cinco años, que puede coincidir, cuando procede, con el calendario de evaluaciones previsto en los contratos de objetivos y medios (CPOM) de los centros. En 2025, el 99 % de las residencias DomusVi evaluadas obtuvieron una calificación «A» o «B», de las cuales el 62 % obtuvo la calificación «A», el nivel de calidad más alto otorgado por la HAS. En cambio, solo el 23 % del conjunto de residencias para personas mayores evaluadas en Francia obtuvieron la calificación «A». En el marco del plan gubernamental de control de las residencias para personas mayores puesto en marcha en 2022 por las agencias regionales de salud y los consejos departamentales, ninguno de los establecimientos de DomusVi figura entre el aproximadamente 11 % de centros considerados en situación de deterioro, ni entre los 40 centros objeto de una comunicación a la Fiscalía de la República. La certificación ISO no es obligatoria en Francia.

- En **España**, los centros están obligados a contar con la certificación ISO 9001, norma internacional que establece los principios de gestión de la calidad (orientación al cliente, compromiso de la dirección, enfoque basado en procesos y mejora continua). Las inspecciones de las administraciones públicas se centran principalmente en cuestiones relacionadas con el bienestar social, la salud y el trabajo. En 2025, las autoridades públicas españolas llevaron a cabo 982 inspecciones, frente a las 886 realizadas en 2024. Las auditorías realizadas por el Departamento de Calidad y Medioambiente se llevan a cabo cuando dicho departamento o las inspecciones detectan alguna no conformidad. Además de verificar el cumplimiento de la normativa y de nuestros procedimientos internos, estas auditorías comprueban el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, en materia de calidad, e ISO 14001, en materia de medioambiente.

- En **Alemania**, el Servicio Médico («Medizinischer Dienst»), organismo independiente de evaluación en materia de seguro de enfermedad y seguro de dependencia, realiza inspecciones anuales de los establecimientos de atención gestionados por Advita. Estas inspecciones se centran principalmente en la calidad de la atención y en el cumplimiento de las normas profesionales. Los informes de inspección se publican y están disponibles para los clientes y sus familias. En algunos estados federados (Länder), una autoridad de supervisión de los establecimientos residenciales («Heimaufsicht») se encarga de controlar los servicios de atención diurna y las residencias. Ambos organismos velan por el respeto de la dignidad y los derechos de las personas atendidas, prestando especial atención a su autonomía y a su capacidad para participar en las decisiones que afectan a su vida.

- En **Chile**, la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI), dependiente del Ministerio de Salud, realiza inspecciones para verificar el cumplimiento de las normas sanitarias y comprobar que las instalaciones y su funcionamiento se ajustan al Decreto Supremo n.º 14 (DS n.º 20, de octubre de 2025), relativo a los establecimientos de larga estancia para personas mayores. Los planes de auditorías internas realizados por el Departamento de Calidad de Acalis abarcan los procesos asistenciales críticos y las buenas prácticas de fabricación en las plantas de transformación de alimentos, de conformidad con los procedimientos de control interno y con los requisitos de auditoría establecidos por la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) y la Mutual de Seguridad.

- En **Países Bajos**, la Inspección de Salud y Juventud (IGJ), organismo dependiente del Ministerio de Salud, Bienestar y Deporte, se encarga de supervisar la calidad, la seguridad y la accesibilidad de los servicios sanitarios y de atención a la juventud en el país. La IGJ realiza visitas anunciadas y no anunciadas a los establecimientos sanitarios. Durante estas inspecciones, evalúa si la atención prestada cumple las normas legales y profesionales. Los inspectores pueden entrevistarse con el personal y los clientes, examinar los expedientes y observar las prácticas directamente en los centros.

- En **Irlanda**, la Autoridad de Información y Calidad de la Salud (HIQA) realiza al menos una inspección general al año y, en determinados casos, inspecciones semestrales para verificar el cumplimiento de la normativa y los estándares aplicables, así como inspecciones temáticas en materia de prácticas restrictivas. Para todos los ámbitos relevantes en los que se hayan detectado incumplimientos, se presentan a la Autoridad planes de adecuación con arreglo a los plazos que esta establece.

- En **Portugal**, las autoridades públicas (Seguridad Social, administración regional de salud, autoridades sanitarias y de seguridad, etc.) realizan controles con una periodicidad de entre una y seis visitas al año, pudiendo realizarse controles adicionales cuando se recibe una queja o cuando alguna de estas autoridades solicita una visita. Las auditorías internas se realizan en función de las necesidades identificadas y del plan anual de auditorías, con una periodicidad trimestral o mensual, y se centran en los ámbitos de evaluación del cumplimiento que son objeto de control por parte de las autoridades públicas. Este sistema garantiza una auditoría integral cada seis meses.



Medidas de mitigación y prevención de riesgos

Principios éticos

ESRS G1-1

Nuestra Carta ética y de conducta empresarial define con precisión los principios fundamentales que deben respetar todos nuestros profesionales y establece pautas de comportamiento claras para cada uno de ellos. Estas directrices garantizan que nuestras prácticas estén alineadas con nuestros valores éticos y nuestros objetivos estratégicos.

Dispositivo de alerta y mecanismos de gestión de reclamaciones

ESRS S2-3, S3-3, S4-3

El Grupo DomusVi ha establecido un dispositivo de alerta común a todas las entidades del Grupo, que permite a todos nuestros grupos de interés, tanto internos como externos —personal, candidatos, empleados de nuestros socios, accionistas, clientes y sus familiares— comunicar cualquier alerta. El objetivo del dispositivo es identificar situaciones anómalas en cualquier nivel de la organización para poder adoptar las medidas necesarias, corregirlas y prevenir su recurrencia.

Se organizan campañas de sensibilización en las sedes de los distintos países y en los establecimientos para dar a conocer el dispositivo de alerta. Este garantiza el anonimato de la persona que presenta la alerta y la confidencialidad en la gestión de cada caso[1].

Para los profesionales, el dispositivo de alerta incluye los siguientes canales: (a) la vía jerárquica; (b) la Dirección de Recursos Humanos; © las direcciones de cumplimiento de cada país; (d) la Dirección de Ética, Jurídica y RSE del Grupo; y (e) una plataforma de comunicación de alertas. El dispositivo se recuerda en las páginas web e intranet del Grupo, así como en la Carta ética de conducta empresarial y en los códigos de conducta de cada país.

Identificación de riesgos y políticas de prevención

ESRS S1-4, S2-4, S3-4

Asimismo, la prevención de riesgos constituye un elemento fundamental de nuestra cultura corporativa y está estrechamente integrada en nuestro enfoque de calidad y en nuestro compromiso social y responsable. Cada riesgo identificado lleva asociado un plan de acción. Estos planes, junto con los distintos niveles de control y auditoría, contribuyen a mejorar continuamente nuestras prácticas organizativas y operativas y a prevenir los riesgos.

Prevención de los riesgos de corrupción

G1-3

Sobre la base de los mecanismos establecidos en el Grupo, DomusVi aplica una política de evaluación de terceros relevantes (proveedores, prestadores de servicios, consultores, corredores, intermediarios, beneficiarios de acciones significativas de patrocinio o mecenazgo y empresas objetivo de operaciones de adquisición) con el fin de evaluar el nivel de riesgo que representan en materia de corrupción y de deber de vigilancia.

Estas evaluaciones se realizan antes de iniciar una relación contractual o comercial y durante el transcurso de la misma. Cuando procede, la evaluación puede dar lugar a la adopción de planes de acción destinados a reducir los riesgos identificados. Asimismo, antes de cada operación de fusión, adquisición o enajenación se llevan a cabo las comprobaciones de cumplimiento necesarias. Las direcciones de los países implicados trabajan conjuntamente para garantizar y supervisar la realización de estas evaluaciones y su seguimiento durante toda la relación comercial o la operación de adquisición, e informan de ello a la Dirección de Ética, Jurídica y RSE del Grupo.

1. Este dispositivo cumple los requisitos establecidos en los artículos 6 y 17 de la Ley francesa n.º 2016-1691, de 9 de diciembre de 2016, relativa a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la modernización de la vida económica, conocida como «Sapin II», así como en la Ley francesa n.º 2017-399, de 27 de marzo de 2017, relativa al deber de vigilancia.

Riesgos identificados	Medidas de mitigación y prevención de riesgos
Incumplimiento de los ocho convenios fundamentales de la OIT	Entablar un diálogo social de calidad es una prioridad. Para ello, contamos con los órganos de representación de los trabajadores, los representantes de los trabajadores y/o los delegados sindicales, de conformidad con la normativa aplicable en cada país. Asimismo, exigimos a nuestros socios comerciales y proveedores el cumplimiento de la legislación vigente, también en sus relaciones con sus propios proveedores. Por nuestra parte, velamos por el respeto de la legislación laboral en todas nuestras prácticas, bajo la responsabilidad de los equipos de Recursos Humanos de cada país. La discriminación está prohibida y cada país adopta las medidas necesarias para prevenir y combatir cualquier forma de discriminación, de conformidad con nuestra Carta ética de conducta empresarial y con la legislación nacional aplicable.
Vulneración de la dignidad de los clientes	Nuestra Carta ética de conducta empresarial establece el compromiso de todos nuestros profesionales con el respeto de la dignidad de nuestros clientes, el cumplimiento de los estándares de calidad y la aplicación de los procedimientos de vigilancia (normativa y estándares de DomusVi). Los mecanismos de gestión de quejas y reclamaciones de clientes establecidos en los distintos países tienen como objetivo prevenir los riesgos de vulneración de la dignidad. El proyecto de acompañamiento personalizado (PAP), que se establece poco después de la llegada del residente, permite definir los cuidados adaptados a su edad, sus necesidades y su patología. Elaborado conjuntamente con el residente y su familia, se basa en el respeto de su libre determinación y se adapta a la evolución de sus necesidades. El PAP contribuye a garantizar la calidad de los cuidados, facilita el diálogo con la familia y ayuda a prevenir situaciones de riesgo. Asimismo, se adoptan medidas específicas para limitar al máximo las medidas que restringen la libertad o que pueden afectar a las capacidades físicas o cognitivas del residente cuando la evolución de su patología y la protección de su salud puedan requerirlas, como la limitación de las contenciones físicas o la reducción del uso de medicamentos psicoactivos. Todos nuestros profesionales reciben formación en materia de buen trato.
Calidad de los cuidados	En cada país, contamos con herramientas informáticas que garantizan la trazabilidad de los actos asistenciales y de la dispensación de medicamentos. En ellas se registra toda la información de carácter médico, incluido el expediente médico, el proyecto de acompañamiento personalizado (PAP) y el plan de nutrición. Los directores médicos y los directores de Calidad de cada país trabajan conjuntamente para garantizar la correcta aplicación de nuestras políticas médicas y de calidad. Los equipos de las residencias —directores, médicos y responsables sanitarios—, con el apoyo de los directores regionales y de los servicios de soporte del país, son los responsables de garantizar la calidad de la atención. Todos nuestros profesionales reciben formación sobre las políticas médicas y de calidad, incluida la relativa a la nutrición y la prevención de la desnutrición.
Escasez de personal	La formación de nuestros profesionales es una prioridad, ya que contribuye a desarrollar sus competencias, favorecer su promoción profesional y reforzar el atractivo de nuestras profesiones, además de contribuir a la calidad de la atención. En función del contexto y de la normativa de cada país, se desarrollan programas de formación para los profesionales, incluidos itinerarios que permiten obtener certificaciones o titulaciones. Nuestros equipos diversifican, en la medida de lo posible, los canales de contratación y desarrollan iniciativas tanto a escala nacional como local. Asimismo, ofrecen formación a personas con dificultad de acceso al empleo y, cuando es posible, les brindan la oportunidad de incorporarse a nuestros equipos. Cada país cuenta con una política de continuidad asistencial que contempla, cuando procede, equipos de refuerzo y un plan de intervención para responder a situaciones de deterioro.

Riesgos identificados	Medidas de mitigación y prevención de riesgos
Epidemia/pandemia	Cada país cuenta con un comité de crisis, en alerta permanente, y con una política nacional específica. El objetivo es contener las epidemias y/o pandemias, garantizando al mismo tiempo la calidad de vida y la calidad de la atención. Las campañas de vacunación dirigidas tanto a nuestros residentes como a nuestros profesionales tienen como finalidad protegerlos y reducir el riesgo de aparición o propagación de epidemias y/o pandemias. Cada establecimiento dispone de un stock de equipos de protección individual (EPI), cuya gestión se realiza de forma autónoma. Asimismo, se llevan a cabo periódicamente acciones de sensibilización, centradas especialmente en nuestras políticas de calidad y médica, la importancia de la vacunación y el uso adecuado de los EPI.
Contaminación alimentaria, calidad del agua y del aire	Estamos sujetos a una amplia variedad de requisitos normativos en materia de seguridad sanitaria. Cada establecimiento cuenta con un plan de seguridad sanitaria, cuya correcta aplicación se garantiza mediante auditorías de calidad y controles externos realizados por laboratorios y autoridades competentes. Las auditorías de calidad también abarcan la seguridad alimentaria, la calidad y potabilidad del agua y la calidad del aire. Los equipos de hotelería y alojamiento reciben formación sobre manipulación de alimentos, gestión de alérgenos y realización de análisis destinados a reducir los riesgos de contaminación alimentaria. Las posibles incidencias se gestionan sin demora, de acuerdo con los procedimientos establecidos y, cuando es necesario, bajo la supervisión del comité de crisis. Una inspección de seguimiento permite confirmar el restablecimiento de las condiciones normales.
Incumplimiento de la seguridad de los centros	Los controles de nuestros centros se realizan de conformidad con la normativa nacional aplicable y corren a cargo de nuestros equipos internos de seguridad y mantenimiento. Asimismo, nuestros establecimientos están sujetos a controles externos, como los realizados por las comisiones de seguridad o mediante auditorías técnicas, entre otros. Cualquier no conformidad detectada da lugar a un plan de medidas correctivas que, cuando procede, es supervisado por el comité de crisis nacional. Cada centro cuenta con un técnico de mantenimiento que, con el apoyo de proveedores externos, se encarga de garantizar la seguridad de las instalaciones y mantener un nivel óptimo de seguridad en aspectos como las calderas, los sistemas de climatización, los ascensores o los extintores. Cada establecimiento dispone también de un plan de evacuación en caso de incendio o de cualquier otro acontecimiento que pueda poner en peligro las instalaciones o a los residentes (véase la sección de prevención del riesgo climático).
Infracción de la normativa sobre la protección de datos personales	Cada país cuenta con una política para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y ha designado a un delegado de protección de datos (DPD), interno o externo. Asimismo, se ha establecido una estructura de gobernanza específica: el director de Ética, Jurídica y RSE del Grupo y el DPD del Grupo velan por la independencia de los DPD de cada país y por su acceso al máximo nivel jerárquico en sus respectivos países. Un comité de gobernanza de datos supervisa su actividad. El DPD de cada país gestiona las solicitudes y comunica su actividad, incluidas las violaciones de la seguridad de los datos («data breaches»), al responsable nacional del tratamiento y al DPD del Grupo. Todos los profesionales firman la política de uso de los sistemas informáticos aplicable en su país, que incorpora los requisitos del RGPD. El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales también se exige a nuestros grupos de interés, especialmente a nuestros proveedores. Todos los proveedores que puedan tener acceso a datos personales, ya sea para su recogida, tratamiento o almacenamiento, se comprometen a cumplir el RGPD. Nuestros datos se almacenan con proveedores que ofrecen garantías de seguridad adecuadas y, en el caso de los datos de salud, con entidades certificadas para el alojamiento de datos de salud.
Ciberataque	El Grupo ha nombrado a un responsable de Seguridad de los Sistemas de Información (RSSI), que depende jerárquicamente del director de Transformación Digital, con funciones a escala del Grupo, y funcionalmente del director de Ética, Jurídica y RSE del Grupo. Asimismo, ha establecido una política de ciberseguridad, aplicable en todos los países en los que está presente y alineada con la Directiva NIS2 (UE) 2022/2555. Esta política establece las medidas técnicas que deben implantarse, así como las directrices relativas al cambio de contraseñas, la gestión y revisión de incidentes, las simulaciones de ciberataques y los requisitos aplicables a nuestros socios. La política se articula en torno a cuatro ámbitos de actuación: (a) la elaboración de un mapa de riesgos de ciberseguridad; (b) la evaluación de los riesgos asociados a la cadena de valor; © la definición de planes de acción adaptados; y (d) el establecimiento de un sistema de seguimiento que permita supervisar su aplicación y evaluar su eficacia mediante indicadores clave de rendimiento (KPI). El seguimiento de estos indicadores corresponde al Comité de Gobernanza de Datos del Grupo.

Riesgos identificados	Medidas de mitigación y prevención de riesgos
Integridad	Nuestra Carta ética de conducta empresarial, aplicable en todos los países en los que estamos presentes, establece una política de tolerancia cero frente a la corrupción. En ella se recogen nuestros valores y los principios fundamentales que deben respetar nuestros profesionales y grupos de interés en materia de lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias. Asimismo, proporciona pautas y herramientas para orientar los comportamientos y decisiones destinados a preservar los valores, la imagen, los activos y la reputación de DomusVi. El reglamento interno aplicable en cada país y en sus centros incorpora un código de prevención de la corrupción. Además, los distintos países llevan a cabo campañas de sensibilización y reportan sus resultados al Grupo.
Riesgos profesionales	Cada país establece políticas y procedimientos para identificar y prevenir los riesgos laborales, incluidos los riesgos psicosociales y físicos. Los equipos responsables de la salud y la seguridad en el trabajo en cada país elaboran, de conformidad con la normativa nacional, un plan de prevención. Esta cuestión forma parte del diálogo social. Los equipos de cada país desarrollan programas de formación para prevenir los riesgos psicosociales y los trastornos musculoesqueléticos, y ofrecen medidas de apoyo psicológico, como PsyFrance en Francia. Asimismo, se ponen en marcha iniciativas innovadoras para reducir el riesgo de aparición de trastornos musculoesqueléticos. Las encuestas de compromiso de los profesionales y el diálogo social permiten trasladar a los equipos de cada país y al Grupo las inquietudes de nuestros profesionales y las dificultades a las que se enfrentan, y contribuyen a definir planes de acción. La primera encuesta de compromiso se realizó en 2023.
Impacto medioambiental de las actividades de la empresa, sus filiales y sus socios en su cadena de actividades	DomusVi se ha comprometido a seguir una trayectoria de descarbonización conforme a la metodología SBTi y alineada con el Acuerdo de París, con horizonte 2030. La elaboración anual de nuestra huella de carbono desde 2021 nos ha permitido definir planes de acción para reducir nuestras emisiones de GEI en los alcances 1, 2 y 3. Las principales fuentes de emisiones corresponden a nuestras compras, los edificios, el consumo de energía, la generación de residuos y la movilidad. Nuestros planes de acción de descarbonización, junto con las medidas implantadas sobre el terreno para optimizar el consumo de energía, reducir y valorizar los residuos y fomentar las compras de proximidad, en el marco de nuestra política de compras responsables, tienen como objetivo reducir el impacto medioambiental de nuestras actividades. Asimismo, nuestros planes de acción en materia de gestión del agua, reducción de vertidos, compras responsables —incluidas las compras de proximidad, los productos biodegradables y los productos con certificaciones alimentarias— y conservación y regeneración de la biodiversidad contribuyen a reducir este impacto. Trasladamos estas estrategias y políticas a nuestros proveedores mediante la formalización de alianzas que contribuyen a reducir nuestros respectivos impactos y mediante su incorporación a los contratos que suscribimos con ellos.
Riesgo climático	Hemos puesto en marcha un diagnóstico de la exposición y vulnerabilidad de nuestros centros frente a las consecuencias del cambio climático (adaptación al cambio climático) y nos hemos comprometido a seguir una trayectoria de descarbonización (mitigación del cambio climático; véase la sección de impacto medioambiental).
Nuestro canal de alertas permite a cualquier persona comunicar una situación que considere susceptible de ser denunciada, de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de los denunciantes.	



Domusvi

Compartiendo humanidad

Diseño editorial y gráfico

THE EDITORIALIST