



Network Spain  
**WE SUPPORT**



# IBEROSTAR GROUP

## INFORME DE PROGRESO 2017

# Tabla de Contenidos

|    |   |
|----|---|
| 01 | Carta de Renovación del Compromiso  |
| 02 | Perfil de la Entidad  |
| 03 | Metodología   |
| 04 | Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Medioambiente</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li><li>Empleados</li><li>Clientes</li><li>Proveedores</li><li>Socios/Accionistas</li></ul> |



D. Miguel Fluxà Rosselló  
Chairman

# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO



*Miguel Fluxà Rosselló*  
*Chairman*

Palma de Mallorca, 05 de marzo de 2018

Naciones Unidas  
Global Compact:

Me complace presentarles el Informe de Progreso 2017 del Grupo Iberostar. En él se resume la manera en que vemos el futuro y los avances realizados en la implementación de los 10 Principios del Pacto Mundial, con los cuales nos comprometimos tras nuestra adhesión en noviembre de 2016.

2017 ha significado el año en el que el Grupo Iberostar ha revitalizado su estrategia global y ha redefinido su identidad de marca con una imagen renovada y el lema *'Let it shine'*, que refleja nuestro deseo de brillar y hacer brillar a nuestros clientes. Este redimensionamiento se ha llevado a cabo, como no podía ser de otra manera, siguiendo fielmente los sólidos valores de empresa familiar, la ilusión y el esfuerzo por progresar. Estos pilares, sobre los que se ha cimentado el Grupo Iberostar desde su creación hace más de 60 años, han vertebrado nuestra cultura empresarial. De ahí radica también que la Responsabilidad Social Corporativa sea parte primordial del enfoque con el que en el Grupo Iberostar asumimos los retos y desarrollamos nuestros diferentes ámbitos de actuación.

El Grupo Iberostar tiene claro que no puede crear valor a largo plazo si no es capaz de crear valor también para sus grupos de interés: nuestros clientes, empleados, proveedores, socios, así como las personas que viven en los lugares donde la compañía desarrolla su actividad y el entorno natural que les rodea y del que todos dependemos.

Al finalizar 2017 la gran familia Iberostar la conforman más de 28.000 empleados en 35 países y 115 hoteles y se ofrece servicio a más de 8 millones de clientes cada año.

En 2017 tuvo lugar la apertura de hoteles en Lisboa, Miami, Marrakech, La Habana y Varadero, además de 7 hoteles en Mallorca. En 2018 se prevé la apertura de 15 nuevos hoteles en Barcelona, Aruba y Lima, así como en diversos puntos de México, Cuba y Montenegro. Además, bajo nuestra marca única Iberostar hemos creado 3 segmentos: hoteles de ciudad, ubicados en el corazón de las urbes más turísticas del mundo; hoteles de playa, que integra nuestros hoteles vacacionales en primera línea de mar; y un tercer grupo de hoteles, singulares en su arquitectura y de especial significado histórico-cultural al que hemos bautizado como Iberostar Heritage Hotels con el cual se persigue realzar el patrimonio arquitectónico y contribuir a su preservación.

Este nuevo impulso forma parte de los planes de crecimiento en hoteles y la renovación y aumento de categoría de los ya existentes, en el que se han aplicado criterios de sostenibilidad. Valga la pena resaltar que el Iberostar Grand Hotel Portals Nous de Mallorca, abierto en 2017, ha sido distinguido con el premio *Best Sustainable Hotel* en España y ha recibido la condición de *International Five Star Standard* por *The International Hotel Awards* como uno de los mejores hoteles de cinco estrellas del mundo.

Para acometer estos planes durante los últimos años se han destinado más de 500 millones de euros (de los cuales 125 millones en 2017) y se espera dedicar otros 700 millones de euros en

los próximos años (de los cuales 229 millones en 2018), inversión que a su vez repercute de manera activa en las economías locales.

Por otra parte, la trayectoria de más de 60 años le ha demostrado al Grupo Iberostar cuán determinante es apostar por la innovación y el desarrollo tecnológico. Tal y como ha venido haciéndose durante los últimos años, este rasgo seguirá promocionándose de manera transversal en el conjunto de la organización y en cada una de las fases del ciclo de las operaciones y productos. La innovación y la digitalización son necesarios si se desea persistir en la vocación de servicio y excelencia, garantizando una mejor y más amplia experiencia a nuestros clientes, elementos imprescindibles para afianzar el valor de las marcas del Grupo Iberostar.


La calidad de producto y la satisfacción de quienes nos confían sus vacaciones constituyen los motores esenciales de nuestro trabajo y la fórmula que nos ha permitido avanzar y evolucionar. Pero la máxima calidad no se puede alcanzar sin un compromiso decidido por el desarrollo sostenible.

Mediante el plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, abordado en los últimos años y alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, el Grupo se ha comprometido a velar por los derechos humanos y se han redoblado esfuerzos en la lucha contra la explotación sexual, especialmente de menores, dentro y fuera de nuestros hoteles. Además, se ha dado mayor trascendencia a la gestión ética y la formación de los empleados y, a través de la Fundación Iberostar, se ha continuado participando en iniciativas en favor de la infancia, la educación, el apoyo a colectivos vulnerables, la investigación médica y la emprendeduría.

Además, los esfuerzos del Grupo Iberostar seguirán estando al servicio de la preservación del planeta. Porque no se puede concebir el Grupo Iberostar sin el entorno natural, sobre todo sin el mar, y porque los problemas de los océanos son una amenaza para todos. El Grupo se siente en deuda con el planeta y considera que se le debe devolver todo lo bueno que ha recibido de él. Por ello, además de continuar con proyectos abordados desde hace años para optimizar el consumo de agua y energía, asegurar la depuración de las aguas residuales generadas y preservar la biodiversidad en las playas y el entorno de los hoteles, se ha puesto en marcha el Proyecto Océanos. Este proyecto tiene tres ejes: Pesca sostenible, para promover en nuestra cadena de suministro prácticas de pesca respetuosa con los ecosistemas y ofrecer en nuestros menús únicamente pescados de temporada; Reducción de plásticos, evitando al máximo los productos plásticos de un solo uso y cuando no sea posible reemplazándolos por materiales biodegradables; Conservación y protección de los arrecifes de coral, focalizando esfuerzos en la resiembra de corales en alianza con equipos científicos y universidades, así como en la concienciación de empleados, comunidades y proveedores, entre otros grupos a través de actividades educativas.

De esta manera, el Grupo Iberostar ratifica su compromiso de aportar activamente a la consecución de todos y cada uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, concentrando nuestros esfuerzos sobre todo en el Objetivo 8, Trabajo decente y crecimiento económico, y el Objetivo 14, Vida submarina.

Desde aquí, quiero darles la bienvenida al Grupo Iberostar y les invito a conocer con más detalle nuestra situación actual y nuestros retos y desafíos.

  
Miguel Fluxà Rosselló,  
Chairman, Grupo Iberostar





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)  
Balear de Inversiones Financieras, S.L.

Tipo de empresa  
Empresa grande no cotizada

Dirección  
C/ General Riera, 154, 07010, Palma de Mallorca

Localidad  
Palma de Mallorca

Provincia  
Islas Baleares

Comunidad Autónoma  
Islas Baleares

Dirección Web  
[www.grupolberostar.com](http://www.grupolberostar.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo  
Miguel Fluxà Rosselló

Persona de contacto  
Soraya Romero López

Número de empleados directos  
+28.000

Sector  
Hostelería, restauración, turismo y deporte

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

GRUPO Iberostar lleva más de 60 años trabajando en el sector turístico y vacacional. Durante este tiempo, el Grupo ha pasado de ser una agencia de viajes familiar a convertirse en una empresa multinacional con varias divisiones. Hoy, el GRUPO Iberostar es una empresa española de propiedad 100% familiar, líder a nivel mundial en la industria del turismo.

El Grupo cuenta con 4 unidades de negocio operando en 28 países: (1) HOTELES: Iberostar Hotels & Resorts - División hotelera del Grupo con más de 100 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas en los principales destinos de playa y ciudad del mundo. (2) CLUB VACACIONAL: Iberostar The Club - Exclusivo programa del GRUPO Iberostar para clientes preferenciales. (3) REAL STATE: IBEROSTATE Golf, Villas & Condos - División Inmobiliaria con la que el Grupo construye y promueve residencias vacacionales de lujo en las zonas más exclusivas de los complejos hoteleros Iberostar de 5 estrellas. (4) VIAJES: (4.1) IBEROSERVICE, empresa líder de servicios receptivos a nivel internacional. (4.2) World2Meet es un proveedor global de servicios, ofreciendo alojamiento, traslados, excursiones, circuitos y servicios de *handling*. (4.3) *almando.com* es uno de los principales *players* de viajes en Latinoamérica. *almando.com* sigue una estrategia multicanal, mediante sucursales propias y a través de franquicias, con una potente presencia online.

Además de las 4 unidades de negocio descritas, desde 2004 Iberostar constituyó la FUNDACIÓN Iberostar con la que realiza diferentes acciones sociales y de educación contribuyendo al desarrollo de los destinos donde la compañía realiza su actividad.

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

2.428 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Medioambiente, Comunidad/Sociedad Civil, Empleados, Clientes, Proveedores, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Identificación de los diferentes grupos de interés en la cadena de valor de la compañía y priorización de los mismos mediante entrevistas y cuestionarios a los principales representantes del Grupo, principalmente al Comité de Dirección. Ponderando posteriormente las valoraciones obtenidas con el fin de definir y priorizar el orden de estos grupos de interés.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

El Grupo Iberostar tiene 115 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas en las principales playas y ciudades del mundo, ubicados en Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Cuba, España, Grecia, Hungría, Jamaica, Marruecos, México, Montenegro, Portugal, República Dominicana, Túnez y EEUU. Además, también tiene presencia comercial en Alemania, Argentina, Aruba, Bélgica, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, Francia, Italia, Malta, Perú, Reino Unido, Rusia, Suecia, Tailandia, Turquía y Ucrania.

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

El alcance de la información cualitativa en el Informe de Progreso 2017 corresponde a la totalidad de los hoteles del Grupo Iberostar. En cuanto a la información cuantitativa, no se dispone en todos los casos de sistemas de información completamente homogéneos para los diferentes ámbitos de gestión no financiera en las diferentes geografías. Actualmente, la compañía trabaja para adaptar los sistemas de información con el fin obtener la totalidad de la información cuantitativa no financiera de todos y cada uno de los países. Por ello, cuando el alcance de la información cuantitativa publicada

en el presente Informe de Progreso no corresponde a la totalidad de hoteles del Grupo Iberostar, se indica el alcance específico de dicha información.

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Mediante la realización de un análisis de materialidad, generando una matriz de asuntos potencialmente relevantes a nivel interno y externo de la compañía. Con el cruce posterior de ambas matrices se han establecido los asuntos materiales para la compañía. El ejercicio se ha llevado a cabo con el asesoramiento de una consultora externa.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Es la primera vez que lo realizamos, por lo que por el momento no hemos hecho difusión del mismo.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario, el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No



# ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Actualmente estamos llevando a cabo el ejercicio de diálogo con nuestros Grupos de Interés de forma más detallada. Desde Grupo Iberostar ha existido siempre diálogo con nuestros Grupos de Interés, pero desde inicios de 2017 hemos definido un modelo de Diálogo y procedimientos más específicos que nos permitan poder incorporar mucha más información acerca de sus expectativas, demandas, y sugerencias en nuestros planes de acción y toma de decisiones. Nuestro objetivo es ajustar nuestros planes de acción, en la medida de lo posible, a las expectativas e inquietudes de nuestros Grupos de Interés. Mediante el diálogo, se establecen las prioridades para los distintos grupos y se definen una serie de acciones específicas con cada uno de ellos con el fin de incorporar sus sugerencias como parte esencial de los planes de la compañía.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Se realizará un diagnóstico anual a través de la elaboración del COP con el fin de identificar aquéllos puntos de mejora en la implantación de los 10 principios con los distintos Grupos de Interés de la compañía.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

Actualmente, la estructura de Gobierno está formada por un Consejo de Administración, un Comité Ejecutivo y otros órganos de dirección. Todos los miembros están implicados en los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE. Periódicamente se celebran comités de RSE en los que se presentan

los avances en las diferentes líneas de trabajo del área y se plantean propuestas de acciones alineadas con los Principios del Pacto Mundial y los compromisos de la compañía en términos de responsabilidad social.

Organigrama:

[Descargar elemento adjunto](#)

## ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 - Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.

El Grupo Iberostar ha desarrollado un Código Ético que contiene las normas, principios y valores de carácter ético que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre el Grupo Iberostar y sus diferentes grupos de interés. El conjunto de estas normas, principios y valores constituye el modelo ético de comportamiento que inspira y preside la actuación de los administradores, directivos, empleados y estudiantes en prácticas que desarrollen su actividad profesional en el Grupo Iberostar, cualquiera que sea el vínculo jurídico que les una con el Grupo Iberostar. El Código Ético ha sido lanzado en España a través de diversas acciones, estando previsto su lanzamiento en el resto de países donde el Grupo Iberostar está presente en el transcurso del año 2018. Este Código Ético forma parte del sistema normativo interno del Grupo Iberostar, que es el conjunto de políticas, procedimientos, programas, reglamentos, códigos y normas aprobadas por los órganos competentes del Grupo Iberostar, de carácter interno y obligado cumplimiento para todos los Colaboradores del Grupo Iberostar. Entre otros, forman parte de este sistema normativo interno (i) el Código Ético; (ii) la normativa interna sobre Protección de Datos; (iii) el Programa de Prevención de Delitos.

Por otra parte, recientemente el Grupo Iberostar ha creado la Unidad de Cumplimiento y Riesgos, que consta de la debida autonomía e independencia, cuya principal misión consiste a nivel corporativo en: (i) asesorar, desarrollar e implantar las políticas, procedimientos y programas destinados a minimizar

los riesgos relacionados con el cumplimiento normativo del Grupo Iberostar, e; (ii) implantar el modelo de gestión de riesgos global en el grupo y mantenerlo actualizado, asegurando una homogeneidad en la metodología de gestión de riesgos en toda la organización.

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

El Grupo Iberostar tiene acuerdos con UNICEF, *World Tourism Organization* (UNWTO) y otras organizaciones sectoriales, *The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism* (The Code), *Save the Children*, la Asociación Española de Fundaciones (AEF), *World Economic Forum* y por supuesto con *Global Compact*.

Estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y hacemos seguimiento a las iniciativas que dentro del Grupo Iberostar contribuyen a su consecución. De esta manera, hemos clasificado los ODS según el impacto indirecto, el impacto moderadamente directo y el impacto directo que generamos en relación a ellos.



Para 2018 el Grupo Iberostar ha decidido seguir trabajando para aportar a la consecución de todos y cada uno de los ODS, pero centrando esfuerzos de manera decidida en los ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico, y 14, Vida Submarina.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.grupolberostar.com](http://www.grupolberostar.com)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones,

herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y

ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS



**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIOAMBIENTE**

**ANTICORRUPCIÓN**



16

Desafíos u Oportunidades contemplados



5

Desafíos u Oportunidades contemplados



10

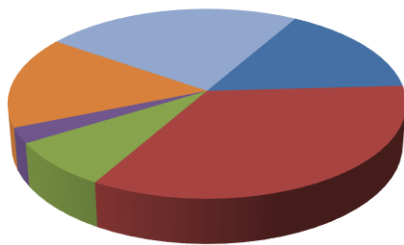
Desafíos u Oportunidades contemplados



5

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Cientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad
- Medio Ambiente

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Cientes: 6  
 Empleados: 13  
 Proveedores: 3  
 Accionistas: 1  
 Administración: 0  
 Comunidad: 6  
 Medio ambiente: 9

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



95

GRUPO DE INTERÉS  
CLIENTES



---

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

La privacidad de los datos es fundamental para el Grupo Iberostar. Tenemos presente la normativa en materia de Protección de Datos vigente en cada destino donde desarrolla nuestra actividad. Durante 2017 se ha trabajado, y se seguirá trabajando durante el primer trimestre de 2018, a nivel global para la adecuación, en todas las sociedades del Grupo, al nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos, a fin de darle cumplimiento a partir de la fecha de su aplicación, el 25 de mayo de 2018.

---

### Protocolo de protección de datos – Política

#### Observaciones Genéricas

##### Comentarios

Desde siempre, y especialmente en los últimos años, con el avance de las nuevas tecnologías y la digitalización, la vigilancia y protección de los datos de nuestros clientes, así como su confidencialidad, son premisas fundamentales de nuestro trabajo. Este trabajo se ha impulsado con el nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos. Además, contamos con una potente área de IT que nos permite asegurar la gestión óptima de la información de la compañía.

##### Objetivos

Asegurar el cumplimiento del nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos a partir de la fecha de su aplicación, el 25 de mayo de 2018.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

Ofrecer la máxima calidad y el mejor producto a nuestros clientes requiere también afianzar un compromiso decidido por el desarrollo sostenible. Si queremos hacer sentir a nuestros clientes como en casa, también es fundamental que ellos entiendan que el planeta es nuestra casa común. Tan importante como obtener buenos resultados financieros y comerciales, e

incluso más, es hacerlo de la forma adecuada. Sólo así podemos asegurar que creamos valor para nuestros clientes y que nuestros resultados serán sostenibles a largo plazo. Por ello, acercamos la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a nuestros clientes, no sólo solicitando su colaboración para reducir el consumo de agua y energía, sino también invitándoles a reducir el consumo de plásticos de un sólo uso. Ejemplo de esto, ha sido la iniciativa puesta en marcha a partir del último trimestre de 2017 que ha nos ha permitido reducir, junto con nuestros clientes, más de 5,7 millones de pajitas en las bebidas. Para lograrlo, se ha sensibilizado a nuestros clientes de la importancia de reducir el consumo de plásticos de un sólo uso por su alto impacto sobre nuestras ciudades y el entorno natural, especialmente en playas y océanos. Desde septiembre de 2017 en los hoteles Iberostar sólo se utilizan pajitas biodegradables.

---

### Difusión a los clientes del patrimonio natural - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

##### Comentarios

El Grupo Iberostar viene trabajando para aportar experiencias a nuestros clientes que les motiven especialmente al comprometerse con la preservación de la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, principalmente en los hoteles de América ubicados cerca de espacios protegidos o con alto valor en biodiversidad. Desde hace años se realizan actividades de concientización a los clientes, especialmente a los niños.

Por ejemplo, en Brasil se explica a los clientes los esfuerzos realizados por la compañía para la preservación de tortugas marinas en peligro de extinción, facilitando su cría en las playas adyacentes a nuestros hoteles y adaptando de la iluminación del hotel para no interferir en sus patrones de conducta.

En México se ha elaborado un manual exhaustivo de monitorización de las especies y existen biólogos en aquéllos destinos en los que la fauna es abundante o tiene riesgo de estar amenazada. En República Dominicana también hay personal

encargado de garantizar que se gestiona la biodiversidad en el entorno cercano a los hoteles y de darlo a conocer a nuestros clientes.

### Objetivos

Continuar dando a conocer a nuestros clientes el valor de la biodiversidad y el patrimonio natural de los lugares donde se encuentran nuestros hoteles.

### Proyecto Océanos - Pesca Sostenible - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Además, existe un proyecto en marcha para ofrecer en los menús de los hoteles pescado procedente de pesca sostenible, optando por tanto por pescado con certificación de pesca sostenible y de temporada, capturado en el entorno local.

### Objetivos

Ampliar la oferta gastronómica a nuestros clientes basada en productos de pesca sostenible.

## Relación duradera con los clientes

La calidad de nuestro producto y la satisfacción de quienes nos confían sus vacaciones es uno de los ejes fundamentales de nuestra cultura corporativa. Brindar una experiencia excepcional a nuestros clientes es nuestro principal objetivo como compañía y nos esforzamos por mantener una relación lo más duradera posible con ellos. Periódicamente medimos el nivel de repetición de nuestros clientes y hemos constatado que el 42% de ellos vuelven a elegir nuestros hoteles. Esto nos llena de orgullo y nos motiva a seguir trabajando y esmerándonos por la excelencia de nuestro servicio.

### Políticas Internas de Gestión – Política

#### Comentarios

El Grupo Iberostar se ha distinguido por un excelente trato a los clientes, un trato humano y orientado en el valor de las personas. Desde siempre se ha perseguido que los valores de empresa familiar se mantengan y sean apropiados por nuestros empleados, a pesar del crecimiento en

tamaño que ha tenido la compañía en los últimos años. Esto también nos hace sentirnos muy orgullosos de nuestros colaboradores. Entender la relación con los clientes desde principios y valores, es la clave para asegurar su bienestar, su satisfacción, así como tener el placer de volver a recibirlos en nuestros hoteles.

### Objetivos

Incrementar el nivel de repetición de nuestros clientes en los hoteles del Grupo Iberostar a través de la excelencia de nuestro producto.

## Etiquetado e información transparente al cliente

En el Grupo Iberostar consideramos que la información sobre el producto define la relación comercial con el cliente, información que le permite tomar decisiones según sus expectativas. Por tanto, gestionar la información sobre el producto de manera adecuada es esencial para establecer una relación de confianza y duradera. En otras palabras, la información veraz y clara sobre nuestros productos es lo que nos permite construir una relación responsable y de confianza durante todo el proceso del *customer journey*.

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Nuestros hoteles se clasifican en tres segmentos: hoteles de ciudad, ubicados en el corazón de las urbes más turísticas del mundo; hoteles de playa, que integra nuestros hoteles vacacionales en primera línea de mar; y un tercer grupo de hoteles, singulares en su arquitectura y de especial significado histórico-cultural al que hemos bautizado como Iberostar Heritage Hotels con el cual se persigue realzar el patrimonio arquitectónico y contribuir a su preservación. Internamente disponemos fichas técnicas para cada uno de nuestros hoteles, las cuales recogen el conjunto de información que caracteriza a los diferentes hoteles y a partir de las cuales se nutren nuestro catálogo general y se elabora cualquier otro material que destinado a dar a conocer nuestros productos. Por otra parte, como parte del sistema normativo del Grupo Iberostar, en España se ha desarrollado un

Plan de Prevención del Delito (P.P.D.) integrado por un conjunto de normas y procedimientos que deben cumplir todas las personas vinculadas a éste y encaminados a evitar y detectar los eventuales riesgos penales. Entre otros, el Grupo Iberostar dispone de normativa interna que recoge las medidas contra la publicidad engañosa.

### **Objetivos**

Continuar asegurando la información veraz y clara sobre nuestros productos, con el fin de construir una relación responsable y de confianza.

---

## **Satisfacción del cliente**

La satisfacción de quienes nos confían sus vacaciones constituyen los motores esenciales de nuestro trabajo cada día. Nos esforzamos por la excelencia, por mejorar constantemente y lograr que nuestros clientes vivan la experiencia perfecta en cada uno de nuestros hoteles. Periódicamente se realizan encuestas en nuestros hoteles por medio de una compañía externa para medir la satisfacción de nuestros clientes durante su estancia (con una media de 15 veces por año y por hotel).

---

### **Nivel de satisfacción del cliente - Indicador de Seguimiento**

G4-PR5

### **Comentarios**

A lo largo de 2017 se recogieron 483.990 formularios totalmente cumplimentados. De acuerdo con éstas, el índice de satisfacción de nuestros clientes durante 2017 fue de 1,8 sobre 2. Por otra parte, diversas agencias y portales de opinión recogen el alto nivel de satisfacción de nuestros clientes, tales como *ReviewPro*, *TripAdvisor*, *Holiday Check*, *Four Diamon Board*, *Zoover*, entre otros.

### **Objetivos**

Seguir incrementando el nivel de satisfacción de nuestros clientes, tanto a través de las herramientas internas como a través de la valoración realizada a través de portales de opinión o la realizada por otros actores del sector turismo. De esta manera, seguir demostrando nuestro esfuerzo por cultivar la excelencia.



GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Combatir los casos de soborno

Para prevenir los casos de soborno, el Grupo Iberostar ha desarrollado un Código Ético que contiene las normas, principios y valores de carácter ético que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre el Grupo Iberostar y sus diferentes grupos de interés. El Código Ético define, por tanto, la actuación que se espera de los administradores, directivos, empleados y estudiantes en prácticas que desarrollen su actividad profesional en el Grupo Iberostar, cualquiera que sea el vínculo jurídico que les una con el Grupo Iberostar. Adicionalmente, el área corporativa de Audit del Grupo Iberostar realiza cada año auditorías internas en los diferentes países de operación, en las que se evalúan los controles internos dispuestos para prevenir y mitigar, entre otras situaciones, los riesgos vinculados a situaciones y casos de soborno. Además, como parte del sistema normativo del Grupo Iberostar, en España se ha desarrollado un Plan de Prevención del Delito (P.P.D.).

---

### Código Ético / Conducta – Política Indicadores Relacionados

G4-56, G4-58

### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

El Código Ético del Grupo Iberostar recoge el conjunto de normas, principios y valores que conforman el modelo ético que inspira y preside la actuación de nuestros empleados. El Grupo Iberostar rechaza cualquier forma de corrupción y defiende la necesidad de proteger la competencia libre y leal dentro del mercado, así como garantizar que los servicios públicos funcionen con el máximo nivel de objetividad e imparcialidad. El Código Ético es de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo Iberostar. Las personas que deseen realizar consultas o una denuncia disponen de un canal específico para llevarlo a cabo. Para más información, ver:

<http://www.grupolberostar.com/grupo-iberostar/responsabilidad-social-corporativa.html>

El Código Ético ha sido lanzado en España a través de diversas acciones, estando previsto su lanzamiento en el resto de países donde el Grupo Iberostar está presente en el transcurso del año 2018. Además, en los últimos años se ha impartido formación en el Código Ético en torno al 70% de los empleados del Grupo en España. Esta formación se prevé siga impartándose y ampliándose al conjunto de los empleados.

Además, como parte del sistema normativo del Grupo Iberostar, en España se ha desarrollado un Plan de Prevención del Delito (P.P.D.) integrado por un conjunto de normas y procedimientos que deben cumplir todas las personas vinculadas a éste y encaminados a evitar y detectar los eventuales riesgos penales. Entre otros y en relación con el Principio 10 del Pacto de Naciones Unidas, el Grupo Iberostar dispone de diversa normativa interna que recoge las medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias.

#### Objetivos

Velar por el cumplimiento de los estándares de conducta fijados en el Código Ético del Grupo Iberostar.

---

## Igualdad de género

Entre los principios del Grupo Iberostar está el proporcionar un entorno laboral óptimo, que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo. El Grupo Iberostar asegura condiciones laborales iguales para todos los empleados, independientemente de su sexo. La compañía apuesta por el incremento del número de mujeres en puestos de dirección. Además, es de destacar que la persona que tiene la posición de CEO en la compañía es una mujer. Esto nos hace aún más sensibles en materia de igualdad y refuerza nuestro compromiso por la igualdad de oportunidades entre nuestros empleados.

---

### Plan de Igualdad – Política

#### Comentarios

En los últimos años se han incrementado el número de mujeres jefes de equipo y mujeres directoras de

hoteles. En España el Grupo Iberostar ha implantado planes de igualdad, de acuerdo con la legislación vigente.

### **Objetivos**

Continuar apostando por el talento de las mujeres y la igualdad de oportunidades. Potenciar el liderazgo de las mujeres dentro de la compañía.

---

## **Generar oportunidades para jóvenes con talento**

Para nosotros, invertir en las generaciones futuras significa invertir en nuestro futuro. Por ello, apostamos constantemente por el talento de nuestros empleados más jóvenes y les ofrecemos formación constante con el fin de promover su crecimiento profesional y ofrecerles los conocimientos necesarios para desarrollar su labor. Además, el Grupo Iberostar tiene acuerdos con universidades, dispone de un programa de becas Iberostar, programas formativos y el proyecto Chance en República Dominicana o el programa Joven Aprendiz en Brasil, entre otros. Generamos oportunidades a través de acuerdos con diversas instituciones educativas para la oferta de prácticas a sus alumnos y, por otra parte, contribuyendo a la inserción laboral a través de la formación a colectivos en riesgo. Por otra parte, dentro de los proyectos de innovación social que promueve la Fundación Iberostar está el proyecto Endeavour, para apoyar a emprendedores de alto impacto, capaces de generar oportunidades de desarrollo local con vocación de futuro.

---

### **Desarrollo profesional - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

El Grupo Iberostar tiene acuerdos con universidades y escuelas de hotelería, dispone de un programa de becas Iberostar, programas formativos y el proyecto Chance en República Dominicana o el programa Joven Aprendiz en Brasil, entre otros. Generamos oportunidades a través de acuerdos con diversas instituciones educativas para la oferta de prácticas a sus alumnos y, por otra

parte, contribuyendo a la inserción laboral a través de la formación a colectivos en riesgo. Por otra parte, dentro de los proyectos de innovación social que promueve la Fundación Iberostar está el proyecto Endeavour España, para apoyar a emprendedores de alto impacto, capaces de generar oportunidades de desarrollo local con vocación de futuro.

### **Objetivos**

Continuar apostando por el talento de los jóvenes, ofreciéndoles oportunidades para desarrollar su potencial y su carrera profesional dentro de nuestra compañía.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

Para realizar una correcta gestión medioambiental, pero también para generar cambios de actitudes respecto al medio ambiente en nuestros hoteles es imprescindible la sensibilización y concientización de nuestros empleados en la materia.

---

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La sensibilización y formación medioambiental de nuestros empleados no sólo tiene que ver con la reducción y la optimización de los consumos de energía y agua y la gestión de residuos. El Grupo Iberostar lleva años formando a sus empleados en biodiversidad, especialmente en hoteles cercanos a áreas protegidas o de especial valor para la biodiversidad (principalmente los hoteles ubicados en América). El conocimiento de los empleados del valor que tiene la biodiversidad es fundamental para asegurar nuestra presencia a lo largo plazo en estos destinos. Por otra parte, en 2017 el Grupo Iberostar ha realizado una intensa campaña para la reducción del consumo de plásticos de un sólo uso y, cuando no es posible evitar su uso, la utilización de material biodegradable (principalmente pajitas para bebidas). A través de esta campaña, que ha conseguido generar cultura en el Grupo, y concientizar a los empleados del impacto generado por las toneladas de residuos plásticos que acaban diseminados en el entorno natural y en los mares.

## Objetivos

Crear conciencia sobre el medio ambiente entre nuestros empleados, a través de las acciones cotidianas y a través de campañas específicas en las que ellos son motores y dinamizadores del cambio.

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La salud y la seguridad de las personas son primordiales para fomentar un entorno de trabajo saludable y equilibrado. En el Grupo Iberostar entendemos que afianzar una cultura preventiva es determinante para nuestro desarrollo como compañía.

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo – Política

#### Comentarios

Las políticas de seguridad y salud en el trabajo permiten fijar las bases y los criterios sobre los que gravita la actividad preventiva en el Grupo Iberostar. De esta manera, se busca afianzar una cultura de seguridad y salud laboral. Por ello, la sensibilización y formación en seguridad y salud laboral de nuestros es nuestra línea de partida. La gestión en seguridad y salud laboral viene realizándose en los diferentes destinos de operación del Grupo Iberostar, si bien viene realizándose de manera más activa en los países europeos. Desde 2017 se viene trabajando para integrar los diferentes enfoques con que se gestiona la seguridad y salud en los diferentes países bajo un marco global para el conjunto de la compañía.

| Índices de siniestralidad en EMEA | 2016  | 2017  | Variación 2017 vs 2016 |
|-----------------------------------|-------|-------|------------------------|
| Índice de frecuencia              | 51,20 | 47,27 | -7,66%                 |
| Índice de gravedad                | 1,08  | 0,97  | -10,52%                |
| Índice de incidencia              | 88,46 | 84,86 | -4,08%                 |

Índice de frecuencia:  $(N^{\circ} \text{ accidentes con baja} / N^{\circ} \text{ horas trabajadas}) \times 10^6$

Índice de gravedad:  $(N^{\circ} \text{ jornadas perdidas} / N^{\circ} \text{ horas trabajadas}) \times 10^3$

Índice de incidencia:  $(N^{\circ} \text{ accidentes con baja} / N^{\circ} \text{ trabajadores}) \times 10^3$

## Objetivos

Continuar consolidando la cultura de seguridad y salud laboral en España y demás geografías de la compañía. Establecer progresivamente parámetros

de gestión de seguridad y salud laboral comunes a todos los países en los que está presente el Grupo Iberostar.

## Buen ambiente laboral

Entre los principios del Grupo Iberostar está el proporcionar un entorno laboral óptimo, que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo. El compromiso constante con la mejora del clima laboral de nuestros empleados es esencial en el Grupo Iberostar. Por ello, anualmente se realizan encuestas de clima laboral. En cuanto a conciliación, se cumple la normativa vigente en cada país en materia de conciliación (permisos de maternidad y paternidad), pero existen propuestas para la puesta en marcha de medidas complementarias que beneficien más de lleno a la conciliación de la vida personal y laboral. Actualmente, las medidas para la conciliación varían de un país a otro pues responden a las circunstancias de nuestros hoteles y de nuestros empleados en cada país. Algunas de ellas son la preferencia en la elección de vacaciones a padres de familia y para aquellos cuyas familias viven lejos de los hoteles, vivienda próxima al lugar de trabajo, y en el caso de empleados expatriados medidas tales como vivienda familiar y transporte a los colegios para sus hijos, entre otras. Las personas son uno de los activos más importantes del Grupo Iberostar, porque gracias a ellas y a su talento, podemos mejorar cada día y lograr que nuestros clientes vivan la experiencia perfecta en cada uno de sus destinos. Para conseguir este objetivo, estamos redefiniendo nuestra estrategia de gestión humana y consolidando políticas globales.

### Política de Seguridad y Salud en el trabajo – Política

#### Comentarios

Las políticas de seguridad y salud en el trabajo permiten fijar las bases y los criterios sobre los que gravita la actividad preventiva en el Grupo Iberostar. De esta manera, se busca afianzar una cultura de

seguridad y salud laboral y en relación al Buen ambiente laboral, juegan un rol esencial para mantener un entorno de trabajo positivo y que garantice el cuidado de las personas.

### **Objetivos**

Continuar consolidando la cultura de seguridad y salud laboral en España y demás geografías de la compañía. Establecer progresivamente parámetros de gestión de seguridad y salud laboral comunes a todos los países en los que está presente el Grupo Iberostar

### **Código Ético / Conducta – Política**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

El Grupo Iberostar ha desarrollado un Código Ético que contiene las normas, principios y valores de carácter ético que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre el Grupo Iberostar y sus diferentes grupos de interés. Recoge, por tanto, el conjunto de normas, principios y valores que conforman el modelo ético que inspira y preside la actuación de los empleados. En relación al Buen ambiente laboral que debe reinar en las relaciones laborales e interpersonales, el Código Ético especifica el total rechazo y prohibición en el Grupo Iberostar de cualquier forma de acoso, abuso de autoridad y violencia. El Código Ético es de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo Iberostar. Los empleados que deseen realizar consultas o una denuncia disponen de un canal específico para realizarlas. Para más información, ver:

<http://www.grupolberostar.com/grupo-iberostar/responsabilidad-social-corporativa.html>

#### **Objetivos**

El Código Ético ha sido lanzado en España a través de diversas acciones, entre las que se incluye la formación al respecto. El objetivo es el lanzamiento del Código Ético en el resto de países donde el Grupo Iberostar está presente en el transcurso del año 2018.

### **Convenio Colectivo – Política**

#### **Comentarios**

La totalidad de los empleados del Grupo Iberostar están cubiertos por los convenios colectivos, velando por un cumplimiento estricto de la

legislación de cada país. Los convenios y acuerdos colectivos regulan asuntos relacionados con salarios, jornadas, vacaciones, contratación laboral, condiciones de trabajo, etc. El Grupo Iberostar considera que sin este aspecto no es posible crear cultura de empresa y sentido de pertenencia. Además del control que se lleva a cabo en cada uno de los hoteles y Direcciones de Operación, periódicamente el área corporativa de Audit realiza en los diferentes destinos auditorías internas para verificar la aplicación de los convenios acordados con los empleados, así como las condiciones que contribuyen a asegurar un buen entorno laboral, en línea con los valores, la misión y los estándares del Grupo Iberostar.

### **Objetivos**

Continuar ofreciendo un buen entorno laboral garantizando que todos los empleados estén cubiertos por el convenio laboral de acuerdo con la legislación que rige en cada país y el respeto de las cláusulas contractuales con los empleados.

### **Portal del empleado - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Con el fin de potenciar la comunicación interna, el Grupo Iberostar ha trabajado durante 2017 para lanzar a nivel global el nuevo Portal del Empleado "STAR TEAM". Se trata de un espacio de comunicación que la compañía pone a disposición de todos sus empleados. Un canal a través del cual podrán conocer fácilmente las novedades de la compañía ("Iberostar NEWS"), así como acceder a multitud de servicios, beneficios y materiales que podrán ser útiles en el trabajo diario y que será compartida por muchos departamentos. Podrán, por ejemplo, consultar la nómina, descubrir condiciones ventajosas por ser empleados del Grupo, acceder a temas formativos o de desarrollo profesional (por ej., las ofertas laborales que publicamos en Iberostar.com o internamente), así como enviar sus comentarios y sugerencias ("MI OPINION IMPORTA"). Además, en la sección "SOMOS Iberostar" tendremos en cuenta a los trabajadores que acaban de llegar a nuestra compañía y por ello contamos la trayectoria de nuestro Grupo, las empresas que lo forman y nuestros valores, para que los asuman como propios. En esta misma sección publicamos diversos manuales y procedimientos internos además de información relativa a nuestras acciones en materia de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.



Datos generales de empleados en hoteles del Grupo Iberostar en 2017:

| Empleados por género |     |
|----------------------|-----|
| Hombres              | 60% |
| Mujeres              | 40% |

| Empleados por origen |     |
|----------------------|-----|
| Empleados locales    | 92% |
| Empleados no locales | 8%  |

| Empleados por antigüedad                    |     |
|---|-----|
| Empleados con más de 5 años de antigüedad   | 30% |
| Empleados con menos de 5 años de antigüedad | 70% |

\* Estos datos no incluyen empleados de Cuba.

## Objetivos

Crear a través del nuevo Portal del Empleado un vínculo de comunicación más directo entre todos los empleados que forman parte de la gran familia Iberostar. Colaborar con la formación de nuestros empleados y su trayectoria laboral en nuestra compañía. Disponer de un directorio de empleados para facilitar el contacto entre los empleados de nuestra compañía.

## Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales

Con el fin de seguir siendo una gran empresa o, en otras palabras, una gran familia, buscamos personas con ilusión y talento que quieran formar parte de nuestro proyecto común.

## Procesos de selección y contratación - Acción / Proyecto

### Comentarios

Se siguen rigurosos procesos de selección en varias fases, basados en criterios de imparcialidad, a través de recursos internos y con la colaboración de empresas de selección de personal especializadas en la búsqueda de perfiles concretos. En los últimos años, el número de hoteles del Grupo Iberostar ha ido en aumento y para ello hemos venido contratado a nuevos empleados. En su selección se ha tenido en cuenta sus competencias, capacidades, su experiencia, así como su entusiasmo, con el fin de contar con los mejores. No hacerlo de esta manera, podría poner en riesgo la calidad del servicio

proporcionado a nuestros clientes. Además, en los procesos de selección y contratación de empleados se aplica estrictamente los requisitos establecidos por la legislación de cada país.

## Objetivos

Continuar garantizando que el personal contratado en el Grupo Iberostar sea seleccionado de manera imparcial y basándose en sus competencias, capacidades, conocimientos, experiencia, expectativas y adecuación al puesto de trabajo al que se opta. Esto le permitirá, además, a nuestros empleados desarrollar de la mejor manera posible su carrera profesional.

[Descargar documento adjunto](#)

## Regular la aceptación de regalos

Para regular la aceptación de regalos, el Grupo Iberostar ha desarrollado un Código Ético que contiene las normas, principios y valores de carácter ético que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre el Grupo Iberostar y sus diferentes grupos de interés. El Código Ético define, por tanto, la actuación que se espera por parte de los administradores, directivos, empleados y estudiantes en prácticas que desarrollen su actividad profesional en el Grupo Iberostar, cualquiera que sea el vínculo jurídico que les una con el Grupo Iberostar. Adicionalmente, el área corporativa de Audit del Grupo Iberostar realiza cada año auditorías internas en los diferentes países de operación, en las que se evalúan los controles internos dispuestos para prevenir situaciones que puedan influir en la independencia y profesionalidad de nuestros empleados, tales como la aceptación de regalos. Además, como parte del sistema normativo del Grupo Iberostar, en España se ha desarrollado un Plan de Prevención del Delito (P.P.D.) integrado por un conjunto de normas y procedimientos que deben cumplir todas las personas vinculadas a éste y encaminados a evitar y detectar los eventuales riesgos penales. Entre otros y en relación con el Principio 10 del Pacto de Naciones Unidas, el Grupo

Iberostar dispone de diversa normativa interna que recoge las medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias. Para más información:

<http://www.grupolberostar.com/grupo-iberostar/responsabilidad-social-corporativa.html>

---

## **Código Ético / Conducta – Política**

G4-56, G4-58

### **Observaciones Genéricas**

#### **Comentarios**

El Código Ético del Grupo Iberostar recoge el conjunto de normas, principios y valores que conforman el modelo ético que inspira y preside la actuación de nuestros empleados. De acuerdo con el Código Ético, los empleados del Grupo Iberostar no podrán recibir, solicitar o aceptar regalos, beneficios o ventajas de cualquier naturaleza de directivos, empleados, colaboradores de otra empresa, fundación o asociación en el contexto del desempeño de su actividad salvo cuando sean de valor simbólico o resulten ser un signo de cortesía, y siempre que no condicionen la profesionalidad e independencia de quien lo acepta. El Código Ético es de obligado cumplimiento para todos los empleados del Grupo Iberostar. Las personas que deseen realizar consultas o una denuncia disponen de un canal específico para realizarlas. Para más información, ver:

<http://www.grupolberostar.com/grupo-iberostar/responsabilidad-social-corporativa.html>

El Código Ético ha sido lanzado en España a través de diversas acciones, estando previsto su lanzamiento en el resto de países donde el Grupo Iberostar está presente en el transcurso del año 2018. Además, en los últimos años se ha impartido formación en el Código Ético en torno al 70% de los empleados del Grupo en España. Esta formación se prevé siga impartándose y ampliándose al conjunto de los empleados.

#### **Objetivos**

Velar por el cumplimiento de los estándares de conducta fijados en el Código Ético del Grupo Iberostar.

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

En el Grupo Iberostar sabemos que una empresa es un conjunto de personas que trabajan por un mismo objetivo. Esto adquiere mucho más sentido cuando se trata de una empresa que tiene un origen y un modo de gestión familiar. Queremos sumar a nuestra gran familia personas con ilusión y talento quieran formar parte de nuestro proyecto común.

---

### **Formación - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

Trabajamos día a día para mejorar la captación y promoción de las personas que forman parte del Grupo Iberostar. Anualmente se elabora un Plan de Formación basado en las necesidades de formación detectadas. Esta formación es tanto presencial como on-line (*e-learning*) y se actualiza año a año. Además, para 2018 tenemos previsto consolidar el proyecto Iberostar University, extendiéndolo también a hoteles de América. A través de la plataforma Iberostar University, queremos asegurar la formación continua, fundamental para la adaptación a nuestra cultura de empresa y a nuestros sistemas de trabajo. A través de Iberostar University los empleados acceden a los contenidos formativos que les pueden interesar dentro de su área de trabajo. Por otra parte, al unificarse los estándares de formación, nuestros empleados tienen más facilidades en caso de que desee trabajar en otro hotel del Grupo Iberostar. En 2017, se impartieron más de 27.700 horas de formación a empleados en hoteles de España.

#### **Objetivos**

Dotar a nuestros empleados de las competencias y conocimientos necesarios para llevar a cabo la labor que desempeñan, así como promover su desarrollo profesional. Afianzar la formación continua de nuestros empleados y el desarrollo de su carrera profesional. Incrementar la formación *e-learning* a nuestros empleados.

## **Número de cursos que forman parte del Plan de Formación Anual - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

En 2017 se ha diseñado el Plan de Formación Global 2018 a empleados, conformado por 490 modalidades de cursos.

### **Objetivos**

Incrementar la tipología y variedad de la oferta formativa a nuestros empleados. Adaptar la oferta de formación a nuestros empleados para fortalecer sus competencias técnicas, mejorar la seguridad y salud laboral, potenciar sus capacidades y habilidades, así como consolidar la cultura y ética del Grupo Iberostar.

GRUPO DE INTERÉS  
PROVEEDORES





---

## Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Todos los proveedores de Iberostar, tanto los proveedores de productos como proveedores de servicios, deben firmar el "Pacto Iberostar por el Progreso Sostenible". Éste constituye una cláusula mediante la cual todos y cada uno de los proveedores y contratistas de la compañía deben respetar una serie de principios: el pleno respeto y cumplimiento de las leyes y normas internacionales especialmente aquellas en materia de derechos humanos y las laborales, la no utilización de trabajo infantil, ni de trabajo forzoso ni ninguna forma de esclavitud, el rechazo absoluto a la explotación sexual de menores de edad, minimizar el impacto medioambiental de sus actividades, así como el compromiso por transmitir estos principios a sus propios trabajadores y proveedores.

---

### Política de Compras – Política

#### Comentarios

El Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible forma parte de la política de Compras del Grupo Iberostar.

#### Objetivos

Actualmente, el 100% de los proveedores del Grupo Iberostar firma el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible. El Grupo Iberostar se asegura de que todo nuevo proveedor también lo firme.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Crear relaciones estables con los proveedores

El enfoque de gestión de los proveedores en el Grupo Iberostar consiste en trabajar de la mano ellos, favoreciendo su crecimiento en la misma medida que crece la compañía. Además, a día

de hoy, el 83% de nuestras compras se realizan a proveedores locales, entendido local como del propio país y la región en el que se encuentran los hoteles. Este porcentaje de compras locales corresponde tanto a la compra de productos (no sólo productos alimenticios) como a la contratación de servicios.

---

### Acompañamiento a proveedores - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Muchos de nuestros proveedores llevan muchos años con nosotros y, cuando la compañía ha abordado nuevos retos, nos han acompañado en diversos proyectos. Esto ha forjado relaciones duraderas, de reciprocidad y de confianza. Por otra parte, el Grupo Iberostar apuesta por los proveedores locales. Siendo una compañía cuya voluntad es la de permanecer a lo largo del tiempo en cada territorio, no podemos establecer relaciones que no sean beneficiosas también para nuestros proveedores. Esto nos permite generar relaciones estables que generan oportunidades para la masa crítica y el talento que existe en cada país y cada región, a la vez que contribuimos de manera activa con las economías locales. Además, contar con el acompañamiento de proveedores del lugar es también una ventaja a la hora de dar soluciones a las exigencias y necesidades de cada contexto, nos permite aprender del buen hacer de cada lugar y también nos permite aportar al tejido social local nuestra experiencia y know-how.

En 2017, los hoteles del Grupo Iberostar realizaron compras a 3.257 proveedores por un importe de 213,6 millones de euros. En torno al 83% de estas compras corresponden a proveedores locales, entendido local como del propio país y la región en el que se encuentran los hoteles.

#### Objetivos

Favorecer el crecimiento y desarrollo de nuestros proveedores, generando relaciones de confianza, de beneficio y apoyo mutuo y con vocación de perdurar.

---



## Evaluación de proveedores

Actualmente la evaluación de proveedores se basa principalmente en términos de calidad, teniendo predilección por los proveedores locales. Sin embargo, en el medio plazo está previsto incluir también indicadores de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que complementen la evaluación que actualmente se lleva a cabo para la homologación de proveedores.

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Todos los proveedores de Iberostar, tanto los proveedores de productos como proveedores de servicios, deben firmar el "Pacto Iberostar por el Progreso Sostenible". Éste constituye una cláusula mediante la cual todos y cada uno de los proveedores y contratistas de la compañía deben respetar una serie de principios: el pleno respeto y cumplimiento de las leyes y normas internacionales especialmente aquellas en materia de derechos humanos y las laborales, la no utilización de trabajo infantil, ni de trabajo forzoso ni ninguna forma de esclavitud, el rechazo absoluto a la explotación sexual de menores de edad, minimizar el impacto medioambiental de sus actividades, así como el compromiso por transmitir estos principios a sus propios trabajadores y proveedores. Por otra parte, y a partir del proyecto Océanos, desde 2017 hemos establecido el criterio de Pesca sostenible en nuestras compras de pescado. Entendemos la Pesca sostenible como la captura y aprovisionamiento de productos de mar y de agua dulce sin comprometer la conservación de las especies, sus ecosistemas, previniendo y

reduciendo su sobreexplotación y previniendo la captura de especies protegidas. De esta manera, se busca promover en nuestra cadena de suministro prácticas de pesca respetuosa con los ecosistemas y ofrecer en nuestros menús únicamente pescados de temporada. Esto también supone una apuesta por los pescadores locales, que utilizan artes de pesca tradicional o menos industrial, las cuales suelen ser más respetuosas con los ecosistemas acuáticos. Simultáneamente, el Grupo Iberostar favorecerá la compra de pescado con sellos de Pesca sostenible, tales como la eco-etiqueta del MSC (*Marine Stewardship Council*), la certificación PVR (*ProActive Vessel Register*) o la certificación ASC (*Aquaculture Stewardship Council*) de producto procedente de piscifactorías, entre otras. No podemos desconocer que los impactos negativos sobre el medio ambiente oceánico ponen en peligro las futuras fuentes de peces y con ello el sustento de pescadores y de empresas comercializadoras, además de poner en peligro el sustento de gran parte de la población (los océanos proporcionan la principal fuente de proteína animal a más de 2.600 millones de personas en todo el mundo y el 15% de la proteína animal y los nutrientes que consumen más de 4.300 millones de personas).

---

### Política de Compras – Política

#### Comentarios

El Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible forma parte de la política de Compras del Grupo Iberostar.

#### Objetivos

Actualmente, el 100% de los proveedores del Grupo Iberostar firma el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible. El Grupo Iberostar se asegurará de que todo nuevo proveedor también lo firme.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**



---

## Relación duradera con socios

Los proyectos abordados por el Grupo Iberostar no alcanzarían el mismo éxito si no contáramos también con socios que compartan nuestros valores y nuestro espíritu de empresa familiar.

---

### Relaciones de confianza y con visión a largo plazo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El Grupo Iberostar se esfuerza, en todos los casos, por desarrollar un planteamiento muy claro, sólido y a largo plazo de los proyectos a desarrollar. Con ello buscamos inspirar confianza y seguridad a nuestros socios de negocio. Por otra parte, somos una compañía con vocación de establecernos y perdurar en los lugares en los que estamos presentes. Por tanto no concebimos nuestra relación con nuestros socios de negocio desde el punto de vista de maximización de beneficios en el menor tiempo posible, sino que la concebimos bajo el marco de llevar a cabo proyectos duraderos, con un desempeño responsable y compatibles con nuestros principios. Igualmente, en los hoteles de gestión, periódicamente ampliamos los acuerdos con los propietarios de hoteles con el fin de fortalecer la apuesta por la innovación y el compromiso mutuo con el desarrollo sostenible. Otros socios relevantes para el Grupo Iberostar son los tour-operadores, con los cuales tenemos igualmente una relación fluida, constante y de confianza.

#### Objetivos

Asegurar relaciones con nuestros socios en las que prima la visión a largo plazo en el marco que representa el espíritu y valores de las empresas familiares.

GRUPO DE INTERÉS  
COMUNIDAD



---

## Lucha contra la explotación sexual, especialmente de menores dentro y fuera de nuestros hoteles

Iberostar se adhirió en 2012 a ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*), la organización internacional más activa en la lucha y prevención de la prostitución y explotación sexual de menores.

---

### Código ético del Grupo Iberostar – Política

#### Comentarios

El Grupo Iberostar ha desarrollado un Código Ético que contiene las normas, principios y valores de carácter ético que deben ser la referencia en su gestión interna, así como en las relaciones entre el Grupo Iberostar y sus grupos de interés. Este Código Ético forma parte del sistema normativo interno del Grupo Iberostar, de obligado cumplimiento para todos los Colaboradores del Grupo Iberostar. Este Código Ético establece que el Código de Conducta ECPAT (*End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes*), para la protección de los niños contra la explotación sexual en el turismo, forma parte de los estándares de conducta profesional e integridad dentro del Grupo Iberostar.

#### Objetivos

No tolerar en ningún caso situaciones de riesgo de explotación sexual de menores en sus hoteles y en los espacios bajo su control y responsabilidad. Luchar de manera activa contra aquellas situaciones que permitan la explotación sexual de menores en las regiones en las que se encuentran los hoteles del Grupo Iberostar.

### Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible – Política

#### Comentarios

Todos los proveedores de Iberostar, tanto los proveedores de productos como proveedores de servicios, deben firmar el "Pacto Iberostar por el Progreso Sostenible". Éste constituye una cláusula mediante la cual todos y cada uno de los proveedores y contratistas de la compañía deben

respetar una serie de principios: el pleno respeto y cumplimiento de las leyes y normas internacionales especialmente aquellas en materia de derechos humanos y las laborales, la no utilización de trabajo infantil, ni de trabajo forzoso ni ninguna forma de esclavitud, el rechazo absoluto a la explotación sexual de menores de edad, minimizar el impacto medioambiental de sus actividades, así como el compromiso por transmitir estos principios a sus propios trabajadores y proveedores.

#### Objetivos

Actualmente, el 100% de los proveedores del Grupo Iberostar firma el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible. El Grupo Iberostar se asegurará de que todo nuevo proveedor también lo firme.

[Descargar documento adjunto](#)

### Formación en relación al código ECPAT a nuestros empleados - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En este sentido, Iberostar ha realizado formación a sus empleados para enfrentar esta lacra dentro y fuera de sus hoteles. Además, en septiembre de 2016, Iberostar, junto con otras cadenas hoteleras mallorquinas, presentó un vídeo para formar a los empleados en la detección y prevención de situaciones en las que existe riesgo de explotación sexual de menores en el contexto del turismo. El vídeo explica los casos en los que el personal del hotel debe estar especialmente alerta. En todos los casos, se pide la colaboración y coordinación entre los miembros del personal del hotel y la necesidad de avisar a un superior, o incluso a la policía cuando ante cualquier situación de riesgo. Además, el Grupo ha impartido formación más específica en República Dominicana y México, considerando el nivel de riesgo específico que existe en los lugares donde se encuentran los hoteles del Grupo Iberostar en estos países. Por otra parte, años atrás, se elaboró el "LIBRO DE SUEÑOS", un cuento en formato de dibujos animados. Ésta fue la primera iniciativa del Grupo para informar y sensibilizar a los clientes sobre la problemática existente de vulneración de menores en el contexto del turismo. Este libro se dejó disponible en las habitaciones de los hoteles. Posteriormente se elaboró un vídeo para continuar con su difusión:

<https://www.youtube.com/watch?v=nJZibhzZnhM>



## Objetivos

Continuar y ampliar la formación a nuestros empleados en la identificación de situaciones de riesgo de vulneración de menores y su explotación sexual, con el fin de prevenir que tengan lugar en nuestros hoteles. Asegurar la tolerancia cero con la explotación sexual de menores en nuestros hoteles y entre nuestros empleados. Contribuir a afianzar la cultura de tolerancia cero con la explotación sexual de menores en los lugares donde el Grupo Iberostar tiene presencia.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Acción social para la Comunidad

El Grupo Iberostar ha participado continuamente en iniciativas en beneficio de las personas y las comunidades allí donde ha realizado su actividad. Este compromiso se ratificó en 2004 con la creación de la Fundación Iberostar.

---

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En 2004 se creó la Fundación Iberostar con la finalidad de promover proyectos en favor de la educación y la infancia, así como proyectos de innovación social (emprendeduría, apoyo a la investigación médica, etc.). Adicional a la acción social de la Fundación Iberostar, a partir de 2017 se ha puesto en marcha del Proyecto Destinos. A través de éste, el Grupo Iberostar pretende potenciar e impulsar la colaboración y participación, que desde años se viene realizando, en iniciativas y programas para atender a las necesidades y prioridades más básicas y también las relacionadas con la educación de colectivos desfavorecidos en los lugares donde estamos presentes. Esta labor, que a lo largo de los años ha sido coordinada por los Directores de Operaciones de los países, se ha potenciado en 2017 para acercarnos aún más a los entornos y realidades de los lugares de actividad.

#### Objetivos

Continuar las actuaciones de la Fundación Iberostar en los tres ejes marcados (1) educación, (2) personas en situación de vulnerabilidad pero con especial foco en la infancia, (3) así como proyectos de innovación social, favoreciendo iniciativas que

consigan una transformación social, una mejora global, un avance comunitario o un beneficio compartido. Seguir haciendo del Grupo Iberostar un referente en acción social en los lugares donde se encuentran los hoteles, especialmente en contextos especialmente difíciles.

---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

El Grupo Iberostar ha establecido alianzas y acuerdos con diversas organizaciones tanto a nivel país como a nivel corporativo. Entre las organizaciones con las que hemos establecido relaciones destacan *World Tourism Organization* (UNWTO), *Exceltur* (asociación formada por empresas relevantes de la cadena de valor turística), el Instituto de Turismo de España, Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), *TurisTEC* (*tourism technology*), *Green Globe* (organización para el turismo sostenible), *The Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism* (The Code), *Unicef*, *Save the Children*, la Asociación Española de Fundaciones (AEF), *World Economic Forum*, *Wayra* (red de aceleradoras corporativas en Europa y Latinoamérica), *Endeavor España* (apoyo a emprendedores de alto impacto) y por supuesto con *Global Compact*. También existen acuerdos con diversas instituciones académicas, entre las que destacan la Universidad de las Islas Baleares (UIB), la Escuela de Hostelería de las Islas Baleares (EHIB), *JSF Travel & Tourism School*, entre otras.

---

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El Grupo Iberostar está siempre ha fomentado relaciones cercanas con asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro con las que podamos tener objetivos comunes, con el fin de intercambiar experiencias y conocimiento o construir sinergias, sobre todo cuando a través de éstas contribuyan al sector turismo o estén orientadas al desarrollo social, humano y

medioambiental. Gran parte de estas alianzas se coordinan a través de la Fundación Iberostar o en el nivel corporativo, pero también en cada uno de los países de operación.

### **Objetivos**

Fomentar la relación con asociaciones y organizaciones que favorezcan el beneficio de la sociedad en general. Aportar el conocimiento y experiencia del Grupo Iberostar en proyectos e iniciativas que junto con otras entidades contribuyan a la mejora e innovación del sector turismo.

---

## **Invertir en las generaciones del futuro**

Para nosotros, invertir en las generaciones futuras significa invertir en nuestro futuro. Por ello, apostamos constantemente por el talento de nuestros empleados más jóvenes y les ofrecemos formación constante (tanto a ellos como al conjunto de los empleados), con el fin promover su crecimiento profesional y ofrecerles los conocimientos necesarios para desarrollar su labor.

---

### **Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El Grupo Iberostar tiene acuerdos con universidades, dispone de un programa de becas Iberostar, programas formativos, el proyecto Chance en República Dominicana y el proyecto Joven Aprendiz en Brasil, entre otros. Generamos oportunidades a través de acuerdos con diversas instituciones educativas para la oferta de prácticas a sus alumnos y, por otra parte, contribuyendo a la inserción laboral a través de la formación a colectivos en riesgo.

#### **Objetivos**

Promover oportunidades a jóvenes con talento proporcionándoles oportunidades de carrera profesional en el Grupo Iberostar, o bien ofreciéndoles formación válida para desarrollar su carrera profesional en otros espacios o sus propios proyectos empresariales.

[Descargar documento adjunto](#)

GRUPO DE INTERÉS  
MEDIO AMBIENTE





---

## Contribuir al cuidado de la biodiversidad en el entorno cercano a los hoteles

Exceptuando los hoteles de ciudad, la mayor parte de los hoteles de la compañía están rodeados de paisajes y entornos especiales o privilegiados. Su preservación está unida a la continuidad y viabilidad de nuestra compañía y nuestro modelo de negocio.

---

### Política de Medio Ambiente – Política

#### Comentarios

Algunos hoteles están cerca de manglares, bosques, dunas, arrecifes de coral, playas donde crían especies como las tortugas, etc. Por ello, los pilares de nuestra Política Medioambiental son la defensa de los Océanos, la Lucha contra el Cambio Climático y la preservación de la Biodiversidad. El espíritu que actualmente anima esta política viene de tiempo atrás. Muestra de ello es que, desde hace años, la compañía apuesta por el cuidado y conservación de los espacios naturales próximos a nuestros hoteles, así como por dar a conocer este patrimonio a sus empleados y clientes. Por ejemplo, en Brasil se explica a los clientes los esfuerzos realizados por la compañía para la preservación de tortugas marinas en peligro de extinción, facilitando su cría en las playas adyacentes a nuestros hoteles y adaptando de la iluminación del hotel para no interferir en sus patrones de conducta. En México se ha elaborado un manual exhaustivo de monitorización de las especies y existen biólogos en aquéllos destinos en los que la fauna es abundante o tiene riesgo de estar amenazada. En República Dominicana también hay personal encargado de garantizar que se gestiona la biodiversidad en el entorno cercano a los hoteles.

#### Objetivos

Contribuir al cuidado y preservación de la riqueza natural del entorno en el que se encuentran nuestros hoteles. Contribuir con iniciativas locales orientadas al equilibrio de los ecosistemas. Continuar y potenciar la que clientes y empleados conozcan este patrimonio natural.

#### Comentarios

A través del Proyecto Océanos, el Grupo Iberostar pretende contribuir a la reducción de la contaminación plástica en los mares, la protección de los arrecifes de coral y la pesca sostenible.

#### Objetivos

Reducir o eliminar la compra de productos plásticos de un sólo uso, con lo que evitamos que cada año lleguen al mar toneladas de residuos plásticos (los animales los confunden con peces pequeños y según los estudios, el 90% de las aves han ingerido plástico en algún momento de sus vidas), contribuyendo, además, a no incrementar la acumulación de micro-plásticos y las "islas de plástico" en los mares. Llevar a cabo acciones para la restauración y resiembra de arrecifes de coral en el Caribe, con el apoyo de universidad y centros de investigación. Los arrecifes de coral son las selvas tropicales del océano, que proporcionan el hábitat a casi un tercio de los peces marinos; brindan protección costera absorbiendo hasta el 95% del daño de una tormenta; además los corales son una atracción turística de gran valor. Sin embargo, los corales están siendo amenazados por el calentamiento global, la sobrepesca, el desarrollo costero, la contaminación y los huracanes.

---

## Minimización de la generación de residuos y gestión adecuada de los generados favoreciendo la reutilización y el reciclaje

El uso responsable de los recursos naturales es para el Grupo Iberostar una premisa esencial, y dado el tamaño de nuestra organización, consideramos imprescindible establecer políticas, procedimientos y acciones específicas mediante los cuales consigamos contribuir a la reducción del consumo de materiales y asegurar la minimización de la generación de residuos. Además, trabajamos en la gestión adecuada de los residuos generados, favoreciendo la reutilización y el reciclaje. Para llevarlo a cabo, proporcionamos a nuestros empleados y proveedores

información y formación sobre la segregación de residuos, y solicitamos a nuestros clientes su colaboración para la gestión adecuada de los residuos.

---

## **Política de Medio Ambiente – Política**

### **Comentarios**

La Política Medioambiental de Iberostar ha definido como pilares fundamentales la defensa de los Océanos, la Lucha contra el Cambio Climático y la preservación de la Biodiversidad. Para dar cumplimiento a esta política se precisa procedimientos de gestión que garanticen la minimización de la generación de residuos y la correcta gestión de los residuos generados a través de la reutilización y el reciclaje, entre otras formas de valorización. Actualmente la compañía vigila el cumplimiento en los hoteles de la legislación medioambiental y colabora con los sistemas de gestión de residuos de cada país. De momento, se han priorizado las medidas para evitar los plásticos de un sólo uso, por el impacto que estos generan. Está en marcha la aplicación de planes y procedimientos de minimización de residuos más ambiciosos que contribuyan a reducir nuestra huella medioambiental. También se están ajustando la aplicación de sistemas de información que permitan registrar el volumen de residuos que se generan en cada uno de los hoteles del Grupo Iberostar.

### **Objetivos**

Promover la optimización del consumo de materiales con el fin de avanzar en la minimización de residuos en las operaciones. Fomentar en los clientes la sensibilización medioambiental, con el fin de reducir la generación de residuos. Afianzar un sistema de información que permita hacer un seguimiento más detallado de las toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos generados en los hoteles ubicados en los diferentes países.

---

## **Minimización del consumo de plásticos y fomento del uso de materiales biodegradables**

El uso responsable de los recursos naturales es para nosotros una premisa, y dado el tamaño

de nuestra organización, consideramos imprescindible establecer políticas, procedimientos y acciones específicas mediante los cuales consigamos contribuir a la reducción del consumo de materiales plásticos de un sólo uso con el fin de minimizar la generación de residuos, y cuando no sea posible cuando no sea posible prescindir de ellos, reemplazarlos por otros de materiales biodegradables y/o reutilizables, en toda la organización, por parte de nuestros empleados como por parte de nuestros clientes.

---

## **Política de Medio Ambiente - Política**

### **Comentarios**

La Política Medioambiental de Iberostar ha definido como pilares fundamentales la defensa de los Océanos, la Lucha contra el Cambio Climático y la preservación de la Biodiversidad. La reducción del consumo de plásticos de un sólo uso está relacionada con estos tres pilares, pues (1) se reduce el consumo de energía y generación de gases de efecto invernadero, entre otras emisiones atmosféricas, asociadas a su fabricación, (2) los plásticos de un sólo uso cuando no son gestionados correctamente se dispersan en los ecosistemas más fácilmente que otros residuos y (3) al estar tener hoteles ubicados cerca de playas el riesgo de que los plásticos lleguen al mar es relativamente alto, con el efecto que esto tiene para la biodiversidad y la salud de los océanos (los animales confunden residuos plásticos con peces pequeños, además, según los estudios, el 90% de las aves han ingerido plástico en algún momento de sus vidas). En septiembre de 2017, el Grupo Iberostar puso en marcha una campaña para eliminar el uso de pajitas o cañitas que normalmente se colocan en las bebidas. Cuando por alguna razón un cliente requiere de la pajita o cañita, se le suministra una de material biodegradable. De esta manera, en sólo tres meses conseguimos evitar el uso de más de 5,7 millones de unidades en el conjunto de los hoteles del Grupo Iberostar. Además, actualmente, en los hoteles se están poniendo en marcha otras iniciativas para reducir el uso de materiales plásticos de un sólo uso, y el consumo de plásticos en general. Reducir al máximo el uso de plásticos y materiales de un sólo uso.



## Objetivos

Reducir al máximo el uso de plásticos y de materiales de un sólo uso. Reemplazar aquellos elementos plásticos de los que no es posible prescindir por materiales que se puedan utilizar durante en múltiples ocasiones o por materiales biodegradables.

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Somos conscientes de que cualquier tecnología respetuosa con el medio ambiente, es también beneficiosa para la compañía.

### Política de Medio Ambiente – Política

#### Comentarios

La Política Medioambiental de Iberostar ha definido como pilares fundamentales la defensa de los Océanos, la Lucha contra el Cambio Climático y la preservación de la Biodiversidad. Para dar cumplimiento a esta política se precisa procedimientos de gestión que dinamicen la incorporación de nuevas tecnologías, más eficientes y más limpias y que permitan reducir nuestra huella ecológica e impulsar la economía circular. Estos principios se han venido materializando en los últimos años principalmente a través de los diferentes proyectos de construcción de nuevos hoteles y reforma de hoteles ya existentes. Esto ha permitido reducir el consumo de energía y agua por estancia (personas que pernoctan en nuestros hoteles). También estamos trabajando en la implantación de calderas que utilizan biomasa, con el fin de reducir nuestra dependencia de combustibles fósiles.

### Fomento de tecnologías más respetuosas con el medio ambiente - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

Con este criterio abordamos todas nuestras reformas y nuevas construcciones, en las que por medio de instalaciones más eficientes reducimos nuestros impactos medio ambientales (a través de la optimización de nuestros consumos de energía y agua, la minimización de la generación de residuos). Por ejemplo, el hotel Iberostar Grand Hotel Portals

Nous de Mallorca, abierto en 2017, ha sido distinguido con el premio *Best Sustainable Hotel* en España. También entendemos por tecnologías respetuosas aquellas que promueven el consumo responsable y la minimización de residuos, así como aquellas que nos permiten reducir el número de viajes, como el uso de videoconferencias, proporcionar transporte a empleados, el fomento del uso de coches eléctricos, el uso de la bicicleta o las certificaciones de tipo medioambiental, entre otras. Además, durante los últimos tres años, hoteles del Grupo Iberostar han obtenido reconocimientos en el concurso RETHINK HOTEL de sostenibilidad y rehabilitación hotelera en España, organizado por el Grupo Habitat Futura junto con el Instituto de Turismo Responsable, la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y la Oficina Española del Cambio Climático del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, entre otras asociaciones del sector turismo.

|   |                                      |             |                          |
|---|--------------------------------------|-------------|--------------------------|
| Principales consumos en Hoteles del Grupo Iberostar en 2017 | Consumo de electricidad              | 274.224.123 | kWh                      |
|   | Consumo de agua                      | 11.993.289  | m <sup>3</sup>           |
|   | Estancias                            | 12.908.624  | Estancias                |
|   | Consumo de electricidad por estancia | 21,24       | kWh/estancia             |
|   | Consumo de agua por estancia         | 0,93        | m <sup>3</sup> /estancia |

Estos datos no incluyen información de hoteles en Cuba y los hoteles en EEUU, éstos últimos de reciente apertura.

## Objetivos

Continuar aplicando criterios de construcción sostenible para la apertura de nuevos hoteles y en las reformas hoteles ya existentes. Seguir fomentando la innovación relacionada con el medio ambiente, con el fin de minimizar nuestros impactos medioambientales, así como promover el intercambio de buenas prácticas e iniciativas entre las diferentes geografías de la compañía.

[Descargar documento adjunto](#)

## Optimizar el uso de papel en la entidad

El uso responsable de los recursos naturales es para nosotros una premisa, y dado el tamaño de nuestra organización, consideramos imprescindible establecer políticas, procedimientos y acciones específicas

mediante los cuales consigamos contribuir a la reducción del consumo de papel en toda la organización, tanto por parte de nuestros empleados como por parte de nuestros clientes y proveedores.

---

## Política de Medio Ambiente – Política

### Comentarios

La Política de Medio Ambiente del Grupo Iberostar persigue reducir, entre otros, los impactos sobre los ecosistemas y luchar contra el cambio climático. En este sentido, es clave la optimización de nuestro consumo de materiales, entre los que se encuentra el consumo de papel. Una reducción de materiales redundaría en una reducción de la demanda de materias primas y de los procesos necesarios para transformarlas, los cuales implican consumo de energía, y por tanto generación de gases de efecto invernadero, además de la generación de otras emisiones y generación de aguas residuales. Además, la reducción del consumo de materiales también reduce la generación de residuos. En el caso específico de la industria papelera, ésta es una de las industrias más altamente intensivas en el consumo de energía y agua por cada tonelada producida. Por otra parte, el consumo responsable de papel contribuye a la preservación de los bosques, lo que favorece la captación natural de CO<sub>2</sub>, contribuyendo a preservar los suelos y los ecosistemas.

### Objetivos

Promover cada vez más las oficinas sin papel (*paperless offices*) pero también promover la reducción del consumo de papel en los hoteles, tanto en la recepción como en las mesas de las habitaciones. Cuando no sea posible evitar el consumo de papel, el Grupo Iberostar promoverá el uso de papel con sello de gestión sostenible (como el papel FSC).

---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Llevamos a cabo estudios de impacto medioambiental en aquéllos destinos en los que operamos, sobre todo antes de realizar proyectos de construcción de nuevos hoteles,

así como cuando se realizan reformas. Igualmente, la compañía ha asignado responsables de la realización de los estudios de impacto medioambiental cuando se realizan obras. Por otra parte, el Grupo Iberostar tiene acuerdos con entidades locales para contribuir con la preservación del entorno y la biodiversidad, y en hoteles ubicados en espacios naturales privilegiados se llevan a cabo talleres para concientizar a nuestros empleados y a nuestros clientes sobre la riqueza natural y la biodiversidad del entorno que les rodea.

---

## Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) – Política

### Comentarios

Actualmente, más de la mitad de los hoteles ubicados en EMEA (Europa y África) disponen de certificaciones medioambientales, principalmente ISO 14001 y Reglamento EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*). Por otra parte, el hotel Iberostar Grand Hotel Portals Nous de Mallorca, abierto en 2017, ha sido distinguido con el premio *Best Sustainable Hotel* en España. En América, más del 80% de los hoteles disponen de una certificación medioambiental (*Green Globe, Green Key y MARTI*).

### Objetivos

Ampliar progresivamente los hoteles con certificación medioambiental.

## Política de Medio Ambiente – Política

### Comentarios

La Política de Medio Ambiente del Grupo Iberostar es el marco común para la gestión medioambiental. Para su elaboración, se han identificado los aspectos medioambientales más relevantes para la compañía. Por ello, la Política Medioambiental del Grupo Iberostar ha establecido como pilares fundamentales la defensa de los Océanos, la Lucha contra el Cambio Climático y la preservación de la Biodiversidad. Se trata de los ámbitos medioambientales que tienen mayor incidencia sobre nuestra actividad y a los que en mayor medida más podemos contribuir. Además, se trata de ámbitos de actuación medioambiental íntimamente relacionados entre sí.

**Objetivos**

Asegurar la aplicación de criterios medioambientales en el desarrollo de nuestras actividades y el cumplimiento estricto de la legislación medioambiental en todos y cada uno de los países de operación. Liderar iniciativas y prácticas medioambientales responsables. Fomentar la concienciación a nuestros clientes y empleados en relación a la defensa de los Océanos, la lucha contra el Cambio Climático y la preservación de la Biodiversidad.



# ANEXO CORRELACIÓN DE DESAFÍOS Y ODS



CORRELACIÓN DE LOS ELEMENTOS ANALIZADOS EN LOS INFORMES DE PROGRESO CON  
LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS 17 ODS

| Desafíos para la empresa  | ODS          | Principios |
|---|--------------|------------|
| <b>Administración</b>   |              |            |
| Contratos transparentes con la Administración Pública                   | 16           | 10         |
| Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública | 16           | 10         |
| <b>Medioambiente</b>  |              |            |
| Falta de medición de los residuos en CO2                                | 12 13        | 8          |
| Ausencia de tecnologías respetuosas con el medioambiente                | 9 11 13      | 9          |
| Desconocimiento del impacto ambiental de la entidad                     | 6 7 13 14 15 | 8          |
| Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera      | 6 7 13 14 15 | 8          |
| Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente              | 9 11 13      | 9          |
| Cálculo y compensación de los residuos en CO2                           | 7 13         | 8          |
| Optimizar el uso de papel en la entidad                                 | 12 15        | 7          |
| Falta de control del volumen de materiales impresos                     | 12 15        | 7          |
| Conocimiento del impacto ambiental de la entidad                        | 6 7 13 14 15 | 8          |
| <b>Empleados</b>  |              |            |
| Apoyo al empleado para ejercer su derecho a la negociación colectiva    | 1 8 16       | 3          |
| Contratación de mano de obra infantil                                   | 4 8 16       | 5          |
| Falta de información a los empleados                                    | 4 8          | 3          |
| Deterioro de la Paz Social en la entidad                                | 8 16         | 3          |
| Mejoras de RSE sobre la normativa laboral                               | 8 16         | 4          |
| Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados                | 8 16         | 4          |
| Conciliación familiar y laboral   | 5 8          | 4          |
| Regular la aceptación de regalos  | 16           | 10         |
| Incumplimiento del convenio colectivo                                   | 1 8 16       | 3          |
| Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad                   | 1 5 8 10     | 6          |
| Discriminación por discapacidad   | 10           | 6          |
| Falta de formación del empleado para el desarrollo de su actividad      | 4 8          | 1          |
| Incertidumbre en el ambiente laboral                                    | 8            | 1          |
| Aceptación de regalos que comprometan a la entidad                      | 16           | 10         |
| Estudio y aprovechamiento de las capacidades de los empleados           | 4 8          | 6          |



| Desafíos para la empresa   | ODS          | Principios |
|--|--------------|------------|
| Favorecer la competencia transparente entre entidades                  | 16 17        | 10         |
| Falta de compromiso del empleado con la entidad                        | 8            | 1          |
| Favoritismo en la contratación de empleados                            | 10 5         | 10         |
| Combatir los casos de soborno  | 16           | 10         |
| Salud y seguridad en el lugar de trabajo                               | 3 8          | 1          |
| Combatir y erradicar todas las formas de extorsión                     | 16           | 10         |
| Realización de horas extras no acordadas                               | 8            | 4          |
| Información de las condiciones laborales en el proceso de contratación | 10 5 8       | 6          |
| Discriminación por raza  | 10           | 6          |
| Igualdad de género   | 5            | 6          |
| Accidentes laborales   | 3 8          | 1          |
| Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados  | 4 8          | 1          |
| Identificación del empleado con la entidad                             | 8            | 1          |
| Discriminación por edad  | 10           | 6          |
| Ausencia de evaluaciones de desempeño                                  | 4 8          | 6          |
| Buen ambiente laboral  | 8            | 1          |
| Contratar empleados en función de sus aptitudes profesionales          | 5 8          | 10         |
| Combatir y erradicar todas forma de malversación                       | 16           | 10         |
| Impulsar la sensibilización en materia medioambiental                  | 6 7 13 14 15 | 7          |
| Inserción de personas con discapacidad (LISMI)                         | 10           | 6          |
| Discriminación por género  | 5            | 6          |
| Competencia desleal  | 16           | 10         |
| Generar oportunidades para jóvenes con talento                         | 10 8         | 6          |
| Promoción del valor de las personas en las organizaciones              | 8 17         | 1          |

### Proveedores

|   |          |   |
|---|----------|---|
| Falta de colaboración continúa con los proveedores                    | 12 17    | 2 |
| Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos | 1 2 8 16 | 2 |
| Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE              | 12 13 8  | 2 |
| Falta de criterios responsables en la selección de proveedores        | 12 13 8  | 2 |
| Proveedores como aliados de RSE en la empresa                         | 12 17    | 2 |
| Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos   | 1 2 8 16 | 2 |

| Desafíos para la empresa  | ODS        | Principios |
|---|------------|------------|
| Desconocimiento de criterios de RSE por los proveedores                           | 12 13 8    | 2          |
| Cumplimiento de la normativa  | 8 16       | 10         |
| Crear relaciones estables con los proveedores                                     | 12 8 16    | 1          |
| Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores    | 12         | 1          |
| Mejorar el conocimiento de los proveedores en materia de RSE                      | 12 13 8    | 2          |
| Evaluación de proveedores   | 12 8 16    | 2          |
| <b>Clientes</b>   |            |            |
| Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios | 12         | 1          |
| Información asimétrica con clientes   | 12 17      | 10         |
| Valoración negativa de los clientes   | 12         | 1          |
| Desinformación de los clientes  | 12         | 1          |
| Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes                        | 12 16 17   | 10         |
| Falta de prospección al cliente   | 12         | 1          |
| Formación para clientes   | 4 12       | 1          |
| Acercar la RSE al consumidor final  | 4 12       | 1          |
| Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)                       | 12 16      | 1          |
| Relación duradera con los clientes  | 12 8       | 1          |
| Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles                             | 9 12       | 1          |
| Satisfacción del cliente  | 12 8       | 1          |
| Etiquetado e información transparente al cliente                                  | 12 16      | 10         |
| Blanqueo o lavado de dinero   | 16         | 10         |
| Accesibilidad de los productos y servicios  | 1 2 9 12   | 1          |
| <b>Comunidad</b>  |            |            |
| Alianzas entre asociaciones y empresas  | 17         | 5          |
| Invertir en las generaciones del futuro   | 3 4 11     | 6          |
| Acción social para la Comunidad   | 1 2 3 4 11 | 1          |
| <b>Socios</b>   |            |            |
| Satisfacción de expectativas  | 16 17      | 1          |
| Relación duradera con socios/accionistas  | 16 17      | 10         |



## CORRELACIÓN DE LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**DERECHOS HUMANOS**

**NORMAS LABORALES**

**MEDIO AMBIENTE**

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.





Network Spain  
**WE SUPPORT**