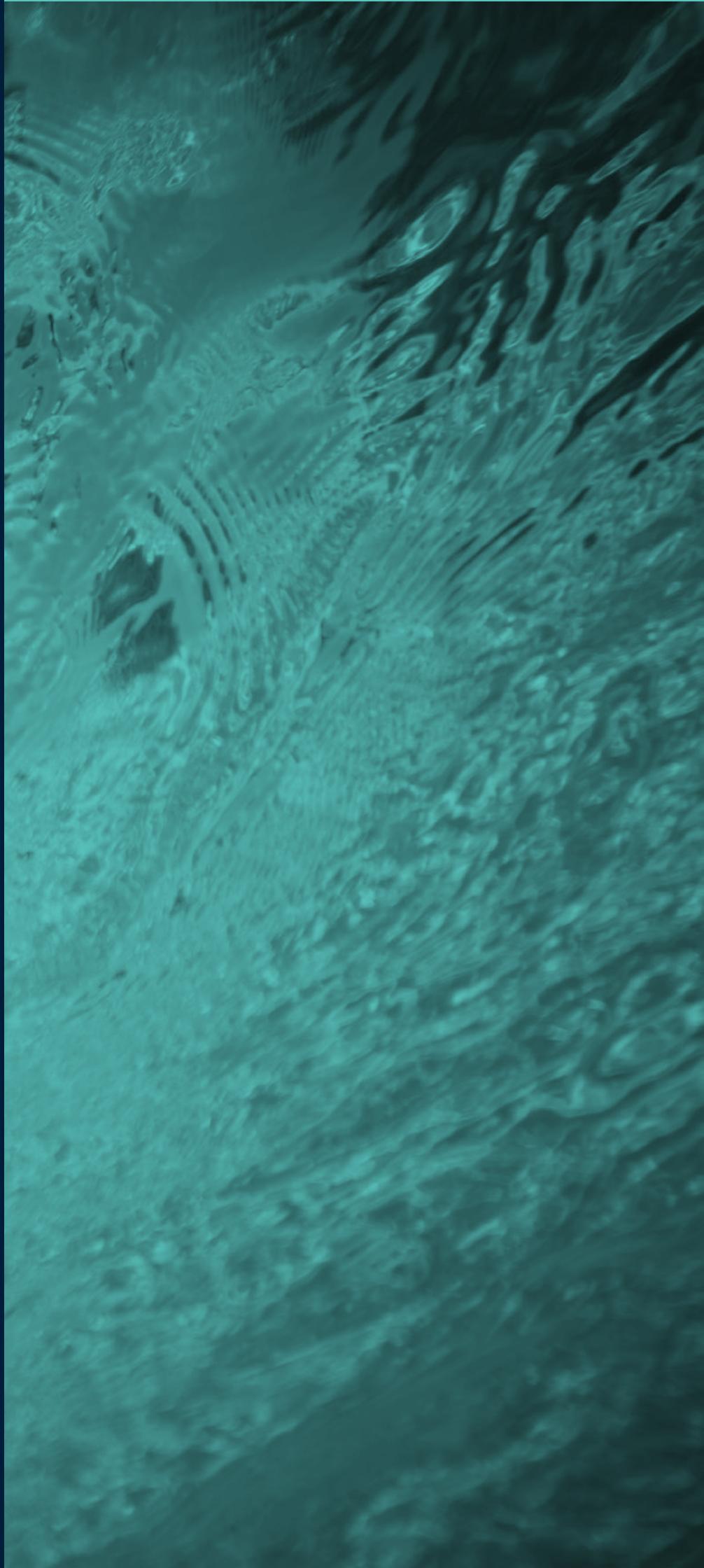


# Memoria de sostenibilidad Grupo Iberostar 2018



IBEROSTAR  
GROUP









## Preámbulo



Esta Memoria de Sostenibilidad constituye el estado de información no financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2018 de Sayglo Holding, S.L. y Sociedades Dependientes (en adelante Grupo Iberostar). Con ella se da también cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En su elaboración se han considerado las Directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en los Estándares de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través de esta Memoria de Sostenibilidad, Grupo Iberostar se plantea el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, así como cuestiones relativas a los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y la sociedad que son relevantes para la compañía en la ejecución de las actividades propias de negocio. En la elaboración de esta Memoria y selección de sus contenidos se ha tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad que llevó a cabo Grupo Iberostar en 2018 (ver apartado “Análisis de Materialidad”). De esta manera, en el presente estado de información no financiera se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, el grado de relevancia para la compañía, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados en su seguimiento y evaluación.

Finalmente, tal como indica la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, el presente estado de información no financiera está sometido a verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

## Carta del Presidente



Es una alegría presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2018 de Grupo Iberostar, un documento que recoge el modo en que la compañía afronta los retos de sostenibilidad desde sus tres ámbitos de actuación: medioambiental, social y económica. El documento traslada nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial, a los que nos adherimos en noviembre de 2016. Refleja, además, lo que para nosotros es esencia transversal de la compañía, porque determina nuestra forma de trabajar y afecta a la globalidad de nuestra actividad impulsándola hacia un crecimiento responsable.

Nos avalan más de sesenta años de presencia en el sector turístico. Somos una empresa familiar con valores que han pasado de padres a hijos. Apostamos por la generación de valor compartido y vinculamos nuestro éxito empresarial al progreso social y económico de los países que nos acogen. Trabajamos con la ilusión y el empeño de construir un mundo mejor. Queremos aportar lo que somos y tenemos para mejorar el planeta que habitamos y entendemos que este esfuerzo precisa la colaboración de todos nuestros *stakeholders*.

Enfocamos nuestro plan de acción hacia el cuidado de las personas y del entorno, sin los que no se concibe nuestra actividad. Empleando nuestras capacidades, que reconocen sus límites pero no dejan, por ello, de ponerse en juego, hemos desarrollado un movimiento de mecenazgo con los océanos denominado “*Wave of Change*”. Es una iniciativa para su conservación y preservación, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y especialmente centrada en el Objetivo 14: Vida submarina. El movimiento “Ola de Cambio” impulsa tres líneas de

actuación: eliminación de plásticos de un solo uso, consumo responsable de pescado y salud costera.

Grupo Iberostar también pone su foco en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 8, Trabajo decente, que promueve la generación de empleo y el crecimiento económico e impulsa iniciativas en favor de la infancia, la educación, los colectivos vulnerables y la innovación social a través de la Fundación Iberostar. Las personas son nuestra razón de ser. Vivimos comprometidos con los derechos humanos, luchando contra la explotación sexual de menores en el ámbito turístico e impulsando la cualificación de los más jóvenes para crezcan con nosotros.

Aspiramos a ser un referente internacional en turismo responsable, con un modelo de negocio rentable y sólido, líder en calidad y satisfacción de nuestros clientes, basado en una cultura organizativa abierta que fomenta la innovación y el trabajo en equipo. Nuestro crecimiento se sostiene sobre criterios cualitativos frente a los cuantitativos. No pretendemos ser los más grandes. Queremos, simplemente, ser consistentes e íntegros y mantener nuestra manera de trabajar, de forma responsable, siempre y con todos los grupos que reciben nuestra interacción.

En 2018 la gran familia Iberostar ha estado formada por más de 32.000 empleados que atienden a más de 8 millones de clientes cada año. El *core business* de la compañía es el negocio hotelero, para el que contamos con más de 120 hoteles de 4 y 5 estrellas en 19 países

de tres continentes. A los hoteles sumamos otras dos unidades de negocio: el Club vacacional, The Club, y el negocio de viajes y receptivo. Nuestro portfolio hotelero está diferenciado en tres segmentos bajo nuestra marca única, Iberostar: hoteles de playa, que integran nuestros resorts vacacionales en primera línea de mar, hoteles de ciudad, ubicados en el centro ciudades con gran atractivo turístico y hoteles con historia, denominados Iberostar Heritage, ubicados en lugares singulares que permiten disfrutar su cultura, su arte y su pasado. Los hoteles de playa y los de ciudad componen el grueso de nuestro *portfolio* y cuentan con 3 categorías: Grand, máxima expresión del lujo, Selection, que suma a las 5 estrellas un plus de calidad e Iberostar, que aúna a los 4 y 5 estrellas clásicos. Los Iberostar Heritage, por su parte, disponen de hoteles con categoría Grand e Iberostar. La categoría Selection ha crecido de forma significativa en los últimos años a través de nuestro plan de inversiones para evolucionar y elevar nuestros hoteles a este grado superior.

Desde aquí, quiero darles la bienvenida al Grupo Iberostar, les invito a conocer con más detalle nuestra situación actual y nuestros retos y desafíos y les animo a sumarse a nuestro empeño de trabajar por y para las generaciones del futuro.

**D. Miguel Fluxà Rosselló**  
Presidente de Grupo Iberostar

# Contenidos

## 1

### Introducción

pág. 10

**1.1** / pág. 13  
Acerca de Grupo Iberostar

**1.2** / pág. 15  
Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización).

**1.3** / pág. 24  
Evolución de Grupo Iberostar

**1.4** / pág. 26  
La sostenibilidad en Grupo Iberostar

**1.5** / pág. 29  
“Ola de Cambio”: el compromiso de Grupo Iberostar con la protección de los océanos

**1.6** / pág. 36  
Gobierno corporativo

**1.7** / pág. 38  
Grupos de interés

**1.8** / pág. 40  
Análisis de materialidad

**1.9** / pág. 42  
Gestión de riesgos de Grupo Iberostar

**1.10** / pág. 44  
Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución

**1.11** / pág. 45  
Alianzas y asociaciones

## 2

### Gestión ética

pág. 46

**2.1** / pág. 49  
Los valores que inspiran la identidad de Grupo Iberostar

**2.2** / pág. 50  
El Código Ético de Grupo Iberostar

**2.3** / pág. 51  
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad

**2.4** / pág. 52  
Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de género

**2.5** / pág. 53  
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

## 3

### Medio ambiente

pág. 56

**3.1** / pág. 63  
El movimiento “Ola de Cambio”

**3.2** / pág. 73  
Gestión medioambiental

**3.3** / pág. 77  
Gestión de residuos y economía circular

**3.4** / pág. 79  
Uso sostenible de los recursos

**3.5** / pág. 84  
Emisiones de gases de efecto invernadero

**3.6** / pág. 88  
Otras emisiones a la atmósfera

**3.7** / pág. 89  
Protección de la biodiversidad

## 4

### Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar

pág. 92

**4.1** / pág. 96  
Empleo

**4.2** / pág. 103  
Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

**4.3** / pág. 104  
Seguridad y salud

**4.4** / pág. 109  
Relaciones sociales

**4.5** / pág. 110  
Formación

**4.6** / pág. 111  
Igualdad y accesibilidad

## 5

### El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos

pág. 114

## 6

### Información sobre la sociedad

pág. 120

**6.1** / pág. 123  
El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales

**6.2** / pág. 132  
Subcontratación y proveedores

**6.3** / pág. 136  
Nuestros clientes

**6.4** / pág. 145  
Información fiscal

---

### Anexos

pág. 148

pág. 149  
Anexo I: Listado de temas materiales

pág. 153  
Anexo II: Índice de contenidos según la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad



**1.1**  
Acerca de Grupo  
Iberostar  
/ pág. 13

**1.2**  
Descripción del  
modelo de negocio  
del Grupo (entorno  
empresarial  
y organización)  
/ pág. 15

**1.3**  
Evolución de Grupo  
Iberostar  
/ pág. 24

**1.4**  
La sostenibilidad  
en Grupo Iberostar  
/ pág. 26

**1.5**  
“Ola de Cambio”:  
el compromiso de  
Grupo Iberostar con  
la protección de  
los océanos  
/ pág. 29

**1.6**  
Gobierno corporativo  
/ pág. 36

**1.7**  
Grupos de interés  
/ pág. 38

**1.8**  
Análisis de  
materialidad  
/ pág. 40

**1.9**  
Gestión de riesgos  
de Grupo Iberostar  
/ pág. 42

**1.10**  
Principales factores  
y tendencias que  
puedan afectar a la  
futura evolución  
/ pág. 44

**1.11**  
Alianzas y  
asociaciones  
/ pág. 45

# Introducción

## Acerca de Grupo Iberostar

# 1.1

Grupo Iberostar es una compañía familiar española que se dedica al negocio del sector turístico desde 1956 y cuyos orígenes empresariales se remontan a 1877. Con sede en Palma de Mallorca (España) y presencia en 35 países de Europa, África y América, el *core business* de la compañía es el negocio hotelero, para el que cuenta con más de 120 hoteles de 4 y 5 estrellas en 19 países. A los hoteles suma otras dos unidades de negocio: el Club vacacional, *The Club*, y el negocio de viajes y receptivo. A través de estas áreas, Grupo Iberostar ofrece una gran variedad de experiencias vacacionales a 8 millones de clientes cada año, apostando por la innovación y desarrollando sinergias únicas con el cliente y el entorno.

Los más de 32.000 empleados<sup>1</sup> del Grupo comparten unos valores que impulsan una hospitalidad cálida y comprometida, haciendo que los servicios del Grupo sean referentes mundiales en el sector.

En su amplio catálogo de experiencias vacacionales, Grupo Iberostar aplica la Responsabilidad Social Corporativa como motor de sus acciones y eje vertebral de su cultura corporativa. Particularmente, el Grupo es pionero en promover la protección de los océanos desde el mundo de la hostelería, con su reveladora iniciativa “Ola de Cambio”, un movimiento integral y ambicioso, que está centrado en contribuir a la preservación de estas masas esenciales de agua y a la sostenibilidad de los recursos que de ellas se obtienen.

### Visión

Aspiramos a ser un referente internacional en turismo sostenible, con un modelo de negocio 100% familiar, rentable y sólido, líder en calidad y satisfacción de sus clientes, basado en una cultura organizativa abierta que fomenta la innovación y el trabajo en equipo.

### Misión

Proporcionamos a nuestros clientes una experiencia vacacional inolvidable en los mejores destinos, ofreciendo un servicio de excelente calidad mediante un equipo de profesionales altamente cualificado y comprometido con un modelo de turismo responsable respetuoso con las personas y el medio ambiente.

#### ¿Por qué?

Grupo Iberostar quiere impulsar este cambio con unos propósitos definidos, en sintonía con los valores familiares del Grupo.

#### ¿Cómo?

Grupo Iberostar trabaja para implementar el cambio mediante diferentes programas e iniciativas, como el movimiento “Ola de Cambio” para la protección de los océanos.

<sup>1</sup> Empleos generados de forma directa por Grupo Iberostar a fecha 31/08/2018 bajo distintas modalidades contractuales, incluyendo el personal en los hoteles en gestión.

## Valores

Somos una empresa familiar con valores aquilatados durante generaciones. Estos valores han generado nuestra cultura empresarial y nuestra forma de gestionar el Grupo.



## Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)

# 1.2

“Nuestro recurso más valioso es la apuesta firme por la calidad. Los excelentes resultados a largo plazo lo demuestran”

D. Miguel Fluxà, Presidente

Grupo Iberostar es una marca de reconocido prestigio en el mundo de los servicios turísticos, con una imagen avalada por su extensa presencia internacional. En 2018 sirvió a más de 8 millones de clientes en 35 países: Alemania, Argentina, Aruba, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde,

Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Jamaica, Malta, Marruecos, México, Montenegro, Perú, Portugal, República Dominicana, Rusia, Suecia, Tailandia, Túnez, Turquía, Reino Unido y Ucrania.

**Grupo Iberostar:**  
más de 60 años  
de liderazgo  
en el turismo  
internacional

Compañía  
privada  
**100%**  
Familiar

+ **120**  
Hoteles en  
todo el mundo

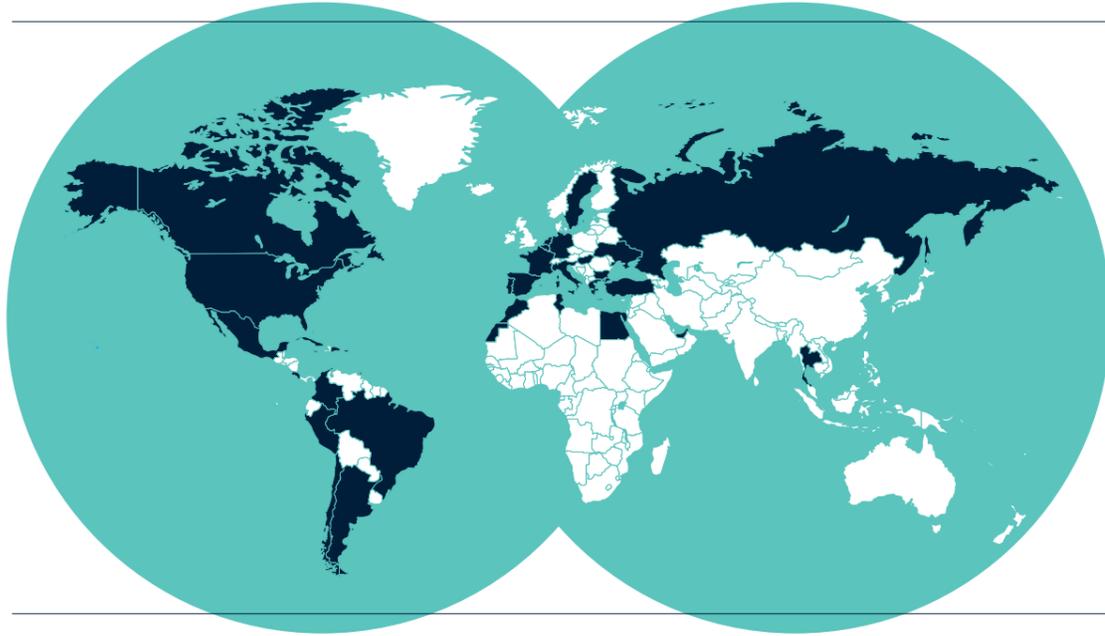
+ **32.000**  
Empleados

Presencia en  
**35**  
países

**37.100**  
Habitaciones

PAÍSES EN LOS QUE OPERA  
GRUPO IBEROSTAR

# Operando en 35 países



*Alemania, Argentina, Aruba, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Egipto, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Hungría, Italia, Jamaica, Malta, Marruecos, México, Montenegro, Perú, Portugal, República Dominicana, Rusia, Suecia, Tailandia, Túnez, Turquía, Reino Unido y Ucrania.*

Grupo Iberostar tiene como cabecera o empresa matriz una sociedad constituida bajo la forma jurídica de sociedad de responsabilidad limitada del Derecho español. Esta sociedad matriz tiene participación mayoritaria, directa o indirecta, sobre las demás sociedades españolas y extranjeras del Grupo incluidas en el perímetro de las identificadas en el consolidado societario.

Todas las áreas de negocio se gestionan bajo el paraguas de la responsabilidad y el compromiso con el buen gobierno, haciendo de la ética una seña de identidad propia. La Responsabilidad Social Corporativa y la sostenibilidad son dos elementos importantes que se potencian en las diferentes actividades e iniciativas que desarrolla la compañía. En Grupo Iberostar también se hace partícipes

de las políticas y acciones de la compañía a los clientes, empleados, proveedores, comunidades locales, administraciones, entidades públicas, gestores de viajes, turoperadores, socios de negocio, agencias de comunicación, comunidad académica y otros agentes sociales, fomentando el diálogo de manera continua. A todos ellos se les considera parte esencial del cambio que puede promover una conciencia responsable a escala local y global.

Además, Grupo Iberostar cuenta con un Código Ético en el que están fijados sus valores, los principios que deben inspirar la conducta profesional de sus colaboradores, los compromisos con sus grupos de interés, su canal de cumplimiento, su difusión y seguimiento y la cultura de valores que lo sustenta.

## Objetivos y estrategias de la organización

1.2.1

Entre los objetivos y estrategias de la organización se encuentra:

- 1 Ser líderes en calidad.
- 2 Ser referentes en turismo responsable.
- 3 La orientación a la rentabilidad financiera.
- 4 El foco en la digitalización e innovación, con una cultura basada en la ética, comunicación y transparencia.

En su conjunto, la colaboración y la transparencia son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la compañía. A su vez, el modelo de negocio busca

influir positivamente en las comunidades en las que opera el Grupo, generando empleo y preservando la identidad cultural del entorno.

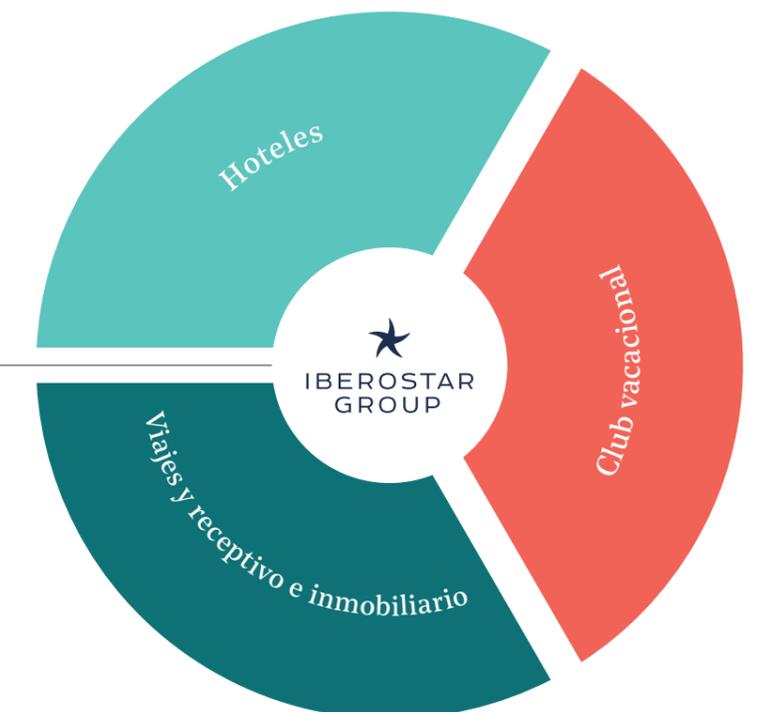
## Las áreas de negocio de Grupo Iberostar

1.2.2

Las tres áreas de negocio de la compañía son: hoteles, club vacacional, viajes y receptivo e inmobiliario.

## Grupo Iberostar, 3 áreas de negocio

IBEROSTAR  
FOUNDATION



## Hoteles y Resorts

El negocio hotelero es la actividad principal del Grupo. Grupo Iberostar cuenta con hoteles vacacionales de playa, hoteles de ciudad, y hoteles con historia que ofrecen una experiencia cultural

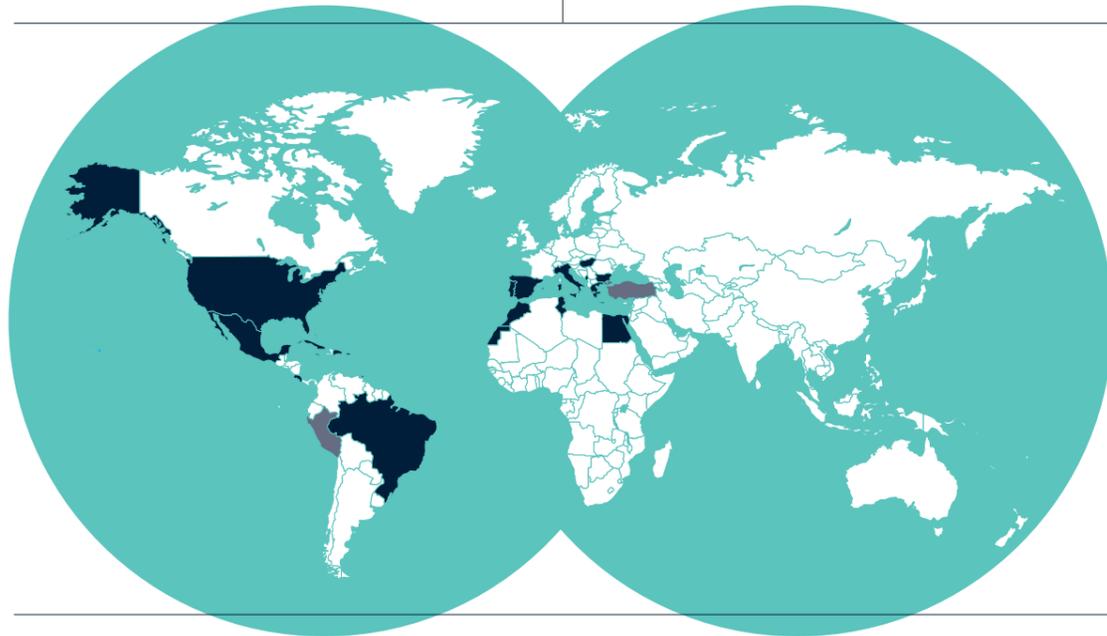
en lugares con tradición y pasado. En total, el Grupo tiene más de 120 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas en las principales playas y ciudades del mundo.

LOCALIZACIÓN DE LOS HOTELES  
Y RESORTS DE GRUPO IBEROSTAR

# Más de 120 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas en las principales playas y ciudades del mundo

Y más de **70** destinos

Presencia en **18** países



*Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Cuba, Rep. Dominicana, Grecia, Hungría, Jamaica, México, Montenegro, Marruecos, Portugal, España, Túnez, EE.UU.*

## LAS CATEGORÍAS DE HOTELES DE GRUPO IBEROSTAR

Bajo nuestra marca única, Iberostar, diferenciamos el portfolio de hoteles en tres segmentos:

**Hoteles de playa**, que integran nuestros resorts vacacionales en primera línea de mar.

**Hoteles de ciudad**, ubicados en el centro de algunas de las ciudades con más atractivo turístico del mundo.

**Hoteles con historia**, denominados Iberostar Heritage, que invitan a sumergirse en la tradición de lugares singulares y permiten disfrutar -sin prisa- de su cultura, su arte y su pasado.

Los hoteles de playa y los de ciudad, que componen el grueso de nuestro portfolio, cuentan con 3 categorías: Grand, hoteles de experiencia de mayor valor del grupo, Selection, que suma a las 5 estrellas un plus de calidad e Iberostar, que aúna a los 4 y 5 estrellas clásicos. Los Iberostar Heritage, por su parte, cuentan con categoría Grand e Iberostar.

## Múltiples experiencias bajo una marca de prestigio

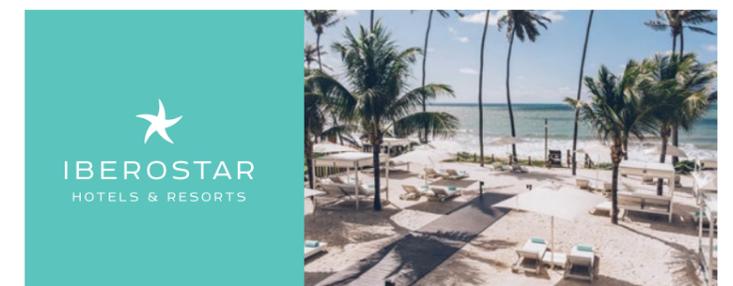
### Hoteles de ciudad

Grand  
Selection  
Iberostar



### Hoteles de playa

Grand  
Selection  
Iberostar



### Hoteles con historia

Grand  
Iberostar



# Los pilares de Grupo Iberostar

## Calidad



## Sostenibilidad



## Ubicación

## Gastronomía

## Servicio

EL RECONOCIMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS HOTELES DE GRUPO IBEROSTAR

**La calidad es reconocida consistentemente por nuestros clientes...**



**91%**  
de satisfacción en "ubicación"



**90%**  
de satisfacción en servicio



*Índice para medir la reputación online, basado en datos de 175 agencias de viaje online y webs de opinión en más de 45 idiomas*

Más del **80%** de nuestros hoteles galardonados en 2017



El sitio web de viajes más grande del mundo, con más de 500 millones de opiniones

Más del **70%** de nuestros hoteles tienen una recomendación de entre un 90% y un 100%



Portal de opinión online líder en Alemania, 2º Mercado de Iberostar

Más del **50%** de los hoteles en EMEA están en las 3 primeras posiciones del ranking de la región



La web de valoración de alojamientos más grande del Benelux, con información sobre más de 300.000 alojamientos en más de 45.000 destinos

**6** premios Four Diamond para los hoteles de México y Jamaica



Club de viajes más importante de EEUU, 1º mercado de Iberostar

## Club Vacacional

El Club Vacacional ofrece un exclusivo programa para brindar a los más sofisticados viajeros un tratamiento extraordinario y servicios personalizados en los destinos vacacionales más hermosos del mundo. El Club Vacacional tiene en torno a 10.300 membresías en México, República Dominicana y Jamaica, así como 8 salas de venta en el continente americano.



## Viajes y receptivo

Grupo Iberostar opera agencias de viajes, turoperador, banco de camas y receptivo a través de las empresas Almundo.com, World2Meet (W2M) e Iberoservice International.



## almundo.com

### Uno de los principales players de viajes de Latinoamérica

Almundo.com es una agencia de viajes con sede en Argentina y 25 años de trayectoria. La compañía sigue una estrategia multicanal mediante sucursales propias y a través de franquicias, con presencia online en el mercado latinoamericano. Combina la tecnología y el servicio que ofrecen las personas, haciendo que la experiencia turística sea más accesible y cómoda. Ofrece sus servicios en Argentina, Brasil, Colombia y México y tiene una plantilla de 785 empleados y más de 50 sucursales propias y franquicias.



## W2M World2meet

### Proveedor global de servicios turísticos

World2meet (W2M) es una de las mayores agencias receptoras en España. Cuenta con tres áreas de negocio: W2M Pro es un turoperador y plataforma de reservas para agentes de viaje; W2M DMC es una agencia receptiva de oficinas internacionales y W2M API es un banco de camas B2B que combina contratación directa y productos de terceros. W2M opera en 15 países y en 2018 dio servicio a 6,1 millones de viajeros.



LAS ÁREAS DE NEGOCIO DE WORLD2MEET



**Iberoservice Internacional**

**Empresa líder de servicios receptivos a nivel internacional**

Iberoservice International es una compañía de servicios receptivos a nivel internacional que ofrece asistencia directa a los clientes, organiza excursiones y ayuda en la contratación hotelera. Tiene 20 oficinas en 6 países: Costa Rica, México, República Dominicana, Cuba, Brasil y Jamaica.

**30** oficinas en 15 países | **175** destinos | **4,1M** Pasajeros



**+345K** Portfolio global de hoteles | **+22K** Hoteles de contratación directa



**Premios otorgados a Grupo Iberostar**

**1.2.3**

Los hoteles y resorts Iberostar han sido galardonados con diversos premios y distinciones, que ponen de manifiesto la pasión con que la compañía se esfuerza por alcanzar la plena satisfacción de sus clientes. Asimismo, los premios son un reconocimiento del

servicio de calidad que ofrece el Grupo y ayudan a reforzar el posicionamiento de Grupo Iberostar en base al trabajo bien hecho. Los premios más relevantes que recibió Grupo Iberostar en 2018 fueron los siguientes:



**64 hoteles fueron concedidos el premio TripAdvisor 2018 Certificate of Excellence**



**20 hoteles fueron concedidos el premio TripAdvisor 2018 Travellers' Choice**



**16 hoteles fueron concedidos el premio 2018 HolidayCheck Award**

# Evolución de Grupo Iberostar

# 1.3

## Historia de Grupo Iberostar: del calzado al turismo, una aventura emprendedora

### 1.3.1

Grupo Iberostar es una compañía española de propiedad 100% familiar. Nació en 1956 a partir de la pequeña agencia de viajes adquirida por una empresa de calzado mallorquina cuyos orígenes se

remontan a 1877. En la actualidad, la compañía sigue creciendo y evolucionando, con un esfuerzo centrado en la sostenibilidad, así como en la innovación de los productos y servicios y el desarrollo tecnológico.

### LA EVOLUCIÓN DE GRUPO IBEROSTAR (1877 - 2018)



**1877**

Don Antonio Fluxà funda una empresa de calzado en Mallorca



**1973**

Creación del turoperador Iberojet



**2005**

Incorporación de Sabina y Gloria Fluxà



**2014**

Lanzamiento de The Club



**1930**

Establecimiento de Viajes Iberia - grupo de agencias de viajes



**1979**

Internacionalización de Iberotavel en Inglaterra y exclusividad con Neckermann e Intasun



**2006**

El Grupo vende sus empresas emisoras para enfocarse en la división hotelera



**2015**

Adquisición de NT Incoming y New Travellers, fusionaas en World2Meet y adquisición de Almundo



**1956**

Don Lorenzo Fluxà adquiere Viajes Iberia con 8 oficinas y 40 empleados



**1983**

Don Miguel Fluxà crea la marca Iberostar con los primeros hoteles en Mallorca y Canarias



**2007**

Lanzamiento de la marca de lujo The Grand Collection



**2016**

El Grupo celebra su 60 aniversario e inaugura el primer hotel en Nueva York



**1962**

Incorporación de Don Miguel Fluxà a Viajes Iberia



**1993**

Comienza la internacionalización hotelera en el Caribe



**2009**

Inicio de la expansión a hoteles urbanos



**2018**

Lanzamiento de la nueva marca

## Innovación: la digitalización en Grupo Iberostar

### 1.3.2

La tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. Elementos como el *big data*, la robotización y la inteligencia artificial son importantes para ofrecer al cliente un servicio personalizado y una experiencia *seamless* (sin complicaciones y minimizando los trámites burocráticos). El Grupo se suma a este proceso de innovación, invirtiendo en el desarrollo tecnológico e implementando nuevos procesos

automatizados y digitalizados, enfocados a la satisfacción de los clientes. Algunos ejemplos son los procesos internos para el control de limpieza de las habitaciones, las facilidades que presenta el *check-in online*, la aplicación móvil y el sistema de control automatizado de los hoteles. Además, gracias a los proyectos de digitalización la compañía ha logrado reducir en un 79% el consumo de papel.

### LA DIGITALIZACIÓN EN GRUPO IBEROSTAR

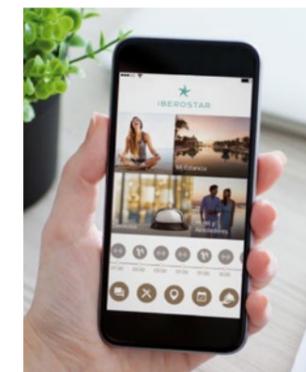
#### Gestión de movilidad

Proceso interno para el control de limpieza de habitaciones, necesidades especiales



#### App

Experiencia relacional con el cliente antes, durante y después de su estancia



#### Experiencia web

Iberostar fue pionera en *Web Check-In*. Selección de habitaciones, servicios extras y upgrades



#### Automatización de Instalaciones

Iberostar fue pionera en el sistema de control automatizado de los hoteles (desde 1987)



## La sostenibilidad en Grupo Iberostar

# 1.4

La Responsabilidad Social Corporativa es transversal en Grupo Iberostar e impregna, por ello, todas sus facetas y actividades. Entendemos el éxito empresarial como un crecimiento compartido que aporta valor al progreso social y económico de las

comunidades en las que opera. De esta manera, el Grupo desarrolla un lenguaje común - articulado por la ética y los valores compartidos - que se extiende a través de hoteles, empleados y clientes y se proyecta a los grupos de interés.

## Comprometidos con el desarrollo sostenible

### 1.4.2

Grupo Iberostar mira hacia el futuro, adoptando una perspectiva integral y global. La vocación de continuidad en el largo plazo y de arraigo en los lugares donde está presente ha permeado la cultura de la compañía a través de su historia. Esta forma de entender la actividad empresarial implica asumir los grandes retos globales del desarrollo sostenible y el cambio climático. En este sentido, el compromiso de Grupo Iberostar por el desarrollo sostenible se afianzó en noviembre de 2016, mediante su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 principios sobre los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En general, las políticas de sostenibilidad de Grupo Iberostar se rigen por los siguientes principios:

**Evaluar los impactos ambientales y sociales** y **cumplir con la legislación aplicable** y los códigos de ética.

**Integrar estrategias de sostenibilidad** en las decisiones del negocio.

**Innovación continua**, entendida como la preocupación por mejorar los productos y servicios de una manera sostenible, rentable y respetuosa con las personas y el medio ambiente.

**Involucrar a los clientes, colaboradores, proveedores y comunidad local** en el uso eficiente de los recursos.

**Asegurar la correcta gestión de los residuos** generados, promoviendo siempre la reutilización y el reciclaje, con una visión de economía circular.

**Promover el uso racional de la energía** a través de la integración de tecnologías de eficiencia energética y fuentes de energía renovable.

**El compromiso por la preservación medioambiental** y el **respeto a la flora y fauna autóctonas** en todos los destinos de operación bajo la convicción de que la economía sostenible es el camino a seguir.

**Proporcionar un entorno laboral óptimo** que favorezca el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad funcional en el trabajo.

**Llevar a cabo iniciativas que fomenten la participación de las asociaciones locales y empleados**, para compartir conocimientos e integrar acciones de apoyo a la comunidad.

Crear alianzas y promover proyectos de consumo de **productos y servicios de origen local y comercio responsable**.

Desde esta perspectiva, Grupo Iberostar cuenta con un enfoque estratégico de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que incluye una hoja de ruta alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Estos objetivos globales

tienen como propósito erradicar la pobreza y proteger el planeta, estableciendo para ello metas específicas en el plazo de 2015 a 2030. Para su cumplimiento se requiere la colaboración e implicación de actores privados, públicos y de la sociedad civil.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Grupo Iberostar se compromete a contribuir a la consecución de los ODS a través de la gestión ética de sus actividades y la apuesta por el desarrollo sostenible. Con esta perspectiva, trabaja de manera directa e indirecta para contribuir a la consecución de todos y cada

uno de los ODS. No obstante, dado que Grupo Iberostar enfoca la mayor parte de sus esfuerzos en dos líneas de acción: personas y medio ambiente, presta especial atención a los objetivos 8 y 14 de los ODS.



El **ODS 8** busca promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

**Generación de empleo:** Grupo Iberostar vela por las personas a través de la generación de empleo (más de 32.000 empleos generados de forma directa, además de la generación de empleos de forma indirecta), fomentando la inclusión social e impulsando el desarrollo económico de las comunidades en las que actúa.

**Comunidades:** Grupo Iberostar apoya a las comunidades de los lugares en los que

opera, promoviendo las culturas locales y dirigiendo su acción social hacia clientes, empleados y otros grupos de interés, incluyendo proyectos relacionados con la infancia. Además, lleva a cabo formación interna en sintonía con los valores del Grupo.

**Fundación Iberostar:** La Fundación desarrolla acciones sociales y de educación, centradas sobre todo en la infancia. También participa en proyectos en cooperación con instituciones de renombre internacional. Adicionalmente, el Fondo Solidario de Empleados fomenta la colaboración de empleados con diferentes entidades de acción social. Para más información sobre la Fundación ver el apartado 6.1.1 de la presente Memoria.

Fundación Iberostar:  
número de proyectos  
y personas beneficiadas

200  
Proyectos



350.000  
Personas beneficiadas



Organizaciones  
con las que colabora  
Fundación Iberostar



Algunos de los proyectos de Grupo Iberostar son el Fondo solidario de empleados, la colaboración con UNICEF en Cuba y la colaboración con Save the Children para apoyar a la infancia

**Unicef Cuba**  
*Firma de nuevo acuerdo con UNICEF en Cuba*



**Fondo solidario de empleados**  
*Entrega de la quinta edición "Fondo solidario de empleados"*



**Save the Children**  
*Acuerdo con Save the Children para apoyar a la infancia en situación de emergencia*

Además, Grupo Iberostar trabaja activamente por los derechos humanos y la lucha contra la explotación sexual en el contexto del turismo. Al respecto, Grupo Iberostar se adhirió en 2011

al Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT y al Código de Conducta ECPAT para la protección de los niños contra la explotación sexual en el turismo.



El **ODS 14** fomenta la conservación y preservación de la vida submarina, promoviendo el uso sostenible de los océanos, mares y recursos marinos.

**Una de las iniciativas más ambiciosas de la compañía**, relacionada con este ODS, es "Ola de Cambio", un movimiento para la conservación y preservación de los océanos y la vida marina y costera.

## "Ola de Cambio": el compromiso de Grupo Iberostar con la protección de los océanos

1.5



Grupo Iberostar considera indisolubles el progreso económico, social y medioambiental. Además, entiende que el futuro se debe afrontar desde una perspectiva proactiva, en la que todas las aportaciones sumen y construyan una sociedad más justa y sostenible. Es por ello que uno de los ejes centrales de la compañía consiste en la lucha contra el cambio climático y sus efectos sobre los ecosistemas y la biodiversidad. Estos planteamientos se materializan a través del movimiento "Ola de Cambio" y lo sitúan como pilar esencial de la gestión del Grupo.

### "Ola de Cambio": movimiento y circularidad

"Ola de Cambio" (*Wave of Change* en inglés) es una apuesta del Grupo para contribuir a la protección de los océanos, eliminando los plásticos de un solo uso, fomentando el consumo responsable de pescado y mejorando la salud costera. Estas tres líneas de acción se despliegan a través de acciones tangibles, que dotan de solidez a esta pionera iniciativa. "Ola de Cambio" se diseña en línea con el Objetivo 14 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas ("Vida marina: conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible") y nace con el deseo de unir a empleados, clientes, proveedores y la sociedad en su conjunto, en el esfuerzo común de crear un turismo cada vez más sostenible.

Los océanos son una fuente muy valiosa de vida y biodiversidad. Conservando los océanos se asegura un futuro sólido y saludable para las próximas generaciones y a su vez se contribuye a la viabilidad y sostenibilidad del Grupo. Según un informe especial sobre los impactos del cambio climático, publicado en 2018 por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por su acrónimo en inglés), los ecosistemas del océano están experimentando cambios sin precedentes. Se espera que un aumento de la temperatura de los mares y océanos de 1,5°C (para mitad de siglo)

provoque consecuencias irreversibles en un amplio conjunto de organismos marinos y ecosistemas, así como en sectores de la acuicultura y la pesca. Son especialmente sensibles las especies que no pueden desplazarse, como los corales, las praderas de algas marinas y los manglares. Teniendo presente esta realidad, Grupo Iberostar trabaja para contribuir a la preservación de los océanos considerando las consecuencias generadas a nivel global por el cambio climático, pero centrándose en esfuerzos específicos a nivel local. Se adopta, por lo tanto, una perspectiva *glocal*.

## “Ola de Cambio” es un movimiento

Las olas desplazan agua en una dirección, de forma continua y alcanzando una nueva posición más adelantada que aquella de partida. En esta secuencia de acciones, el agua actúa como un cuerpo único y cohesionado, dotando de consistencia a la ola. Cuanta mayor altura alcanza

la ola, más intensidad de movimiento adquiere. De modo similar, “Ola de Cambio” es una ambiciosa iniciativa que se extiende a través de todos los países en los que actúa el Grupo. Es un plan integral y en continuo movimiento, que trabaja para que el futuro sea más sostenible.

### LAS TRES LÍNEAS DE ACCIÓN DE “OLA DE CAMBIO”



## “Ola de cambio”: eliminación de plásticos

1.5.1



Los plásticos son una de las principales fuentes de contaminación de los mares, una contaminación que causa pérdida de biodiversidad y afecta a las comunidades que habitan en sus costas. Según el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), desde 1950 se han producido más de 6.300 millones de toneladas de residuos plásticos y cada año se han depositado cerca de 8 millones de toneladas de residuos plásticos en los océanos. En 2050 habrá más plásticos que peces en los océanos.

Grupo Iberostar es una compañía pionera en la eliminación de plásticos de un solo uso, siendo la primera compañía hotelera en España con habitaciones libres de plásticos de un solo uso, sin afectar a la calidad de la experiencia de los clientes. En España, en 2018, se consiguió evitar la generación de **200 toneladas de plástico** y se suprimió la utilización de **11,7 millones de artículos de plástico de un solo uso**.

### Objetivos de eliminación de plásticos en Grupo Iberostar (2018 – 2020)

| 2018   | 2019  | 2020   |
|--|---|--|
| Eliminación de los plásticos de un solo uso de las habitaciones de los hoteles de España | Eliminación de los plásticos de un solo uso de las zonas comunes de los hoteles en España<br>Eliminación de los plásticos de un solo uso de las habitaciones de todos los hoteles del grupo | Todos los hoteles del grupo libres de plásticos de un solo uso |

Entre las medidas que se han implantado en España para eliminar los plásticos en los hoteles se encuentra la instalación en las habitaciones de más de **50.000 dispensadores postconsumer** (dispensadores de jabón hechos de plástico reciclado que también es reciclable) con BIO cosméticos de alta calidad. Por otra parte, gracias a las diferentes medidas implementadas, la compañía ha conseguido evitar el consumo de alrededor de **470.000 botellas de plástico que habrían ido a parar a vertederos o al océano**. A continuación, se detallan los plásticos de un solo uso que se han sustituido en España:



<sup>2</sup> Las bolsas de tejido sin tejer consisten en bolsas de un material textil elaborado mediante procedimientos mecánicos, térmicos o químicos, pero sin convertir las fibras en hilo, lo que evita que éstas se deshilachen, haciendo que tengan mayor durabilidad.

Adicionalmente, en 2018 Grupo Iberostar presentó su adhesión a la Estrategia Europea para los Plásticos, una estrategia basada en compromisos voluntarios de las empresas de todos los sectores de actividad. Actualmente, más de 70 empresas y

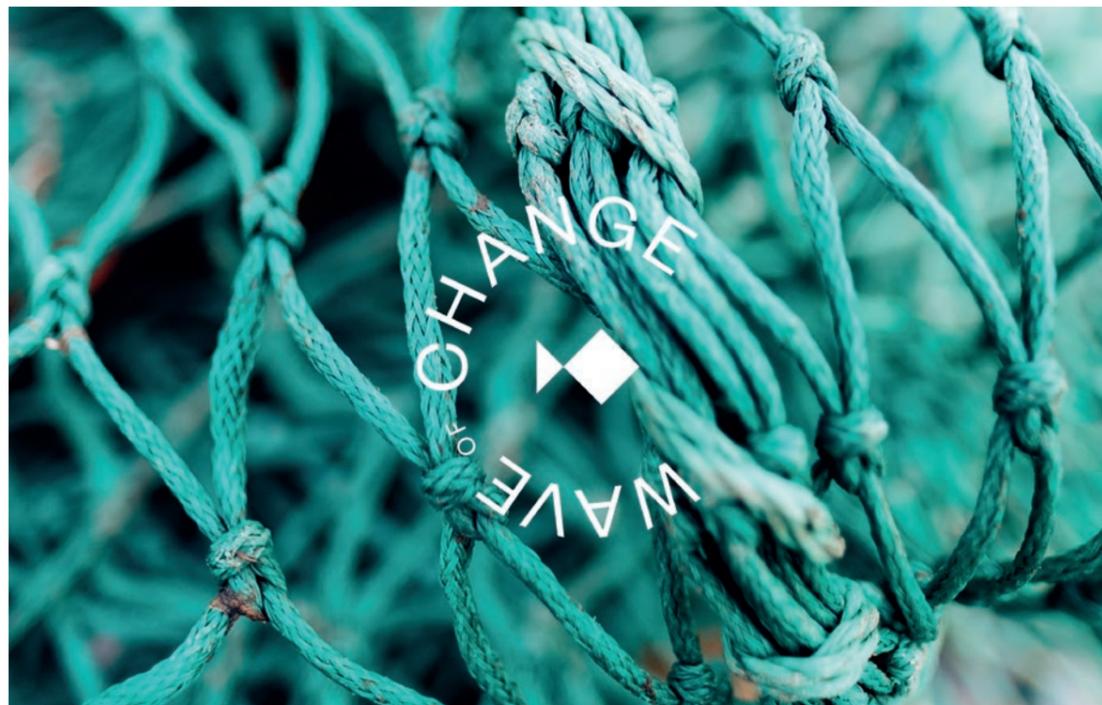
asociaciones industriales de toda Europa forman parte de esta iniciativa, entre ellas Grupo Iberostar, primera compañía del sector hotelero que se adhiere a la estrategia.

#### ESTRATEGIA EUROPEA PARA LOS PLÁSTICOS



## “Ola de Cambio”: consumo responsable de pescado

1.5.2



La iniciativa del fomento de consumo responsable de pescado es un esfuerzo para evitar la sobrepesca y contribuir a la preservación de los recursos marinos. Grupo Iberostar es la primera compañía hotelera de España y la quinta en Europa en contar con la certificación de la cadena de custodia por Marine Stewardship Council (MSC) y Aquaculture Stewardship Council (ASC). MSC y ASC son

organizaciones independientes y sin ánimo de lucro que han establecido estándares para la pesca sostenible y la acuicultura de productos de mar de manera responsable, respectivamente. Grupo Iberostar también cuenta con la certificación MSC en siete de sus restaurantes en España, México y República Dominicana.

Además de contar con la certificación MSC, Grupo Iberostar rediseña las cartas de sus restaurantes para promover una oferta gastronómica de pescado garantizando que las especies más sensibles se capturen de manera responsable. Adicionalmente, Grupo Iberostar cuida que las cartas de sus restaurantes no ofrezcan pescados y mariscos sensibles de acuerdo con los criterios de las listas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) y la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES, por sus siglas en inglés). Estas acciones, junto con la formación de los empleados y la comunicación a los clientes, ayudan a crear hábitos de consumo responsable que no comprometen la conservación de las especies y sus ecosistemas, y contribuyen a prevenir y reducir su sobreexplotación. En un



## “Ola de cambio”: salud costera

1.5.3



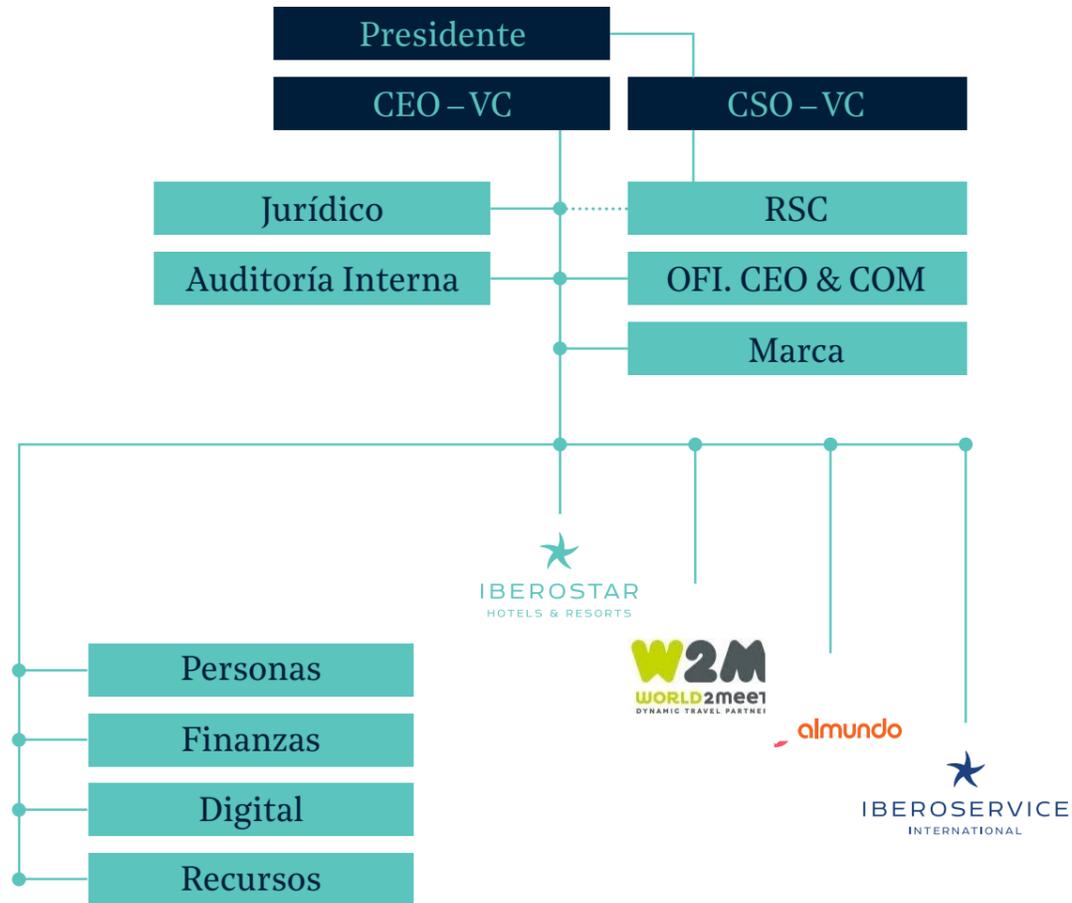
Grupo Iberostar aborda la protección de las costas mediante diferentes proyectos que se centran en tres elementos, arrecifes, manglares y praderas de algas marinas, a través de tres áreas de acción: descubrimiento, protección y restauración. “Ola de Cambio” impulsa la investigación en arrecifes coralinos y ha creado la “Cátedra Iberostar del Mar”, un convenio de colaboración con la Universitat de les Illes Balears que tiene como objetivo fomentar la formación en investigación, conservación y gestión del medio marino.

Además, Grupo Iberostar lleva a cabo actividades de concienciación y educación, como la limpieza de playas, y ha creado el primer vivero de corales, *Coral Lab*, en República Dominicana. Los objetivos principales del *Coral Lab* son: llevar a cabo investigación científica sobre los beneficios de viveros multiespecíficos en términos de resiliencia al cambio climático, albergar un banco genético de corales, protegido de los huracanes y crear sensibilización e impulsar educación sobre los corales marinos. Para más información sobre la implicación de “Ola de Cambio” en la promoción de la salud costera, consultar el apartado 3.7 de la presente Memoria.

# Gobierno corporativo

# 1.6

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE GRUPO IBEROSTAR



El máximo órgano de gobierno es el Comité Ejecutivo (CEJ). Su función es definir, concretar y llevar a cabo la estrategia, políticas e iniciativas de la compañía. Su responsabilidad se asienta en el Código Ético y en el Programa de *Compliance* que el mismo ha aprobado. En el Comité se integran el Presidente, las dos Vicepresidentas y los demás máximos directivos del Grupo. Se reúne semanalmente y de él emanan las directrices y pautas de índole económica, medioambiental y social.

El presidente del máximo órgano de gobierno es Don Miguel Fluxà. El CEJ está liderado por el *Chief Executive Officer* (D<sup>a</sup> Sabina Fluxà) y el *Chief Sustainability Officer* (D<sup>a</sup> Gloria Fluxà). A continuación, se indican los demás miembros

del CEJ: *Chief Operations Officer*, *Chief Strategy and Finance Officer*, *Chief Resources Officer*, *Chief Human Resources Officer*, *Chief Digital Officer*, *General Counsel*, *Corporate Director CEO Officer*.

El CEJ es quién desarrolla dichos planes estratégicos, con la medición de su evolución y la consecución de sus resultados. Para Grupo Iberostar, los valores no son cuestión y competencia de un solo departamento; lo son de todas las áreas funcionales de la compañía. Por ello, el papel de la CEO como elemento cohesionador es fundamental. Es el Comité Ejecutivo quién propone los valores y las diferentes áreas, bajo el liderazgo de la CEO, aportan la capacidad estratégica (arquitectura de marca) y la capacidad de aterrizaje operativo, que consisten en superar las expectativas de los clientes.

# Grupos de interés

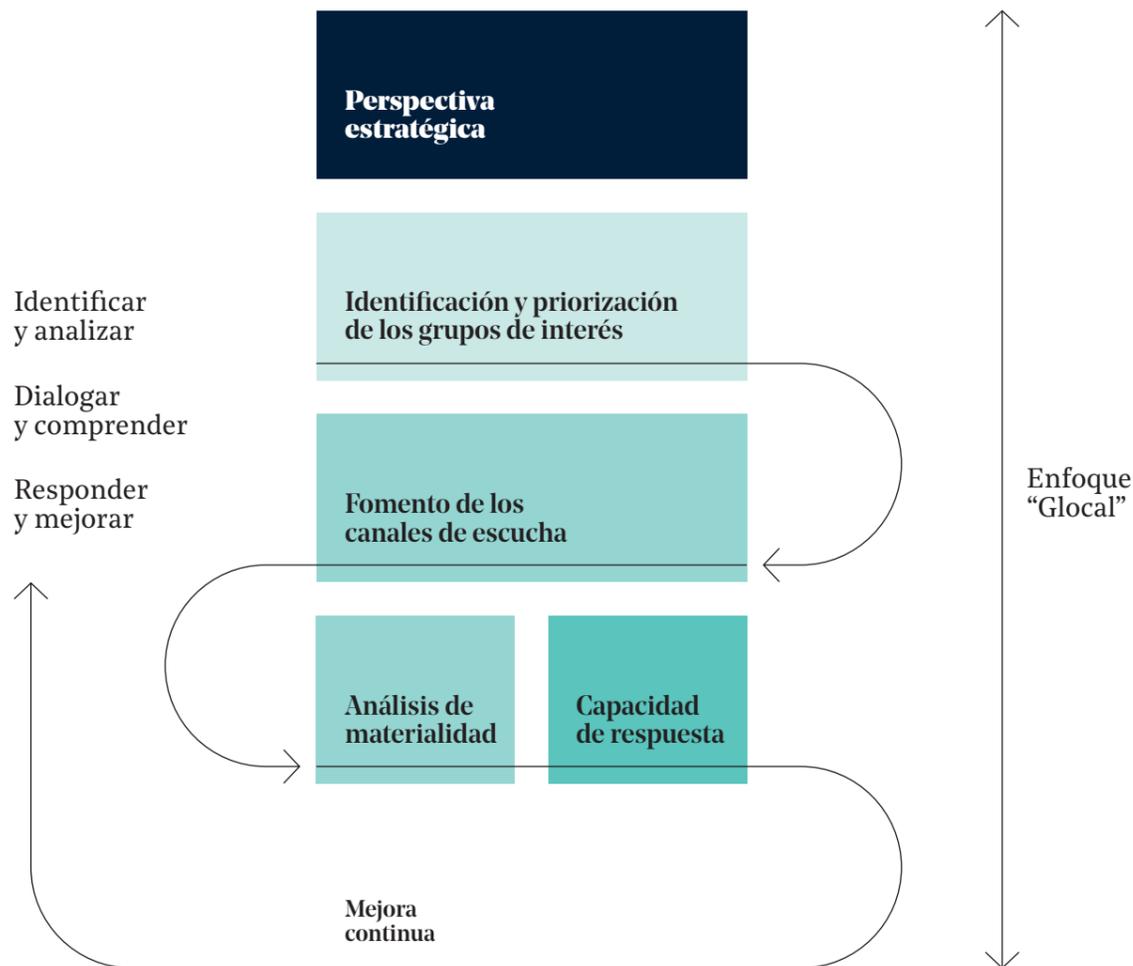
# 1.7

Grupo Iberostar considera el diálogo con sus grupos de interés como una acción valiosa y necesaria. Entablar un diálogo constante y con un amplio conjunto de grupos de interés permite identificar las áreas de sostenibilidad prioritarias y abordarlas de manera eficiente. Las comunicaciones con los grupos de interés se realizan mediante procesos de diálogo abierto, que potencian el desarrollo de relaciones de beneficio mutuo (*win-win*) y forjan una “red” vertebradora de los impactos

transformadores en materia de Responsabilidad Social Corporativa, que son esenciales para poner en marcha movimientos como “Ola de Cambio”. A través de este enfoque, se complementa el conocimiento sobre las relaciones con los grupos de interés en cada fase de la cadena de valor. Se trata de una integración que vehicula tanto el contacto más cotidiano como el diálogo formal para conocer en detalle las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

## EL MODELO DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE GRUPO IBEROSTAR

### Elementos clave del modelo de diálogo con grupos de interés de Grupo Iberostar



Grupo Iberostar implementa un modelo de diálogo con sus grupos de interés que consiste en:

- 1 Una **perspectiva estratégica e integral** del diálogo y la RSC.
- 2 La **identificación y priorización** de los grupos de interés.
- 3 El **fomento de los canales de escucha** y de los canales específicos para aspectos vinculados con RSC, promoviendo el diálogo de manera constante.
- 4 La actualización periódica del **análisis de materialidad** de Grupo Iberostar, en el que el *feedback* recibido por los grupos de interés representa un aspecto determinante.
- 5 Un **enfoque "Glocal"** que tiene en cuenta el contexto social y cultura de los diferentes países y destinos de Grupo Iberostar, así como un modelo de diálogo que se despliega desde el área corporativa.
- 6 La **mejora continua** y revisión de los diferentes elementos que forman parte del modelo de diálogo.

Los principales grupos de interés de la compañía son:

|   |   |
|---|---|
| <b>Cientes</b>                              | <b>Comunidades locales</b>              |
| <b>Empleados</b>                            | <b>Administraciones Públicas</b>        |
| <b>Gestores de viajes</b>                   | <b>Comunidad académica</b>              |
| <b>Turoperadores</b>                        | <b>Organizaciones del tercer sector</b> |
| <b>Agencias de comunicación</b>             | <b>Asociaciones sectoriales</b>         |
| <b>Socios de negocio</b>                    | <b>Comunidad financiera</b>             |
| <b>Proveedores de productos y servicios</b> |   |

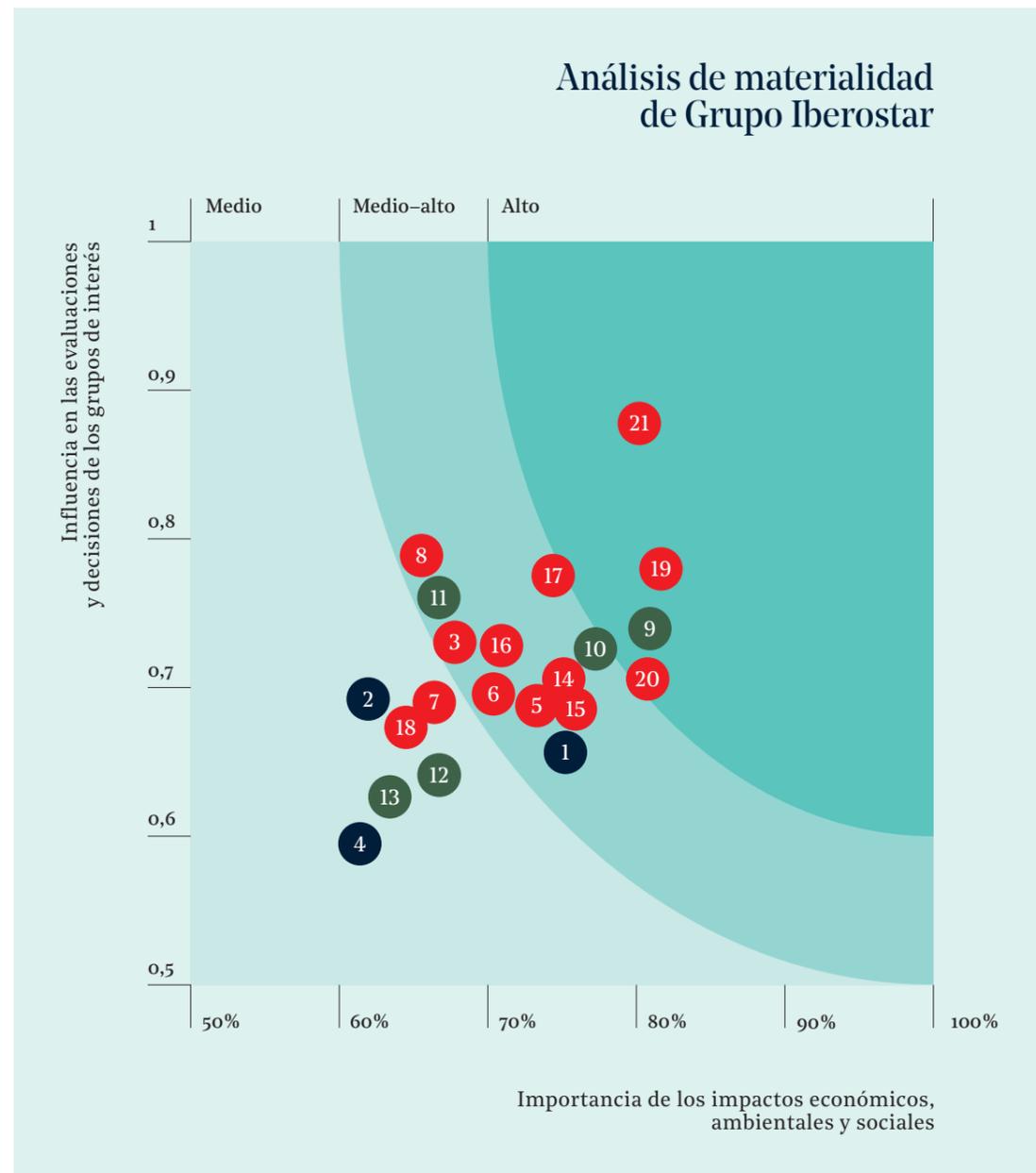
# Análisis de materialidad

# 1.8

En 2018 Grupo Iberostar llevó a cabo un análisis de materialidad para la compañía y sus grupos de interés, con el objetivo de orientar la comunicación y esfuerzos en materia de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Este análisis establece prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y

medioambiental y asegurar que las necesidades de los grupos de interés son satisfechas, a la vez que el negocio se desarrolla y genera valor. El realizado en 2018 amplió, además, el alcance y los temas del análisis de materialidad que se llevó a cabo en 2015. También se realizaron entrevistas y *focus groups* con representantes de cada uno de los grupos de interés.

Los resultados del análisis de materialidad se reflejan en la siguiente matriz:



El listado completo de temas, ordenados por su relevancia, es el siguiente:

| ID | Tema  |
|----|---|
| 21 | Respeto de los derechos humanos                               |
| 19 | Calidad y gestión de clientes                                 |
| 9  | Consumo de materiales y generación de residuos                |
| 20 | Prácticas de aprovisionamiento responsable                    |
| 17 | Diversidad, inclusión, integración, igualdad de oportunidades |
| 10 | Impactos sobre el medio hídrico                               |
| 16 | Seguridad y Salud Laboral                                     |
| 14 | Contratación Responsable de Empleados                         |
| 8  | Protección y compromiso con el Desarrollo local               |
| 15 | Desarrollo profesional y gestión del talento                  |
| 1  | Estrategia y modelo de negocio                                |
| 11 | Biodiversidad y salvaguarda del entorno natural               |
| 5  | Ética e integridad  |
| 3  | Participación de los Grupos de Interés                        |
| 6  | Generación y distribución de valor                            |
| 7  | Gestión de Impactos socioeconómicos sobre la comunidad local  |
| 18 | Comunicación responsable y transparencia                      |
| 12 | Energía, Emisiones y Cambio Climático                         |
| 2  | Análisis de los riesgos y oportunidades de negocio            |
| 13 | Otros impactos ambientales                                    |
| 4  | Gobierno corporativo  |

Para más información sobre los temas materiales, consultar el Anexo I.

# Gestión de riesgos de Grupo Iberostar

# 1.9

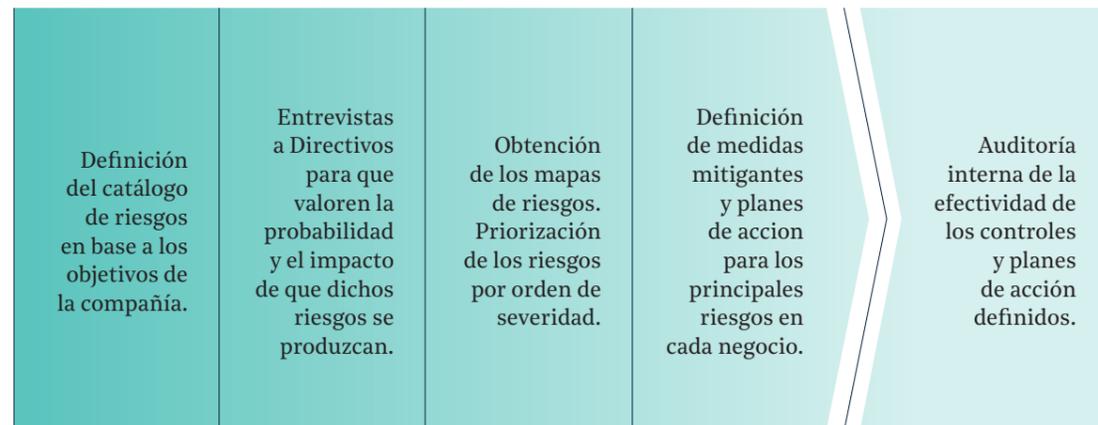
Identificar los riesgos a los que se expone una compañía es relevante para evaluarlos y priorizarlos adecuadamente. Un sistema de gestión de riesgos también permite implementar más efectivamente la estrategia corporativa, impulsa la coordinación y comunicación entre las áreas de negocio y facilita la toma de decisiones en un entorno cada vez más cambiante y complejo.

Grupo Iberostar considera la gestión de los riesgos y el control interno como factores diferenciales de éxito para la organización. Son, además, una fuente de identificación de posibles oportunidades para alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio. En este contexto, Grupo Iberostar implementó en 2018 un modelo de gestión de riesgos globales en función del que se ha desarrollado un procedimiento sistemático, alineado con estándares internacionales de referencia en la materia (COSO II ERM – *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission – Enterprise Risk Management*) y liderado por el

Equipo Directivo. Todo ello, con el fin de preservar y mejorar el desempeño y el valor empresarial, favoreciendo el crecimiento sostenible del negocio.

Además, se ha establecido un modelo de gobierno para la gestión de riesgos que incluye la conformación de un Comité de Riesgos. Este comité revisa la política de control y gestión de riesgos, el catálogo de riesgos, mapas de riesgos, planes de acción y lo escala al Comité Ejecutivo para su validación final. También se cuenta con un *Global Risk Manager* que lidera la implantación del sistema de gestión de riesgos, asesora a las direcciones del Grupo para dar respuesta a los riesgos y hace seguimiento de los planes de acción; por otra parte, se cuenta con Gestores de Riesgo, que ejecutan los procesos y los planes de acción y un departamento de Auditoría Interna, que revisa la gestión de riesgos clave, la eficiencia de los controles internos y los planes de acción, además del plan anual de auditorías internas.

Grupo Iberostar ha desarrollado un mapa de riesgos de acuerdo con la siguiente metodología:



En el análisis de riesgos llevado a cabo en 2018 se valoraron 81 riesgos y participaron 71 directivos. Se obtuvieron 5 mapas de riesgos de negocios individuales y 2 mapas consolidados.

Tras la realización del análisis de riesgos, los más relevantes son aquellos que pueden llegar a constituir una amenaza. Los principales riesgos identificados son los siguientes:

| Categoría   | Riesgo   |
|-------------|--|
| Estratégico | Exposición al cambio climático / catástrofes naturales.                                    |
| Estratégico | Factores macroeconómicos y geopolíticos.   |
| Operaciones | Efectos relacionados con inestabilidad política y derivados de situaciones de inseguridad. |

A través de este modelo de gestión de riesgos con coordinación entre los diferentes equipos, Grupo Iberostar trabaja de manera continua para prevenir y mitigar los riesgos identificados. Todo ello, fundamentado en una cultura ética, generada por los valores de una compañía familiar y con la ambición de proporcionar la máxima calidad. Como resultado, Grupo Iberostar lleva a

cabo acciones específicas que reducen los riesgos detectados y que previenen sus posibles efectos negativos. En lo relativo a los impactos del cambio climático, uno de los riesgos más significativos, éste se aborda mediante el cumplimiento de la legislación medioambiental y medidas que favorecen la protección medioambiental (como el movimiento “Ola de Cambio”).

## Objetivos 2019 en materia de gestión de riesgos

## 1.9.1

**Ajustar** el modelo de gestión de riesgos al nuevo modelo organizativo incluyendo nuevas áreas de responsabilidad como son las de Comunicación, Marca y Sostenibilidad.

**Revisar** el catálogo de riesgos para incluir nuevos riesgos de comunicación, marca y sostenibilidad que permitan obtener un mejor alineamiento con los objetivos estratégicos del grupo.

**Desarrollar** planes de acción, medidas mitigantes e indicadores para los principales riesgos de cada negocio.

**Actualizar** periódicamente los mapas de riesgos de negocios.

## Gestión de riesgos de Grupo Iberostar

# 1.10

Grupo Iberostar es consciente de su entorno, tanto a escala local como global, y tiene en cuenta los cambios que se producen y que suceden a gran

velocidad. Por lo tanto, la capacidad de adaptación y el dinamismo son dos factores importantes que considerar a la hora de mirar hacia el futuro.

Complementariamente al análisis de riesgos y al análisis de materialidad que realiza la compañía, Grupo Iberostar considera la realidad desde cinco grandes dimensiones:

**Económica:** marcada por la reciente crisis económica que ha agudizado la desigualdad en un mundo cada vez más desarrollado. En la dimensión económica destaca (i) el liderazgo de las empresas tecnológicas y (ii) la creciente presencia asiática.

**Tecnológica:** centrada en la irrupción de la tecnología y los cambios que ha supuesto en nuestras vidas un mundo transversalmente digitalizado y centrado en el Big Data.

**Social:** con una sociedad segmentada por generaciones según su relación con la tecnología, lo que lleva a tener en cuenta los nuevos tipos de clientes y nuevos puestos de trabajos, habilidades y desempeño.

**Medioambiental:** permite a Grupo Iberostar, con la información disponible sobre los riesgos del entorno, actuar con responsabilidad e implementar los principios de una economía circular.

**Geopolítica:** caracterizada por la inestabilidad y los cambios de liderazgo internacional, el cambio de signo de los gobiernos en América Latina y riesgos en materia de terrorismo, entre otras variables.

Tener en cuenta estos aspectos permite llevar a cabo una estrategia de RSC más alineada con las problemáticas y realidades del entorno y los retos del futuro.

## Alianzas y asociaciones

# 1.11

Grupo Iberostar ha establecido alianzas y acuerdos con diversas organizaciones tanto a nivel país como a nivel corporativo. Entre las organizaciones con las que se han establecido relaciones destacan algunas como la Organización Mundial del Turismo (OMT), Exceltur (asociación

formada por empresas relevantes de la cadena de valor turístico), el Instituto de Turismo de España, Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), y/o Turistec (*cluster* dedicado a la tecnología en el turismo), entre otras.





## **2.1**

Los valores que  
inspiran la identidad  
de Grupo Iberostar  
/ pág. 49

## **2.2**

El Código Ético de  
Grupo Iberostar  
/ pág. 50

## **2.3**

Políticas contra todo  
tipo de discriminación  
y gestión de la  
diversidad  
/ pág. 51

## **2.4**

Protocolo contra el  
acoso sexual y/o por  
razón de género  
/ pág. 52

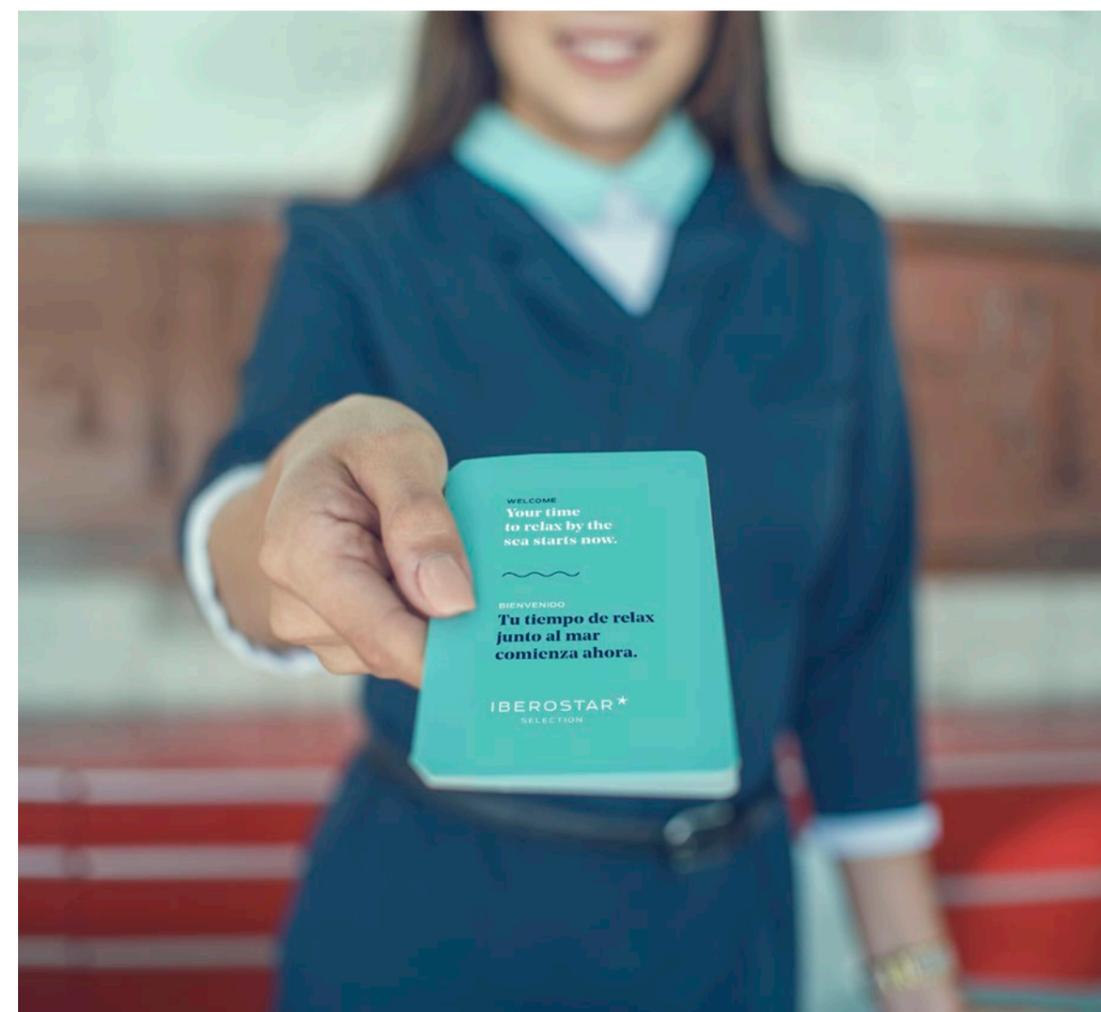
## **2.5**

Medidas adoptadas  
para prevenir  
la corrupción y el  
soborno  
/ pág. 53

# Gestión ética

## Los valores que inspiran la identidad de Grupo Iberostar

# 2.1



Todos los colaboradores del Grupo, en la medida que representan en su quehacer diario al Grupo Iberostar, se comprometen a desarrollar su actividad profesional con integridad y en conformidad con los principios y valores de Grupo Iberostar.

Grupo Iberostar promueve de forma singular los siguientes valores: Responsabilidad, Transparencia, Humildad, Pasión y Creatividad.

## El Código Ético de Grupo Iberostar

# 2.2

El Código Ético de Grupo Iberostar, cuya redacción fue aprobada por la alta dirección del Grupo en abril de 2015, estipula las normas, principios y valores de carácter ético de Grupo Iberostar, que deben ser la referencia tanto en la gestión interna como en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

El Código Ético forma parte del sistema normativo interno de Grupo Iberostar, que es el conjunto de políticas, procedimientos, programas, reglamentos, códigos y normas aprobadas por los órganos competentes del Grupo y que son de obligado cumplimiento

para todos los colaboradores. El sistema normativo incluye, entre otros: (i) el Código Ético; (ii) la normativa interna sobre Protección de Datos; (iii) el Programa de Prevención de Delitos; (iv) la normativa interna sobre Calidad y Prevención de Riesgos Laborales.

El Grupo promueve la difusión del Código Ético mediante la implantación de las herramientas oportunas y la organización de cursos formativos. Grupo Iberostar se compromete también a difundir los principios y valores recogidos en el Código a terceros con los que mantiene relación.

**Difusión:** corresponde al Comité Ejecutivo del Grupo o, en su caso, al órgano equivalente en cualquiera otra sociedad del Grupo, difundir el Código Ético entre sus colaboradores. Asimismo, el Código Ético está disponible públicamente en la página web de Grupo Iberostar, de forma que todos los colaboradores y sus grupos de interés pueden tener acceso al mismo.

**Seguimiento:** para realizar un seguimiento del grado de cumplimiento del Código, el Departamento de Auditoría Interna elabora una propuesta de informe anual de incidencias y grado de cumplimiento, que remite al Comité de Riesgos para su aprobación y posteriormente al Comité Ejecutivo y al órgano de administración del Grupo para su valoración.

**Cumplimiento:** las contravenciones al Código se corrigen y sancionan, si procede, con arreglo a la normativa laboral vigente.

Con el objetivo de garantizar una gestión adecuada, objetiva, segura y confidencial de las consultas, denuncias o incidencias, Grupo Iberostar cuenta con un canal ético de denuncias accesible a través de una dirección de correo electrónico.

## Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad

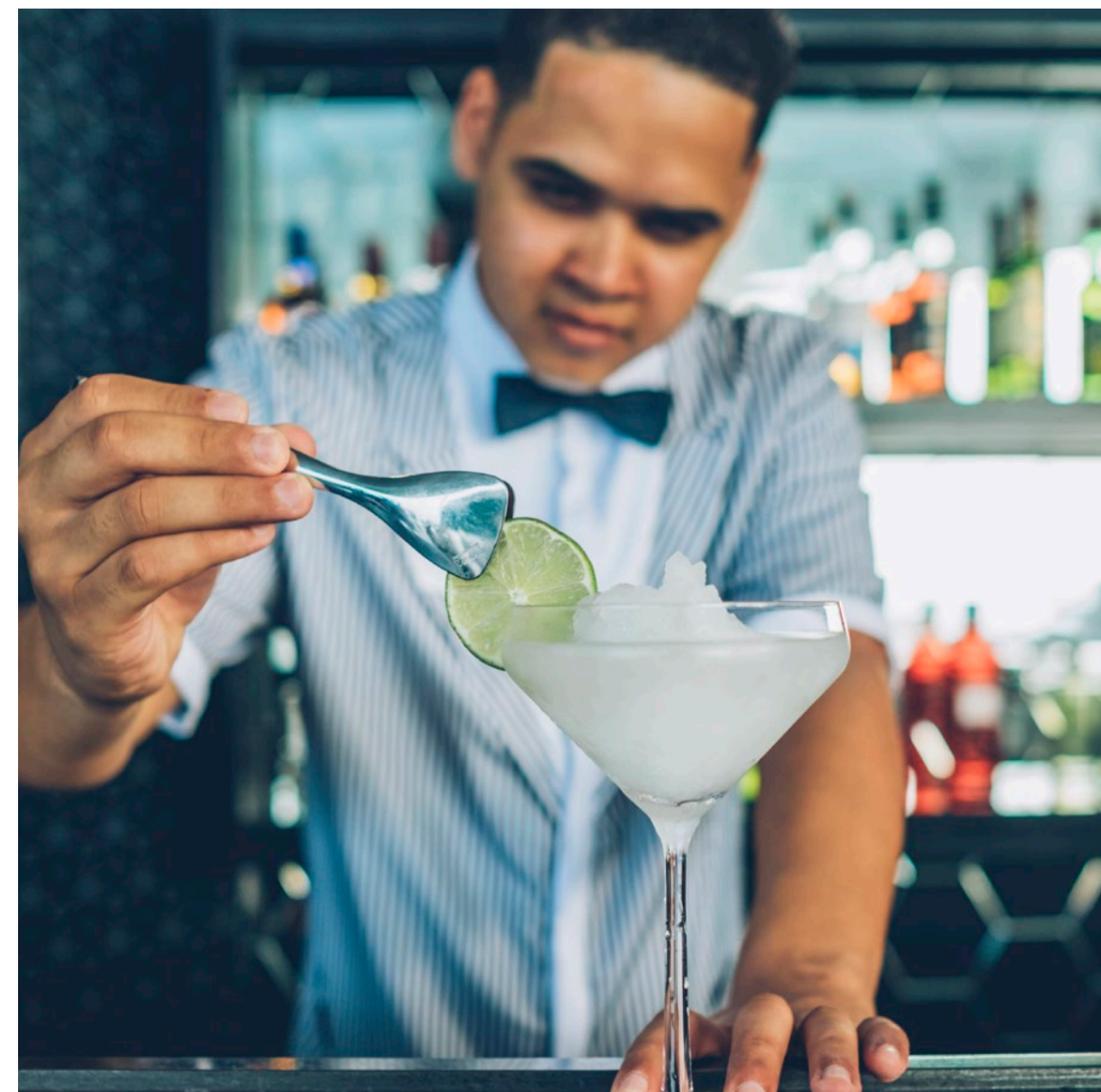
# 2.3

Grupo Iberostar garantiza el respeto a los derechos humanos, no aceptando entre sus colaboradores discriminaciones por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición. Además, cualquier discriminación positiva que pudiera implantarse por Grupo Iberostar irá destinada a proteger a los grupos menos favorecidos.

Grupo Iberostar tiene el compromiso con sus colaboradores de promover y desarrollar políticas que garanticen los principios de equidad e igualdad de oportunidades y que permitan un

adecuado desarrollo profesional en un entorno de calidad y seguridad en el trabajo. El Código Ético del Grupo reconoce que se debe seleccionar a los colaboradores de manera objetiva y de acuerdo con las capacidades y aptitudes de los candidatos. La promoción y el desarrollo profesional se deben basar en criterios de cualificación y rendimiento, sin discriminación alguna.

En el ejercicio de 2018 no se reportaron casos de discriminación a través del Canal de Denuncias de Grupo Iberostar. Tampoco se reportaron ni se tiene constancia de casos de vulneración de los derechos humanos a través del Canal de Denuncias de Grupo Iberostar.



## Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de género

# 2.4

Grupo Iberostar tiene un Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo, que reafirma el compromiso de la compañía para poner en marcha un procedimiento de actuación en los casos en los que existan denuncias de acoso sexual y/o por razón de género. Además, en el Código Ético queda expresamente recogido el rechazo al acoso sexual y por razón de sexo.

El Protocolo establece que toda trabajadora y trabajador tienen derecho a su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente

al acoso sexual y al acoso por razón de sexo. Grupo Iberostar tiene la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso sexual o por razón de sexo. Por medio del Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de género, Grupo Iberostar se compromete a regular la problemática del acoso sexual y/o por razón de género en las relaciones laborales, estableciendo un método de prevención y rápida solución de las reclamaciones relativas al acoso sexual y/o por razón de sexo, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.



## Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

# 2.5

Grupo Iberostar está firmemente comprometido con el estricto cumplimiento de la legalidad y la actuación ética en la prestación de sus servicios, así como con la transparencia en su más amplio espectro. El Grupo rechaza cualquier forma de corrupción y defiende la necesidad de proteger la competencia libre y leal dentro del mercado,

así como de garantizar que los servicios públicos funcionen con el máximo nivel de objetividad e imparcialidad. En su reglamento, Grupo de Iberostar contempla diversas situaciones relacionadas con la corrupción y el soborno y establece medidas para prevenirlas o abordarlas:

### Código Ético

**Conflictos de interés:** el Código Ético estipula que, en caso de que se produzca una situación de conflicto de interés, el profesional afectado deberá: (i) informar de ello a la dirección del Departamento Jurídico; (ii) abstenerse de intervenir en la toma de decisiones que puedan afectar a la situación de conflicto; y (iii) actuar en todo momento con lealtad a Grupo Iberostar.

**Regalos y otras atenciones:** según el Código Ético, los colaboradores no pueden, directa o indirectamente, recibir, solicitar o aceptar regalos, beneficios o ventajas de cualquier naturaleza de directivos, empleados o colaboradores de otra empresa mercantil, 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 o independencia de quien lo acepta. En sentido contrario, también se prohíbe prometer, ofrecer o conceder, directa o indirectamente, retribuciones, regalos, beneficios, ventajas de cualquier naturaleza u otras atenciones a terceros.

**Uso apropiado de los recursos:** todos los colaboradores deben hacer un uso adecuado y responsable de las instalaciones y herramientas que el Grupo les proporciona. No deben borrar, dañar, deteriorar, alterar, suprimir o hacer inaccesible de cualquier modo datos, programas informáticos o documentos electrónicos del Grupo.

**Oportunidades de negocio:** los colaboradores y sus personas vinculadas no pueden utilizar en beneficio propio las oportunidades de negocio que, por su naturaleza correspondan al Grupo.

### Programa de Prevención del Delito:

El Programa de Prevención del Delito, implementado en España, establece un marco normativo para prevenir los delitos relacionados con la corrupción. Incluye, entre otros documentos, el Protocolo sobre medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias, el Protocolo de compras para la prevención de delitos de corrupción entre particulares y el Protocolo para prevenir el blanqueo de capitales.

### Protocolo sobre medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias

El Protocolo tiene como objetivo establecer medidas específicas dirigidas a prevenir y, en su caso, detectar y reaccionar ante, cualquier forma de corrupción de naturaleza pública o privada. Las disposiciones del Protocolo aplican a todos los profesionales de Grupo Iberostar.

### Protocolo de compras para la prevención de delitos de corrupción entre particulares

El Protocolo tiene como objetivo agrupar la extensa normativa interna existente en dicha materia y evitar las conductas que puedan suponer la infracción de determinados preceptos del Código Penal.

## Protocolo para prevenir el blanqueo de capitales

El Protocolo tiene como objetivo identificar las principales operaciones o actividades que podrían ser objeto de este delito y que deben ser tenidas en cuenta por parte de los profesionales de Grupo Iberostar. Este Protocolo establece las directrices en cuanto a las relaciones profesionales, administrativas o financieras que los representantes del Grupo deben mantener con personas físicas y jurídicas, también las directrices en materia de cobros, pago de importes y los medios de pago habilitados, así como las directrices para la segregación de funciones entre quien aprueba, paga y contabiliza.

## Prevención de la competencia desleal

En cuanto a la prevención de la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia, tanto el Código Ético como el Programa de Compliance de Grupo Iberostar proscriben estrategias o prácticas que se puedan calificar como competencia desleal y/o que atenten contra la libre competencia.

En el mapa de riesgos global de Grupo Iberostar se encuentra considerado, entre otros aspectos, el riesgo de corrupción. Este riesgo se encuentra en la zona de baja probabilidad e impacto.

En el ejercicio de 2018, no se reportaron casos de corrupción a través del canal ético de Denuncias de Grupo Iberostar.





### **3.1**

El movimiento  
“Ola de Cambio”  
/ pág. 63

### **3.2**

Gestión  
medioambiental  
/ pág. 73

### **3.3**

Gestión de residuos y  
economía circular  
/ pág. 77

### **3.4**

Uso sostenible  
de los recursos  
/ pág. 79

### **3.5**

Emisiones de gases de  
efecto invernadero  
/ pág. 84

### **3.6**

Otras emisiones a la  
atmósfera  
/ pág. 88

### **3.7**

Protección de la  
biodiversidad  
/ pág. 89

## **Medio ambiente**

Grupo Iberostar está firmemente comprometido con la protección del medio ambiente, mediante el ejercicio de un turismo responsable y el desarrollo de iniciativas que promueven la sostenibilidad del planeta. Este compromiso entiende la defensa del medio ambiente como un elemento transversal y determinante en las políticas del Grupo, que se consagra a través de las distintas actividades y áreas de la compañía. El modelo de gestión de Grupo Iberostar se basa en los principios de una economía circular y la gestión ambiental se centra en tres ejes principales: la conservación de los océanos, la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad. Además, el Grupo se compromete con la mejora continua respecto a estos temas, la implantación de criterios medioambientales en el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable en todos y cada uno de los países de operación. Para ello, Grupo Iberostar trabaja para consolidar una política de medio ambiente, liderada por la Dirección del Grupo. Las acciones relacionadas con el medio ambiente se centran principalmente en los hoteles, dado que considera que es en ellos dónde existe un mayor impacto potencial al medio ambiente.

TEMAS CENTRALES  
EN LA GESTIÓN AMBIENTAL  
DE GRUPO IBEROSTAR

### **Defensa de los océanos:**

los océanos, con más del 70% de la superficie del planeta, ayudan a regular el clima y producen la mayor parte del oxígeno de la atmósfera. Son, además, fuente de riqueza y desarrollo y un importante soporte económico a nivel mundial. Grupo Iberostar promueve su conservación mediante el movimiento “Ola de Cambio”, que fomenta el consumo responsable de pescado, minimiza el uso de plásticos para evitar su acumulación en los mares, suma alianzas con la comunidad científica e implementa otras acciones para promover la salud costera.

### **Lucha contra el cambio climático:**

el cambio climático genera riesgos sobre la salud y el bienestar de las personas, provoca la acidificación del mar y el aumento de su nivel y es causante de sequías y episodios meteorológicos extremos, entre otros efectos. Para combatirlo, Grupo Iberostar aplica procedimientos y políticas que implican realizar un uso eficiente de la energía, el agua y demás recursos naturales. También apuesta por la compra local, fomenta el uso de energías renovables y promueve la concienciación y educación sobre medio ambiente y el patrimonio natural, creando espacios para la divulgación e impulsando un uso respetuoso de playas y espacios costeros.

### **Preservación de la biodiversidad:**

la destrucción de ecosistemas, la utilización profusa de recursos naturales, el calentamiento global y la contaminación son las principales amenazas a la biodiversidad. Para contribuir a preservar la biodiversidad, Grupo Iberostar fomenta la prevención de la contaminación en origen y promueve la conservación de recursos naturales, la minimización de la generación de residuos, la reutilización y el reciclaje. Además, trabaja para fomentar la protección de la flora y fauna autóctona y concienciar a clientes y empleados sobre la importancia de preservarla.

En su conjunto, Grupo Iberostar contempla el cambio climático como un fenómeno determinante y contra el que se debe actuar con contundencia y de manera prioritaria. Por este motivo, implementa acciones que velan por el medio ambiente, tanto desde el principio de la precaución, como desde un enfoque activo para proteger y promover los hábitats que ya se hallan en peligro. Con estos planteamientos de fondo, el Grupo sostiene una mirada esperanzadora del futuro, en el que el planeta será más resiliente, justo y sostenible. En definitiva, sumando esfuerzos en el presente, el planeta puede llegar a ser un hogar más hospitalario para todos en el futuro.



## El movimiento “Ola de Cambio”

# 3.1

**“Un movimiento que impulsa la sostenibilidad y ayuda a proteger el planeta”**

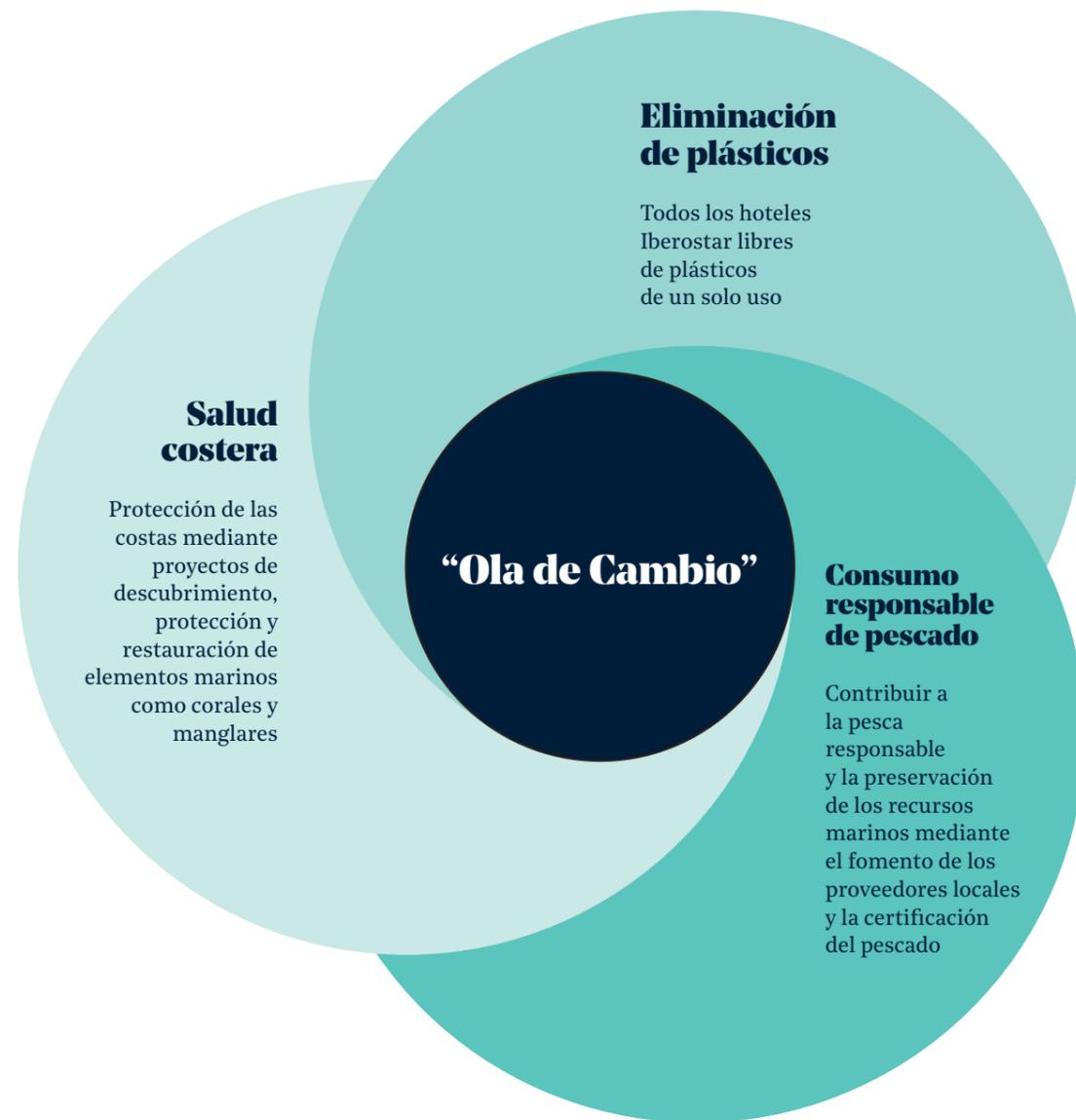
**“Un movimiento que se convierte en realidad a través de las acciones de las personas: empleados, proveedores, clientes y otros grupos de interés”**

Tal y como se indica en el apartado 1.5 de esta Memoria, el movimiento “Ola de Cambio” es un pilar fundamental en la estrategia de sostenibilidad de Grupo Iberostar<sup>3</sup>. El movimiento se expande a través de todas las áreas de la compañía y se convierte en una

auténtica filosofía de negocio; un modo de dirigir y orientar las decisiones. La iniciativa nace con el deseo de unir a empleados, clientes, proveedores y la sociedad en su conjunto, en el esfuerzo de crear un turismo cada vez más responsable.

<sup>3</sup> Para información adicional sobre “Ola de Cambio” ver el apartado 1.5 de la presente Memoria.

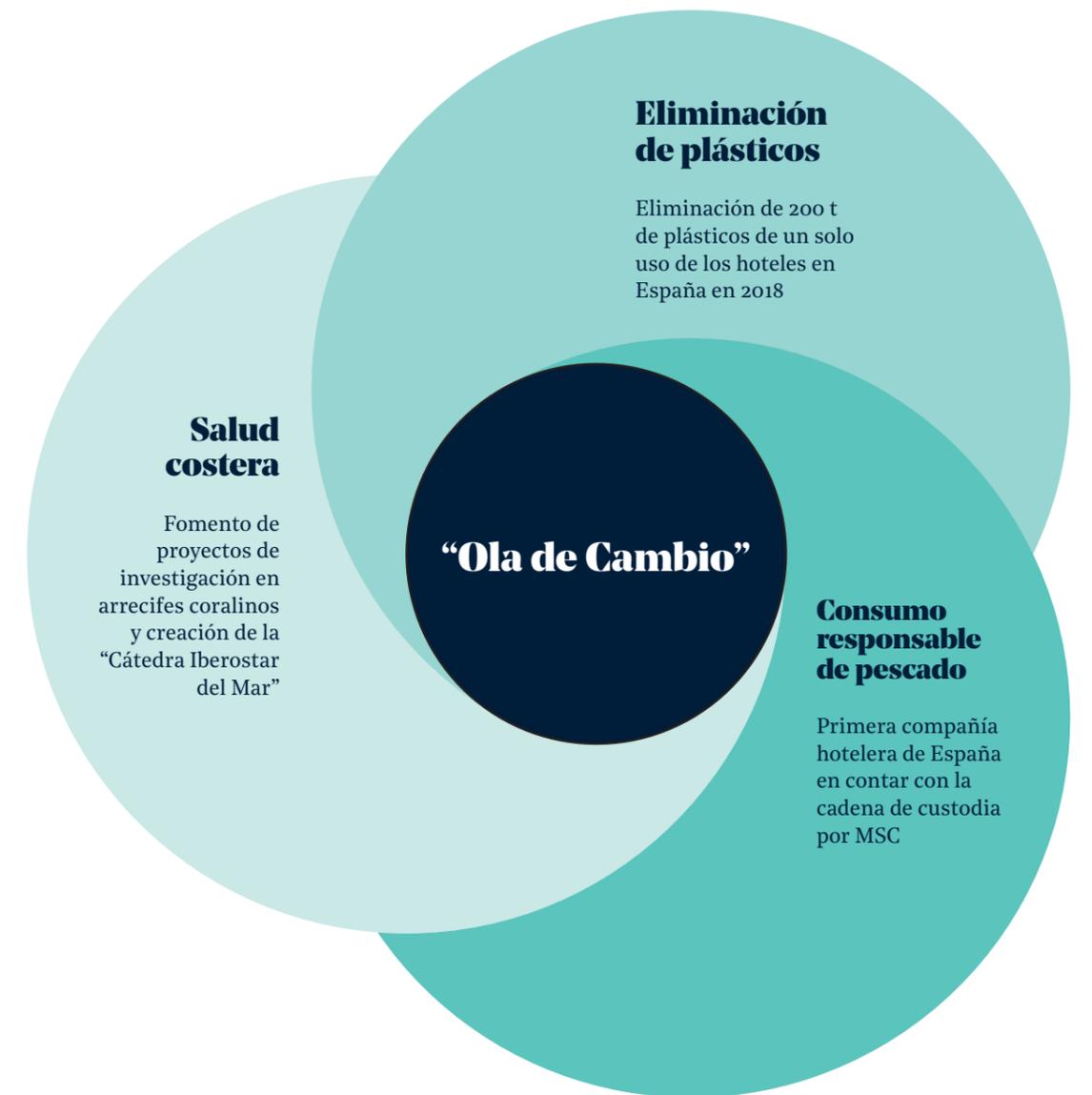
Los siguientes esquemas resumen las tres áreas de acción de WOC, sus objetivos generales y los hitos más destacados en 2018:



## “Ola de Cambio”: objetivos generales

Grupo Iberostar lidera con propósito y se sitúa como referente en turismo responsable. Una de las iniciativas pioneras de Iberostar es Wave of Change, que consta de tres pilares: ir más allá de los plásticos, promover un consumo de pescados y mariscos cada vez más responsable y la mejora de la salud costera. Wave Of Change está diseñado de acuerdo con los Objetivos 12 y 14 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas, “Consumo

y producción responsables” y “Vida submarina”, respectivamente. Los océanos albergan más del 80% de la vida en el planeta e Iberostar se compromete a protegerlos. Contribuyendo, a través de las medidas adoptadas, a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, a través de las medidas de eliminación de plásticos se contribuye a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero que se emiten durante la fabricación y transporte de los plásticos.



## “Ola de Cambio”: acciones principales en 2018

Para poder materializar los ambiciosos objetivos de las tres líneas de acción de “Ola de Cambio”, Grupo Iberostar tiene en cuenta aspectos como forjar alianzas sólidas y seleccionar proveedores que

garanticen la protección del medio ambiente, así como llevar a cabo acciones que estén alineadas con los objetivos y principios del movimiento.

## Las alianzas en “Ola de Cambio”:

“Ola de Cambio” es un movimiento caracterizado por su fuerza, valores y el compromiso manifiesto con la sostenibilidad del planeta. Desde esta visión, Grupo Iberostar es consciente de que el potencial transformador de una iniciativa no se promueve desde la exclusividad, sino que es esencial construir y sumar a través de la

implicación activa y transversal de diferentes actores. Precisamente, “Ola de Cambio” es un ejemplo de un proyecto de colaboración en el que se forja una red de alianzas robustas y complementarias. A continuación, se ilustran algunas de las organizaciones que participan en “Ola de Cambio”:

### ALIANZAS DE “OLA DE CAMBIO”



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL



## La consideración de los proveedores en “Ola de Cambio”:

“Ola de Cambio” aplica criterios rigurosos en la selección de los nuevos productos, exigiendo certificaciones homologadas internacionalmente para los productos implementados, solicitando

análisis y fichas técnicas mediante el desarrollo de test reales de los materiales en plantas de tratamiento de residuos.

### CERTIFICACIONES CONSIDERADAS EN “OLA DE CAMBIO”



## Acciones impulsadas por “Ola de Cambio”:

El potencial transformador que caracteriza el movimiento “Ola de Cambio” se magnifica a través de acciones de sensibilización y educación

sobre los océanos, con la máxima de aportar a la protección de estas masas de agua. Algunas de estas acciones son:

- Acciones para garantizar la biodiversidad
- Acciones de sensibilización y educación para clientes
- Acciones de divulgación general
- Acciones de formación para empleados

## Acciones para garantizar la biodiversidad



### **Viveros en República Dominicana:**

se han instalado dos viveros de coral para su estudio y regeneración, uno en agua y otro en tierra. El objetivo es encaminar un programa sólido de restauración de corales. Para más información, ver el apartado 3.6.

### **Limpieza de playas y océanos:**

Grupo Iberostar desarrolla iniciativas de limpieza de playas y océanos. Cabe destacar, por ejemplo, la participación de regatistas del Torneo Sofía-Iberostar en la limpieza de playas en las Isas Baleares. Grupo Iberostar también contribuyó a la IV Gran Limpieza Nacional de Fondos Marinos en Mallorca, proporcionando para este fin bolsas biodegradables fabricadas con fécula de patata.

### **Programas para la conservación**

**de tortugas marinas:** en hoteles de Grupo Iberostar del Caribe se llevan a cabo programas para la protección y conservación de las tortugas marinas, mediante la instalación de campamentos tortugueros que permiten la anidación, nacimiento y liberación de tortugas marinas, así como su monitoreo. También se desarrollan actividades de concienciación y educación sobre tortugas marinas con los clientes.

## Acciones de sensibilización y educación para clientes



**Star Camp Programme:** “Star Camp” es un programa de actividades para niños que se ofrece en los hoteles para familias y que se basa en la noción de aprender mediante el ocio y la diversión. Toma como punto de partida la teoría de las inteligencias múltiples, que defiende que la inteligencia se desarrolla gracias a la interrelación y la cooperación. En el programa también se promueven actividades de sensibilización y educación relacionadas con el hábitat marino.

**Día Mundial de los Océanos:** a lo largo del fin de semana del 8 de junio (el día mundial de los océanos), los hoteles del Grupo desarrollaron una agenda de actividades para concienciar sobre el cuidado de los océanos de una forma divertida y original. Los lobbies de los hoteles se llenaron de murales diseñados con las huellas dactilares de los clientes y las playas pasaron a ser galerías de arte con figuras relativas al océano dibujadas en la arena.

**Día Mundial de la Pesca:** en el marco del Día Mundial de la Pesca (21 de noviembre), Grupo Iberostar acogió en el hotel Iberostar Cristina dos reuniones internacionales de gran interés: el Taller de intercambio de experiencias de la red de Áreas Marinas protegidas del Mediterráneo (MedPAN) y el seminario biogeográfico marino sobre la Red Natura 2000. Entre los principales temas de estos talleres destacaron el papel de las áreas marinas protegidas y la pesca artesanal en el Mediterráneo.

## Acciones de divulgación



**Reef Futures 2018:** Grupo Iberostar patrocinó Reef Futures 2018, un simposio sobre restauración de los corales marinos celebrado en Key Largo (Florida) en diciembre de 2018.

**Exposición “Posidonia”:** Grupo Iberostar, junto a la Fundació Sa Nostra, patrocinó la exposición “Posidonia” en Palma de Mallorca. Esta exposición tenía el objetivo de sensibilizar y educar sobre la importancia de conservar la posidonia, una especie endémica del Mediterráneo.

**FITUR:** Grupo Iberostar participó en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) de 2018 en Madrid, enfatizando la promoción de la sostenibilidad de los complejos turísticos y la consciencia del impacto que tienen en los ecosistemas.

## Acciones de formación para empleados

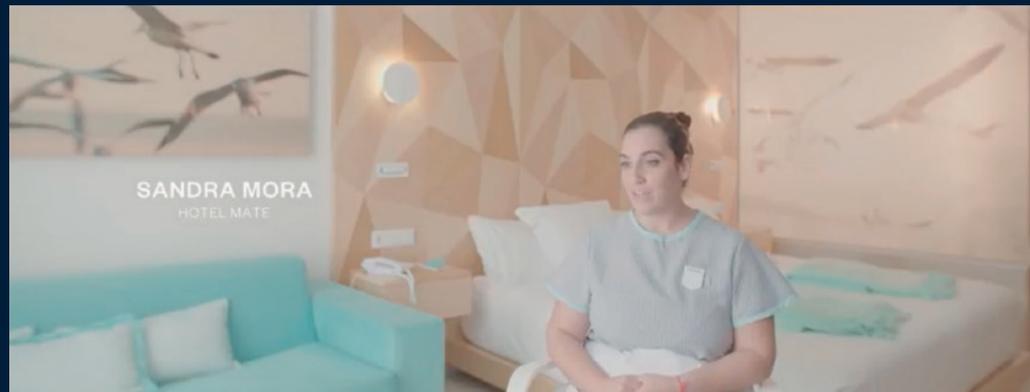


**Formación para empleados en “Ola de Cambio”:** Grupo Iberostar considera imprescindible que sus empleados y colaboradores entiendan qué es “Ola de Cambio” y cuál es su finalidad. Para ello, se desarrollan formaciones que tienen como objetivo propagar los valores del movimiento, tanto en la operativa de los hoteles, así como extender la ola más allá del lugar de trabajo y promover la sostenibilidad como elemento perdurable y sólido.

## “Ola de Cambio” desde dentro

“Ola de Cambio” marca un punto de inflexión en la compañía, desplegando nuevos estándares y procedimientos e instaurando unos valores sólidos que promueven el cuidado del planeta. Sin embargo, para que la Ola pueda seguir su trayectoria es imprescindible la implicación de los empleados, quienes impulsan el movimiento diariamente a través de su actividad laboral. Lo hacen mediante acciones que están directamente relacionadas con la iniciativa, como la preparación de pescado de compra responsable, la puesta en práctica de operativas que garantizan la eliminación de plásticos de un solo uso o llevando a cabo actividades de sensibilización

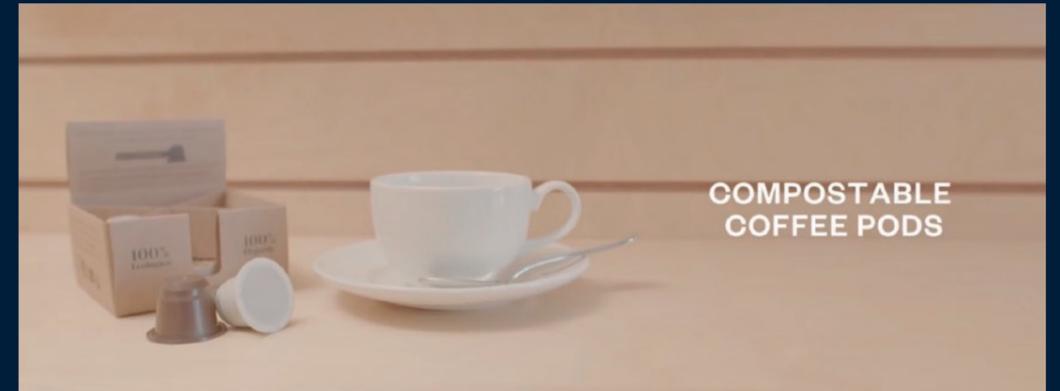
con los clientes. Asimismo, en los hoteles del Grupo los empleados reciben formación sobre “Ola de Cambio”, lo que les permite ampliar sus conocimientos sobre el movimiento y aplicar las acciones con mayor rigor y comprensión. En general, “Ola de Cambio” pretende expandirse más allá de los hoteles, fomentando la sostenibilidad como un concepto clave y transversal en la cotidianidad de empleados y clientes. Las personas, por lo tanto, son el motor del movimiento “Ola de Cambio”. Las personas de Grupo Iberostar son quienes hacen brillar “Ola de Cambio”. En este sentido, se está desarrollando un plan de formación específico de “Ola de Cambio”.



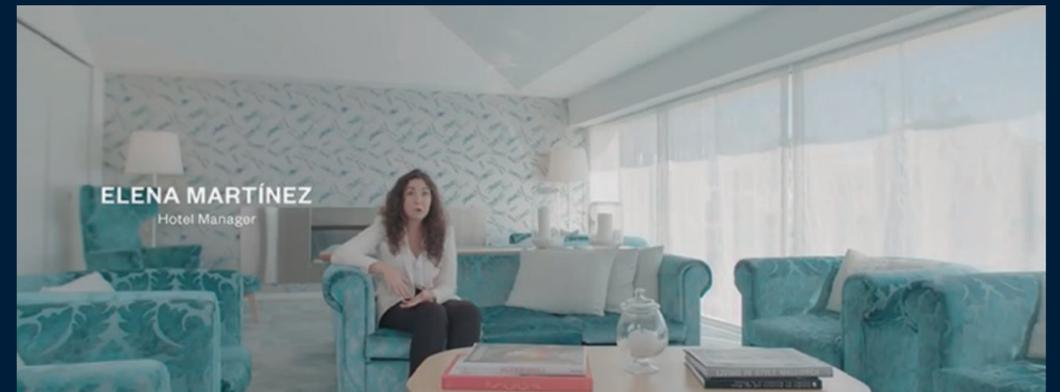
Para mí “Ola de Cambio” es un gran giro en lo que estamos acostumbrados a hacer.



Significa acostumbrarnos a utilizar productos sostenibles y así poder ayudar al planeta.



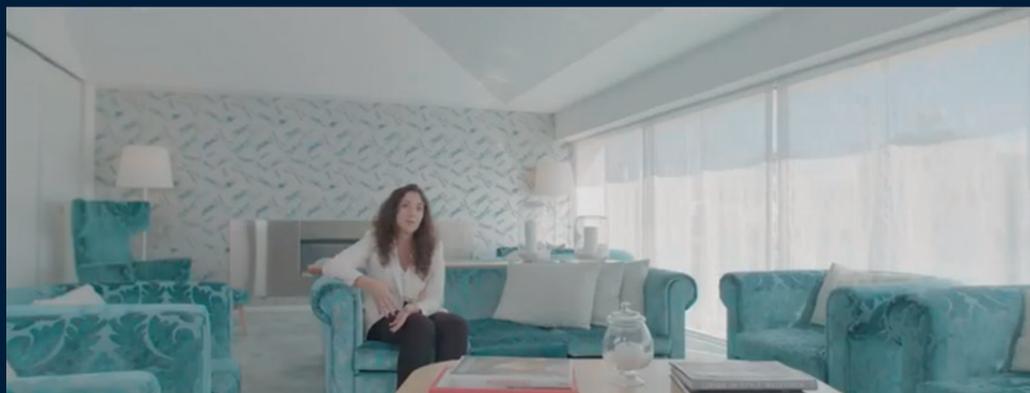
Nos quejábamos al principio porque cambia todo, pero te acostumbras y es fácil.



A nivel interno ha funcionado muy bien. Tanto los clientes como nuestro personal lo han aceptado perfectamente.



Al final, los clientes vienen a vivir una experiencia a nuestros hoteles y eso engloba absolutamente todo.



Es una forma también muy bonita de que los clientes se lleven una grata impresión de lo que es la cadena en cuanto a proyectos de sostenibilidad.

## Presencia en foros

Como parte de las actividades de difusión del movimiento "Ola de Cambio", Grupo Iberostar participó en diversos foros. A continuación, se destacan los más relevantes:

FOROS EN LOS QUE GRUPO IBEROSTAR HA DIFUNDIDO EL MOVIMIENTO "OLA DE CAMBIO"



## Gestión medioambiental

# 3.2

Grupo Iberostar reconoce que el medioambiente es un elemento que debe condicionar y limitar la actividad humana, pero a su vez también es un factor de competitividad en el sector en el que opera. Implementar medidas de protección del medio ambiente favorece no solamente al hábitat natural, sino que mejora la relación con los clientes y a la larga beneficia la sostenibilidad económica del Grupo, dado que una parte fundamental del valor de los hoteles viene marcada por los entornos naturales en los que se ubican.

La gestión medioambiental de Grupo Iberostar, que aborda tres ejes principales (la conservación de los océanos, la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad) incluye la aplicación de las políticas actuales, la dedicación de recursos a la prevención de riesgos y la certificación ambiental de sus establecimientos, elementos definidos por la Dirección General del Grupo. Este alcance comprende los Servicios de Hotelería, Restauración y Spa. Asimismo, para garantizar la eficacia y mejora continua de la gestión ambiental, se establecen y gestionan los procesos necesarios.

En Grupo Iberostar se aplica el principio de precaución, a través de las políticas ambientales, las acciones de gestión medioambiental y el movimiento "Ola de Cambio". Este principio implica la adopción de una posición de precaución, en la que la falta de certeza científica absoluta no debería justificar no tomar medidas para proteger el medio ambiente. El principio de precaución forma parte de diversos instrumentos jurídicos internacionales y nacionales, como la Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992.

En la gestión medioambiental, en primer lugar, se aborda la **planificación**, en la que se identifican y evalúan los aspectos ambientales clave de las actividades y servicios, es decir, aquellos que puedan generar impactos significativos en el medio ambiente. Además, en el proceso de planificación se consideran los requisitos legales de tipo medioambiental, así como otros requisitos suscritos por la organización. Posteriormente, se establecen objetivos y metas y se marcan los plazos, recursos y responsables de llevar a cabo las acciones.

La segunda fase es la **implementación** de los procesos de gestión ambiental. Para ello, Grupo Iberostar cuenta con procedimientos y herramientas de referencia. En particular:

se presta especial atención a la gestión de los residuos;

se controlan los consumos y la utilización de recursos;

se cumple con el mantenimiento y la medición de emisiones a la atmósfera;

se asegura la calidad del agua de los establecimientos a través de rutinas de control;

se realizan estudios sonométricos en las instalaciones;

se dispone de un plan preventivo y correctivo para la maquinaria de los hoteles;

se cuenta con instrucciones de trabajo para el correcto almacenamiento y manipulación de productos químicos y de limpieza;

se definen criterios de actuación medioambiental aplicables a proveedores y subcontratistas.

Igualmente, el Grupo tiene establecidas actuaciones a seguir en las situaciones identificadas de emergencia ambiental. Además, se tiene en cuenta aspectos como la formación a los empleados y la comunicación a otros grupos de interés, principalmente clientes, proveedores y subcontratistas.

En la **verificación** de las actuaciones se lleva a cabo el seguimiento y la medición de los objetivos y metas para evaluar el grado de consecución de las acciones previstas. Se realiza, por ejemplo, una revisión periódica de la evaluación del cumplimiento legal, para asegurar en todo momento su actualización. Igualmente existen procedimientos para detectar desviaciones y subsanarlas.

## Etapas en la gestión ambiental de Grupo Iberostar



## Procedimientos de evaluación y certificación ambiental

3.2.1

La mayoría de los hoteles de Grupo Iberostar cuenta con certificaciones medioambientales. Muchos de los hoteles en España están certificados en ISO 14001:2015 y Reglamento EMAS. Asimismo, en 2018, 8 hoteles del Grupo se certificaron en ISO 14001:2015 en España. Los hoteles en América también disponen de certificaciones medioambientales como Green Globe, EcoCheck y Green Key y se está trabajando para aumentar el número de hoteles con certificación medioambiental en esta región.

del Grupo a largo plazo y mide el desempeño operativo de la compañía en este tema a través de auditorías in situ. En 2019 se implementará esta certificación en 16 hoteles en España. En 2019 también se implementará este sistema en los hoteles que ya disponen de certificaciones ambientales en América.

En 2018, Grupo Iberostar en España también llegó a un acuerdo con EarthCheck, certificador internacional en sostenibilidad que ayuda a respaldar los compromisos de sostenibilidad

Asimismo, 26 hoteles del Grupo obtuvieron el reconocimiento *Green Leader* de TripAdvisor, de los cuales 6 fueron en la categoría plata, 11 en la categoría oro y 9 en la categoría platino. Estos reconocimientos demuestran el firme compromiso del Grupo con las prácticas sostenibles en el ámbito turístico.

### CERTIFICACIONES DE GRUPO IBEROSTAR (2018)

| Certificación  |   | Número de hoteles certificados |
|----------------|---|--------------------------------|
| ISO 14001:2015 |  | 31                             |
| Green Globe    |  | 10                             |
| Green Key      |  | 6                              |
| Travel Life    |  | 4                              |
| EMAS           |  | 3                              |
| Ecocheck       |  | 3                              |

A su vez, a la hora de diseñar y construir hoteles, Grupo Iberostar respeta las normativas vigentes en los destinos, ejecuta las reformas cumpliendo las políticas de compras sostenibles y aplica los estándares de equipamiento que cumplen con los certificados que avalan el compromiso ético comercial y de protección del medioambiente (FSC, Comercio justo, certificación EU Ecolabel, Energy Star USA y LEED, entre otras).

Asimismo, Grupo Iberostar, en la fase de diseño y reforma de hoteles, busca soluciones que se ajusten al respeto por el medioambiente y sean sostenibles, garantizando sistemas constructivos y materiales que se adecúen a esta concepción de los proyectos.

Además, se realizan estudios ambientales que forman parte de la realización de los proyectos de diseño y construcción de nuevos hoteles. Éstos incluyen la caracterización

de la flora y la fauna y la identificación de zonas protegidas, entre otras medidas.

El Grupo también cuenta con una póliza máster de Responsabilidad Civil, que cubre la responsabilidad en caso de contaminación súbita y accidental, para daños personales, materiales y perjuicios asociados.

Igualmente, el Código Ético de Grupo Iberostar recoge el firme compromiso por preservar el medio ambiente y el respeto a la flora y fauna autóctonas en todos los destinos en los que opera. La preocupación por el medio ambiente se extiende a las relaciones que se mantienen con los colaboradores de Grupo Iberostar, quienes deben ser conscientes de la importancia del medio ambiente para el desarrollo de su misión y la consecución de su visión empresarial y, obedeciendo a los valores y principios establecidos, deberán:

Ser responsables y ejemplares en su comportamiento diario en lo que se refiere al respeto por el medio ambiente, consumiendo recursos, energía y agua de forma responsable y evitando la generación innecesaria de residuos y fomentando su reciclaje.

Conocer, respetar y abogar por que los demás respeten cuantas políticas y compromisos suscriba Grupo Iberostar en general, y sus hoteles en particular, en relación con la protección ambiental.

Conocer los impactos ambientales y respetar la normativa ambiental aplicable a sus actividades diarias. Para ello, se establecen los planes formativos y acciones informativas que resulten necesarias.

Tener en cuenta los impactos y los riesgos ambientales como una variable más en el ámbito de la toma de decisiones, incluida la selección de proveedores. Además, seleccionarán las alternativas que respondan razonablemente a criterios de ecoeficiencia

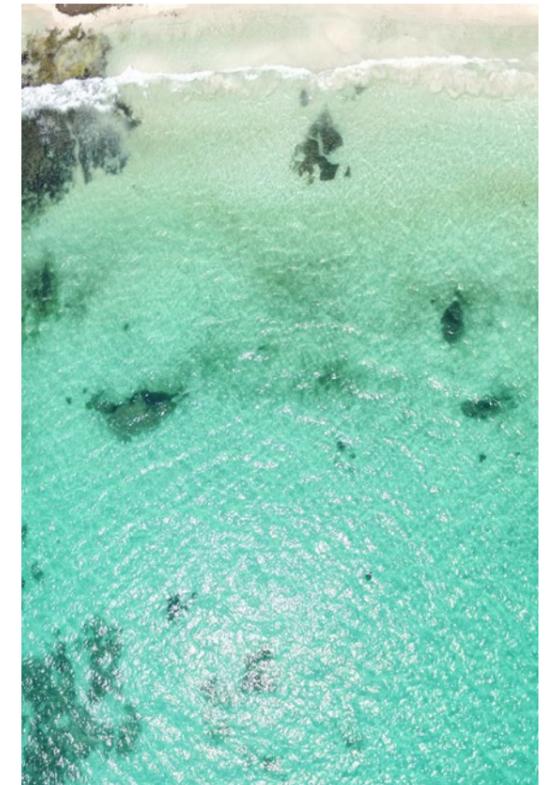
## Gestión de residuos y economía circular

# 3.3

El uso racional y responsable de los recursos naturales es una premisa esencial para Grupo Iberostar. Dado el tamaño de la compañía, se considera imprescindible establecer procedimientos y acciones específicas mediante las cuales se consiga contribuir a la reducción del consumo de materiales y asegurar la minimización de la generación de residuos. Además, se lleva a cabo una gestión adecuada de todos los tipos de residuos generados, a través de gestores autorizados y en línea con la legislación aplicable en cada país de operación, favoreciendo la reutilización y el reciclaje. Para llevarlo a cabo, se proporciona información y formación a los empleados y proveedores sobre la minimización y separación de residuos y se solicita colaboración a los clientes para su correcta gestión.

Durante 2018, la actividad desarrollada en los hoteles dio origen a aproximadamente 44,4 mil toneladas de residuos (estimación realizada a partir de la información proporcionada por los diferentes hoteles). De éstos, un 99,2% consistieron en residuos no peligrosos y no especiales, principalmente cartón y papel, envases, vidrio, residuos banales y residuos orgánicos. El tipo de residuo especial más relevante fue el aceite usado generado en las cocinas. Otros residuos especiales y residuos peligrosos generados en pequeña cantidad fueron los envases que habían contenido pinturas y productos peligrosos, restos de pinturas y barnices, material absorbente, pilas y baterías, y en algunos casos fluorescentes, tóneres y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Adicionalmente, los escombros y otros residuos generados en obras y reformas se gestionaron de acuerdo con la legislación vigente en cada país y a través de la retirada a vertedero autorizado.

Con el fin de impulsar la economía circular, Grupo Iberostar apuesta decididamente por la eliminación de los plásticos de un solo uso, uno de los tres ejes del movimiento "Ola de Cambio". Las diferentes medidas desarrolladas permitieron evitar el consumo de más de 200 toneladas de plástico en las habitaciones de hoteles de España, plástico que habría sido destinado a vertederos o que incluso podría haber llegado al mar. Esta medida también contribuyó de manera determinante a incrementar la ecoeficiencia de los hoteles, pues



no modificó de ninguna manera la alta calidad del servicio proporcionado a los clientes y en cambio sí supuso una importante reducción en el consumo de recursos naturales y en la generación de residuos, además de evitar la generación de gases de efecto invernadero en las fases de fabricación, transporte, distribución y destino final del plástico que se dejó de utilizar. El objetivo de Grupo Iberostar en 2019 es eliminar los plásticos de un solo uso en las zonas comunes de los hoteles de España y la eliminación de plásticos de un solo uso en todas las habitaciones de los hoteles de los demás países. Para 2020 el objetivo es eliminar definitivamente los plásticos de un solo uso en todos los hoteles de Grupo Iberostar.

Por otra parte, en 2018 Grupo Iberostar presentó su adhesión a la Estrategia Europea para los Plásticos. Esta estrategia consiste en compromisos voluntarios establecidos por las empresas para la reducción del consumo de plástico y la puesta en marcha de medidas para reemplazar el plástico tradicional por plástico reciclado. Grupo Iberostar es la primera compañía del sector hotelero en toda Europa que se adhiere a esta estrategia, formando parte del grupo de más de 70 empresas y asociaciones industriales europeas vinculadas a esta iniciativa.

## Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

3.3.1

Los hoteles del Grupo trabajan para reducir el desperdicio de los alimentos en sus restaurantes y comedores, mediante una planificación de las comidas en función de la previsión de la ocupación y considerando los datos históricos de consumos en los restaurantes. Además, cada vez se trabaja más en la aplicación de la innovación para tomar decisiones inteligentes a la hora de gestionar los recursos. En algunos hoteles se implementan iniciativas novedosas relacionadas

con el desperdicio de alimentos. Por ejemplo, en el Hotel Iberostar Cristina en 2018 se aprobó la implementación del Proyecto piloto "Winnow", con el que se efectuará un control de los alimentos que no se consumen mediante el registro de su peso y la categorización de los alimentos. Esto permitirá desarrollar acciones para reducir el desperdicio. Este proyecto, en su conjunto, incentiva la creatividad del equipo.



## Uso sostenible de los recursos

3.4

Grupo Iberostar es consciente de los impactos que genera su actividad. El uso inadecuado y poco eficiente de los recursos naturales, especialmente la energía y el agua, puede generar en el futuro escenarios de escasez que podrían poner en riesgo la actividad económica y el bienestar de las

comunidades en los lugares de operación. Por ello, considera relevante realizar un control riguroso del uso de los recursos en todas sus instalaciones. La monitorización permite llevar a cabo una optimización de dichos recursos e implementar medidas que favorezcan la ecoeficiencia.

### Consumo de agua

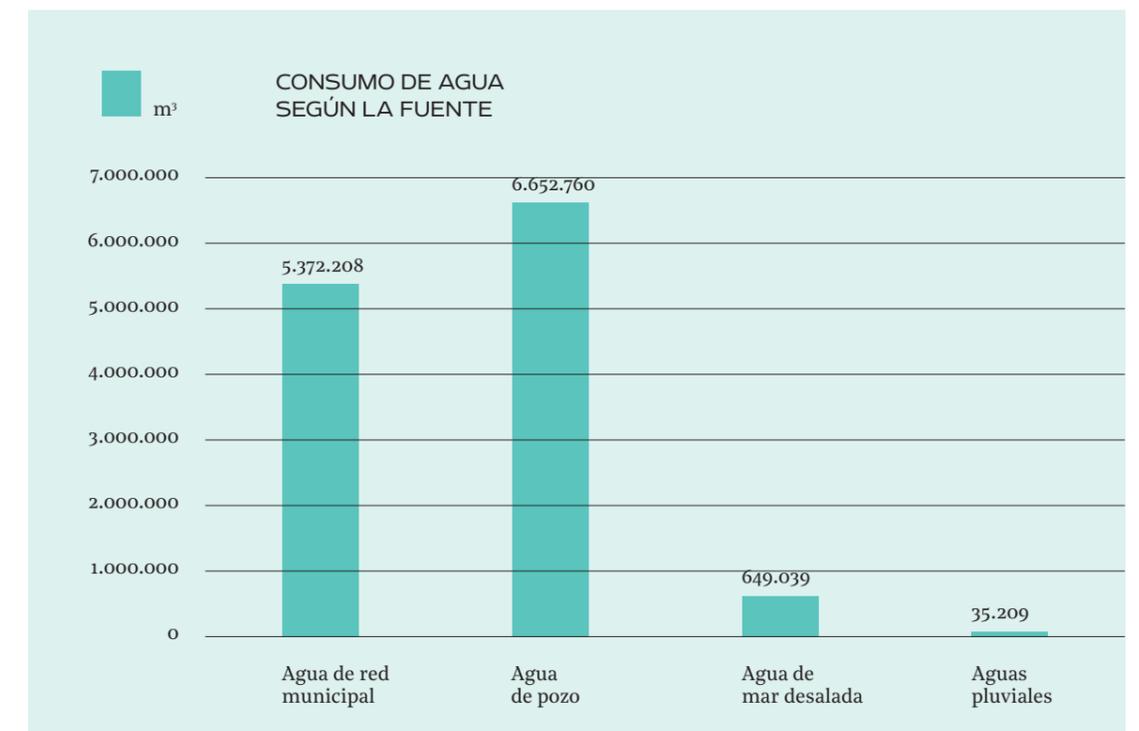
3.4.1

Grupo Iberostar es consciente del valor de los recursos naturales y tiene en cuenta la importancia de los recursos hídricos, unos recursos que son cada vez más escasos debido a la sobreexplotación que ocasiona la actividad humana en diferentes sectores. Por ello, el Grupo lleva a cabo un seguimiento exhaustivo de los consumos que realizan todos sus hoteles, pudiendo así llevar a cabo una gestión más precisa y eficiente.

Entre las medidas aplicadas para mejorar la eficiencia en el uso del agua destaca el uso de grifería con sistemas de ahorro, el aprovechamiento de las aguas pluviales, la desalinización del agua de mar y la centralización de la generación de vapor. Una práctica generalizada es la siembra en los jardines de

especies autóctonas, las cuales están mejor adaptadas a las condiciones climáticas de cada lugar, lo que ayuda a optimizar el agua para riego de jardines. Además, en República Dominicana, México, Jamaica, Brasil, Cabo Verde y Grecia el riego de jardines se lleva a cabo con agua previamente tratada en estaciones de depuración de aguas residuales. Igualmente, en República Dominicana y Brasil el agua con el que se riegan los campos de golf proviene en gran medida de estaciones de depuración de aguas residuales.

En 2018, el consumo de agua en los hoteles fue de 12,7 millones de metros cúbicos, un 42,3% de los cuales procedió de red de agua municipal, un 52,3% de agua de pozo, un 5,1% de agua de mar desalada y un 0,3% de agua pluvial.



Por otra parte, las aguas residuales generadas en los hoteles se destinan siempre al sistema más óptimo que está disponible en cada país de operación. El 69% de los hoteles derivan sus aguas residuales a estaciones depuradoras de aguas residuales, el 28% a la red de alcantarillado y saneamiento del país de operación, mientras que un 3% de los hoteles gestionan aguas

residuales a través de fosas sépticas. Las aguas residuales generadas por los hoteles no se vierten a masas de agua superficial o al mar.

También cabe destacar que en 2018 Grupo Iberostar construyó una depuradora para el tratamiento de las aguas residuales en Montenegro, evitando de esta manera el vertido de agua al mar.

## Consumo de energía y eficiencia energética

### 3.4.2

Grupo Iberostar apuesta por la mejora de la eficiencia energética en los hoteles, con el objetivo de incrementar la sostenibilidad medioambiental y ofrecer a los clientes una estancia más cómoda y adaptada a sus necesidades.

comunes, entre otras medidas, así como mejoras en la iluminación de las zonas comunes y el sistema de aire acondicionado general de cada hotel.

Por este motivo, en los últimos años se han llevado a cabo mejoras en los controles de consumos y en la eficiencia en la mayoría de los procesos. Estas mejoras se centran en la sustitución del alumbrado por el de iluminación LED y en la instalación de sistemas inteligentes que permiten una mejor regulación térmica de las habitaciones y zonas

Además, las reformas de los hoteles se orientaron a mejores estándares de confort, en varios casos impulsando un ascenso en la categoría de hotel de 4 a 5 estrellas, con el consecuente aumento en la capacidad de ocupación y servicios ofertados.

Las principales actuaciones en 2018 relacionadas con la mejora de la eficiencia energética de los hoteles según su naturaleza fueron:

## Sistemas pasivos

Mejora de los sistemas constructivos de edificios (envolventes, cerramientos y aislamientos).

Actualización y mejora de los sistemas pasivos en canalizaciones de fontanería y clima.

## Sistemas activos

La conjunción de la modernización de sistemas más eficientes con un control inteligente que adapta el consumo a la demanda aumentó

ampliamente la eficiencia de las instalaciones, reduciendo el consumo energético. Los puntos más relevantes son:

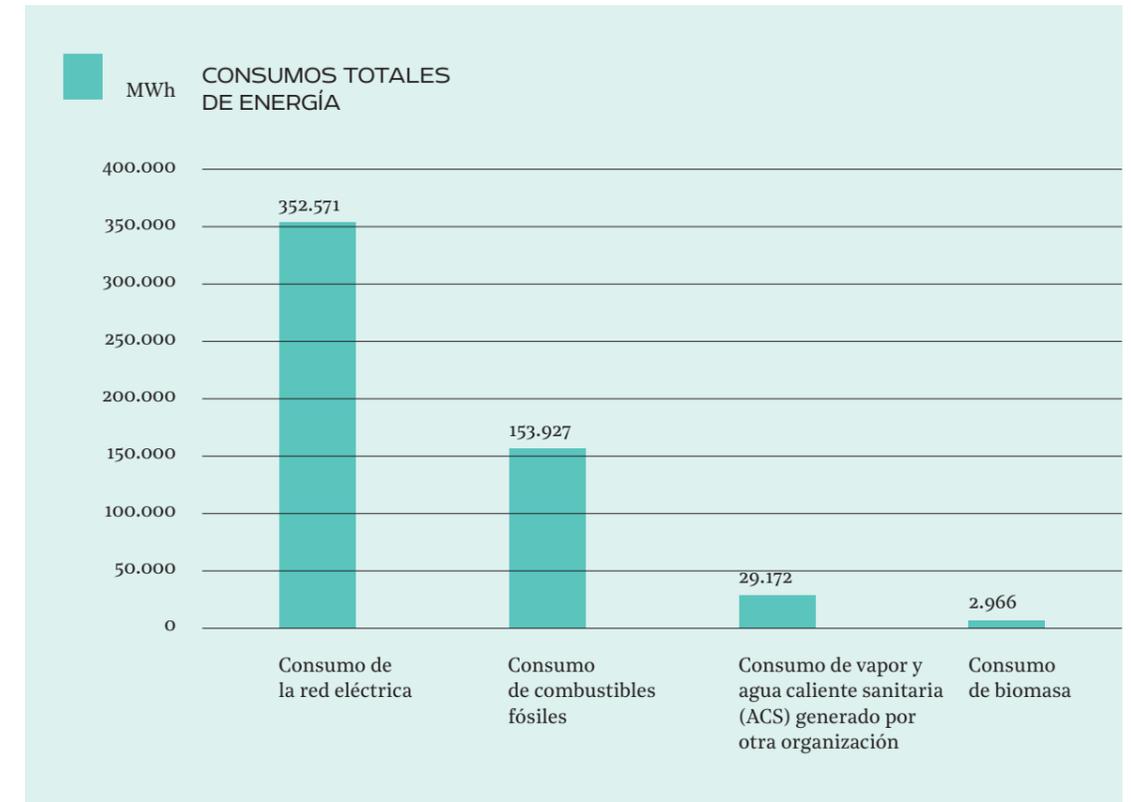
**Iluminación LED:** toda la iluminación de los hoteles reformados en 2018 funciona 100% con bombillas tipo LED, con eficiencias energéticas muy superiores a las anteriores (una mejora de alrededor del 70%).

**Control de temperatura:** sistemas más eficientes para el confort térmico (para enfriar o calentar aire, agua, etc.) que permiten ajustar la temperatura según la demanda, gracias a un control más inteligente. Estas mejoras se realizaron principalmente en las zonas comunes. Además, en hoteles de México se implementó la generación de frío a partir de compresores eléctricos de levitación magnética (el sistema más eficiente del mercado).

También se llevaron a cabo medidas de ahorro energético mediante modificaciones en los procesos de operación. Se conformaron equipos de control energético, encargados de evaluar semanalmente los consumos con responsables de áreas, además de evaluar el cumplimiento de los planes de acción definidos. Estas acciones tienen no solo un impacto en el consumo de electricidad y

gas, sino también en el consumo de agua. También se realizaron inversiones para ampliar los sistemas de medición y lectura de consumos energéticos, obteniéndose la información real de los centros de mayor consumo energético y brindando las herramientas necesarias para la toma de decisiones y mejora de los planes de acción.

Los consumos de energía de Grupo Iberostar en 2018 fueron los siguientes:



Asimismo, Grupo Iberostar lleva a cabo diversos proyectos y acciones para fomentar el uso de energías renovables en sus hoteles, lo que contribuye también a reducir las emisiones de

gases de efecto invernadero. Específicamente, se han llevado a cabo programas de descentralización energética con energías renovables y reaprovechamiento, actuando a través de:

**Biomasa:** implantación de calderas de pellets de biomasa en cinco hoteles de España (hoteles Iberostar Playa de Palma, Andalucía Playa, Marbella Coral Beach, Fuerteventura Palace y Lanzarote Park). En algunos de éstos la generación de energía térmica se aprovecha para calentar las piscinas. A pesar de haber sido recientemente implantadas, en 2018 el consumo de biomasa en hoteles de España representó cerca del 10% del consumo de combustibles fósiles en España.

**Placas solares para la captación de energía solar térmica** en el hotel Iberostar Alcudia Park y en el complejo hotelero Iberostar de Brasil.

**Reaprovechamiento** en los hoteles Iberostar Alcudia Park y Paseo de Gracia, mediante sistemas que aumentan la eficiencia, aprovechando la energía sobrante de una función primaria para una función secundaria. Por ejemplo, en el hotel Iberostar Alcudia Park, se aprovecha la energía del sistema de refrigeración para calentar el agua de la piscina.

Por otra parte, en Brasil, desde 2016 se han negociado contratos de electricidad suministrada a partir de fuentes limpias, con una duración de 3 años. En el acuerdo se establece que la energía suministrada debe ser limpia, obteniéndose

también los certificados correspondientes. A partir de 2019 se prevé la contratación de electricidad con certificado de energía limpia en hoteles de México y la contratación de electricidad con garantía de origen renovable en hoteles de España.

En 2018, Grupo Iberostar en España también apostó por la promoción del vehículo eléctrico, instalando puntos de carga eléctrica de vehículos en los siguientes centros:

## Baleares

Hotel Iberostar Alcudia Park

Hotel Iberostar Bahía de Palma

Hotel Iberostar Cristina

Hotel Iberostar Playa de Palma

## Andalucía

Hotel Iberostar Andalucía Playa

Hotel Iberostar Marbella Coral Beach

Hotel Iberostar Royal Ándalus

## Canarias

Hotel Iberostar Fuerteventura Palace

Hotel Iberostar Sábila

Hotel Iberostar Bouganville Playa

Igualmente, se dispone de vehículos eléctricos en el complejo hotelero de Brasil y en el Iberostar Club Cala Barca. Asimismo, los vehículos de campos de golf y los que se emplean en The Club también son eléctricos.

También es importante resaltar que el Hotel Iberostar Grand Hotel Portals Nous de Mallorca,

inaugurado en 2017, fue distinguido en el año de su apertura con el premio *Best Sustainable Hotel* en España y recibió la condición de *International Five Star Standard* por *The International Hotel Awards*, como uno de los mejores hoteles de cinco estrellas del mundo. Por consiguiente, Grand Hotel Portal Nous sobresale como un ejemplo de hotel diseñado con criterios ecoeficientes en el sector.

## Recursos dedicados para mejorar la eficiencia energética

### 3.4.3

Tal y como se explica en el apartado anterior de esta Memoria (apartado 3.4.2), Grupo Iberostar realizó diversas inversiones en la materia, empleando para ello la tecnología actual de mercado. En 2018 estas inversiones contabilizaron más de 10 millones de euros. La mayoría de

estas inversiones están relacionadas con la implantación de iluminación LED, mejoras en el aislamiento de térmico de edificios, aislamiento de canalizaciones y sistemas de climatización más eficientes, así como sistemas para la generación de agua caliente con placas solares térmicas.

## Emisiones de gases de efecto invernadero

# 3.5

Conscientes de que no se puede gestionar aquello que no se mide y como acción clave para avanzar en la lucha contra el cambio climático, en 2018 Grupo Iberostar trabajó para medir sus emisiones de gases de efecto invernadero (emisiones de GEI) basándose en el estándar *Corporate Accounting and Reporting Standard* y el estándar *GHG Protocol Scope 2 Guidance de Greenhouse Gas Protocol* (GHG Protocol). GHG Protocol es una organización conformada por World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), con más de 20 años trabajando en el desarrollo de marcos para medir y gestionar las emisiones de GEI.

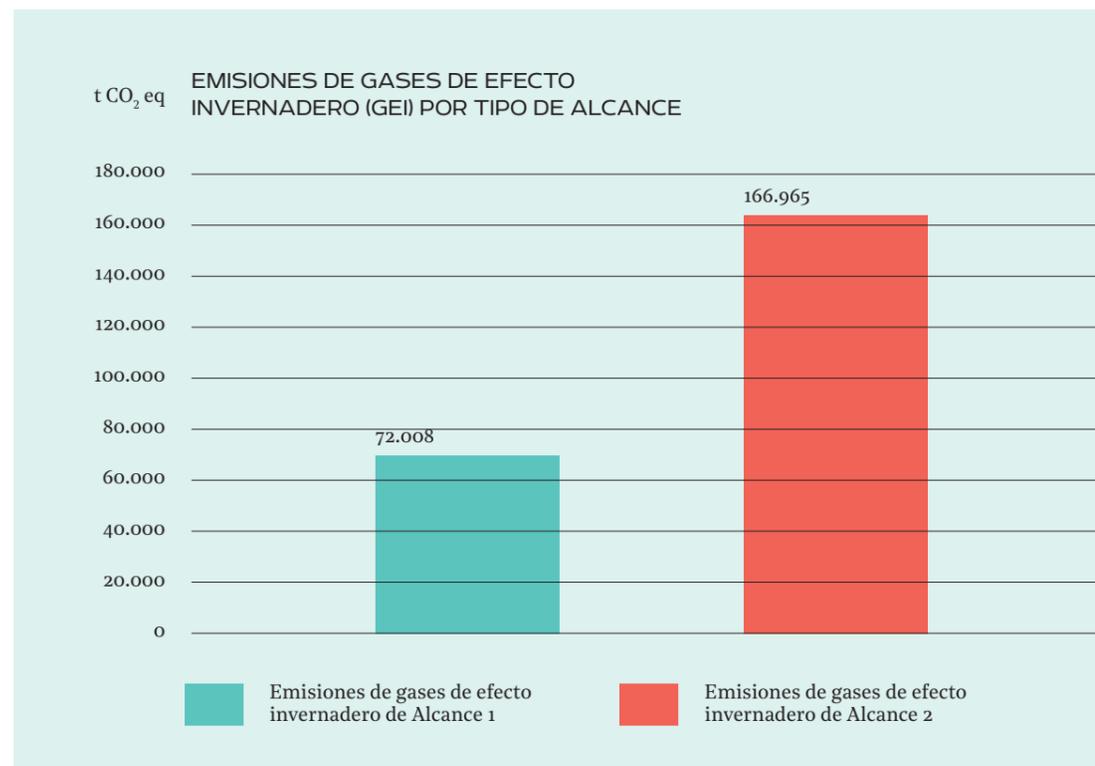
En línea con este estándar de GHG Protocol, Grupo Iberostar realizó en 2018 un primer inventario de emisiones de GEI de Alcance 1 y de Alcance 2 (el concepto de "Alcance" permite diferenciar entre emisiones de GEI directas e indirectas y evitar un doble conteo de emisiones de GEI).

Las emisiones de GEI de Alcance 1 consideradas por Grupo Iberostar son las generadas en los propios

hoteles y complejos hoteleros por el consumo de combustibles fósiles y por la emisión difusa de gases refrigerantes en equipos de climatización. Para ello, se consideraron los datos de consumo de combustibles fósiles y las recargas de refrigerantes en los equipos de climatización.

Las emisiones de GEI de Alcance 2 contempladas por Grupo Iberostar corresponden a emisiones de GEI indirectas debidas al consumo de electricidad procedente de la red eléctrica y las debidas a la compra de vapor y agua caliente sanitaria (ACS) a otra organización para su utilización en los hoteles. La compra de vapor y ACS a otra organización solo tiene lugar en México y República Dominicana. Las emisiones de GEI de Alcance 2 asociadas al consumo de electricidad se calcularon de acuerdo con el método *location-based*, es decir, considerando el factor de emisión de GEI del mix eléctrico de cada país. El factor de emisión de GEI del mix eléctrico de cada país se obtuvo a partir de los datos publicados por la Agencia Internacional de la Energía (*CO<sub>2</sub> Emissions from Fuel Combustion 2018*).

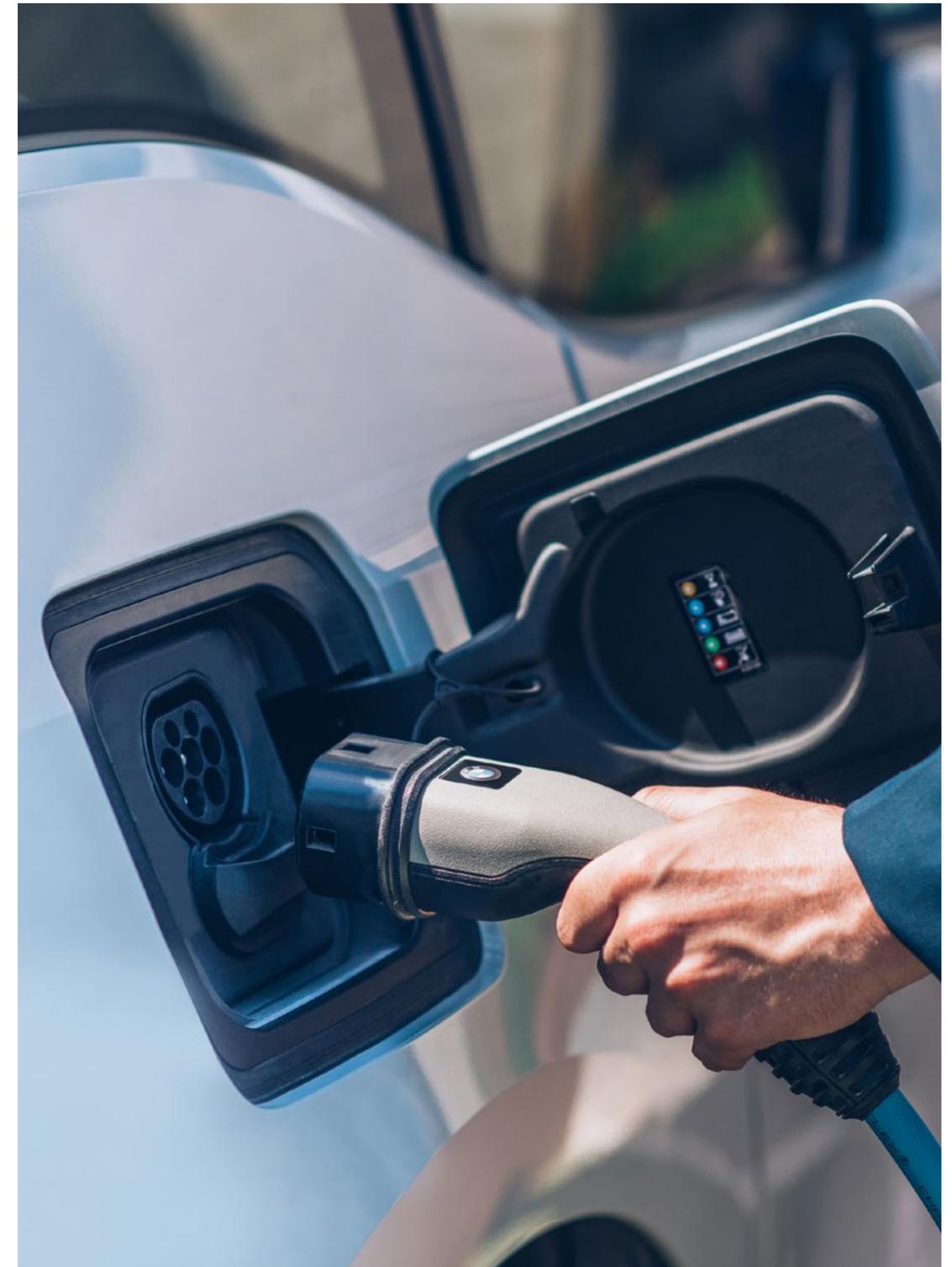
En 2018, las emisiones de GEI de Alcance 1 y 2 asociadas a las actividades de los hoteles fueron las siguientes:



Si se tuvieran en cuenta los certificados por la compra de electricidad de fuente limpia en Brasil, las emisiones de Alcance 2 se reducirían en 2.581 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

A partir de los datos de emisiones de GEI de cada hotel y de cada destino, Grupo Iberostar trabajará junto con diferentes áreas de la compañía para

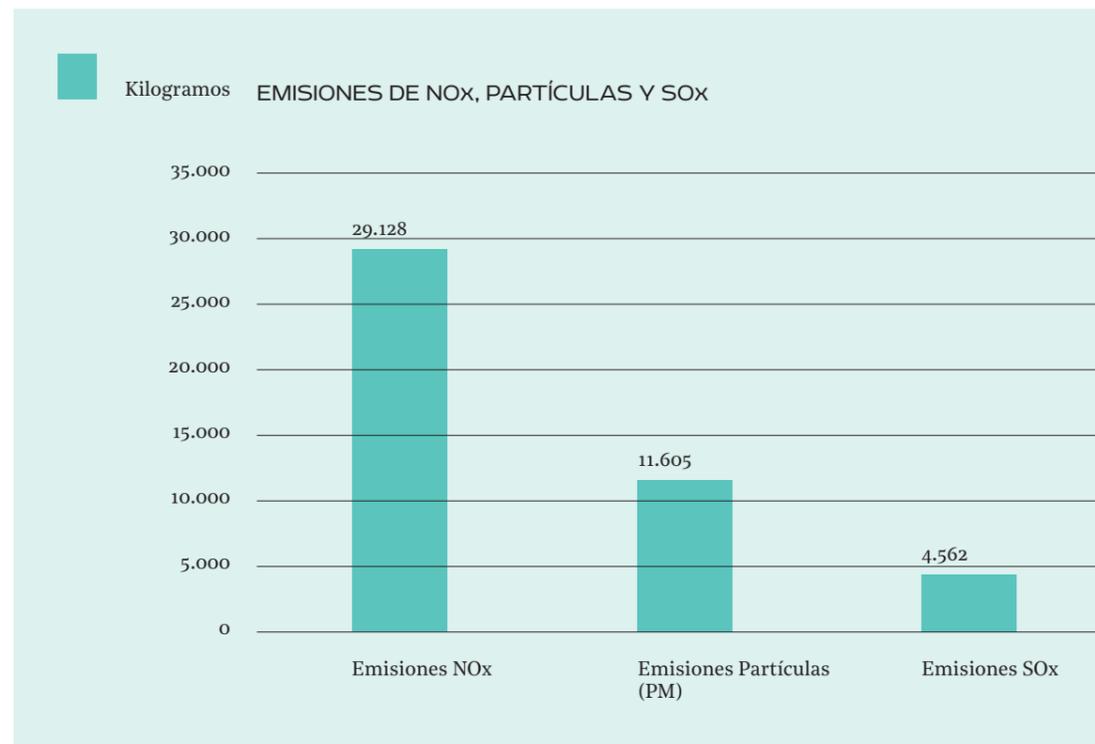
hacer un seguimiento a la evolución de los datos del inventario de las emisiones de GEI. A partir de la evolución registrada, se podrán establecer objetivos de reducción de las emisiones de GEI. Para ello, se analizarán diferentes medidas, incluidas las ya existentes en materia de eficiencia energética, con el fin de conseguir progresivamente reducciones significativas.



## Otras emisiones a la atmósfera

# 3.6

Grupo Iberostar también realiza un seguimiento de otras emisiones atmosféricas, sobre todo de las emisiones de NOx, SOx y materia particulada (PM), asociadas con el consumo de combustibles fósiles en sus instalaciones. Considerando el consumo de cada tipo de combustible fósil, se ha estimado los kilogramos emitidos. En 2018, estas emisiones fueron las siguientes:



## Protección de la biodiversidad

# 3.7

Muchos de los espacios en los que se radican los hoteles de Grupo Iberostar destacan por la riqueza del entorno natural y la biodiversidad que albergan. La flora y la fauna locales son, por lo tanto, activos de gran valor en estos lugares y las acciones de conservación son

determinantes para preservar su esencia. Para Grupo Iberostar resulta especialmente importante cuidar las playas, costas y océanos, debido a que muchos de los hoteles del Grupo se localizan en localidades marítimas, incluyendo parajes del Caribe y del Mediterráneo.

### Hotel Iberostar Selection Paraíso Maya



### Hotel Iberostar Albufera Park



### Hotel Iberostar Punta Cana



Entre los esfuerzos del Grupo para preservar la biodiversidad de estas zonas, se encuentran numerosas y variadas iniciativas, como la protección de corales impulsada por el

movimiento “Ola de Cambio”, acciones para asegurar la conservación de tortugas marinas y las limpiezas de playas y fondos marinos.”

## Viveros de corales en República Dominicana



Una de las acciones más destacadas de “Ola de Cambio” es la protección de los corales. Para impulsarla, Grupo Iberostar cuenta con la colaboración de expertos en la materia y desarrolla ambiciosos programas para favorecer su preservación. Uno de estos programas es la iniciativa de investigación y divulgación sobre la restauración de los arrecifes de coral en República

Dominicana. En el Hotel Iberostar Selection Bávaro, Grupo Iberostar ha construido una instalación de acuarios y una sala técnica para llevar a cabo investigación científica. Esta instalación es un laboratorio que colabora con el Instituto de Ciencias Biológicas Marinas de la Universidad de Hawaii y sus principales objetivos son:

- 1 Investigación científica:** en general, la mayoría de los esfuerzos que se realizan en el ámbito de restauración de arrecifes se centran en una especie y albergan unas pocas colonias de corales individuales. En el proyecto liderado por Grupo Iberostar se lleva a cabo investigación sobre los beneficios de los viveros que albergan múltiples colonias individuales de coral, puesto que la diversidad favorece la capacidad de adaptación al calentamiento de las aguas oceánicas. En este sentido, la instalación de acuarios alberga compartimentos que permiten modular la temperatura con elevada exactitud, lo que permite a los investigadores simular con precisión los eventos de blanqueamiento de corales.
- 2 Un banco genético, protegido de los huracanes:** el daño por huracán es una de las mayores amenazas para cualquier proyecto de restauración costera. Mantener una instalación terrestre de corales permite preservar una copia de cada genotipo de coral que crece en el agua, como parte de un banco genético en tierra.
- 3 Sensibilización y educación a nivel local y global:** Grupo Iberostar tiene la oportunidad única de compartir el progreso científico con una amplia audiencia, a través de sus instalaciones y clientes. Por lo tanto, las instalaciones de corales en República Dominicana permiten crear conciencia y educar sobre estas especies marítimas. El vivero también es un punto de encuentro para colaboradores internacionales y otras iniciativas con ONG locales.

## Protección y conservación de tortugas marinas

Los hoteles y otras estancias vacacionales de Grupo Iberostar se comprometen con la protección y conservación de las tortugas marinas. Este compromiso se materializa mediante el establecimiento de campamentos tortugueros

que permiten la anidación, nacimiento y liberación de tortugas marinas en diversos hoteles del Grupo, así como programas de conservación y monitoreo de tortugas marinas.

Grupo Iberostar tiene implantados programas en los siguientes hoteles:

### México

Hotel Iberostar Selection Cancún

Hotel Iberostar Playa Mita

Hotel Iberostar Playa Paraíso

### Brasil

Complejo Iberostar Selection Praia Do Forte



## Grupo Iberostar colabora en la preservación de tortugas marinas en el municipio de Solidaridad, México

Como parte de la labor de conservación de las tortugas marinas, Grupo Iberostar lleva a cabo formación dirigida a empleados y colaboradores, con la intención de concienciar sobre la importancia de proteger estas especies. También realiza actividades educativas con clientes cuando es época de liberar las tortugas.



### CAMPAMENTOS TORTUGUEROS PARA LA ANIDACIÓN Y NACIMIENTO DE TORTUGAS EN LOS HOTELES DE GRUPO IBEROSTAR



#### Consejos en caso de presenciar la llegada de una tortuga



No aproximarse a ella.  
No iluminarla ni a su alrededor, ni tomar fotografías con flash.  
Si por algún motivo se debe caminar por la playa de noche, usar un filtro rojo o ámbar en la linterna e iluminar solo el camino.  
En caso de presenciar una llegada comunicarlo a la seguridad del hotel.

#### Obligaciones del hotel durante la temporada de anidación



Retirar de la playa cualquier objeto que impida el paso de la tortuga y sus crías.  
Eliminar, reorientar o modificar cualquier instalación o equipo que refleje luz hacia la playa durante la noche.  
Evitar el ruido excesivo durante la noche.

## Número de nidos y crías liberadas en los Hoteles Iberostar en México

| Playa Mita      |           |        |        |                        |
|-----------------|-----------|--------|--------|------------------------|
|                 | 2014-2018 | 2017   | 2018   | Área de monitoreo (km) |
| Nidos           | 1.763     | 982    | 297    | 3,2                    |
| Crías liberadas | 110.970   | 57.233 | 16.635 |                        |

| Playa Paraíso   |           |        |        |                        |
|-----------------|-----------|--------|--------|------------------------|
|                 | 2014-2018 | 2017   | 2018   | Área de monitoreo (km) |
| Nidos           | 2.150     | 982    | 231    | 5,8                    |
| Crías liberadas | 147.004   | 57.233 | 19.559 |                        |

| Cancún          |           |       |       |                        |
|-----------------|-----------|-------|-------|------------------------|
|                 | 2014-2018 | 2017  | 2018  | Área de monitoreo (km) |
| Nidos           | 455       | 87    | 73    | 0,45                   |
| Crías liberadas | 30.861    | 6.898 | 7.234 |                        |

## Número de nidos y crías liberadas en los Hoteles Iberostar en Brasil

| Hotel Iberostar Complejo Praia Do Forte |           |                        |  |
|---|-----------|------------------------|--|
|   | 2006-2018 | Área de monitoreo (km) |  |
| Nidos                                   | 5.463     | 14                     |  |
| Crías liberadas                         | 329.229   |                        |  |



#### **4.1**

Empleo  
/ pág. 96

#### **4.2**

Organización del  
trabajo y medidas  
destinadas a facilitar  
el disfrute de la  
conciliación  
/ pág. 103

#### **4.3**

Seguridad y salud  
/ pág. 104

#### **4.4**

Relaciones sociales  
/ pág. 109

#### **4.5**

Formación  
/ pág. 110

#### **4.6**

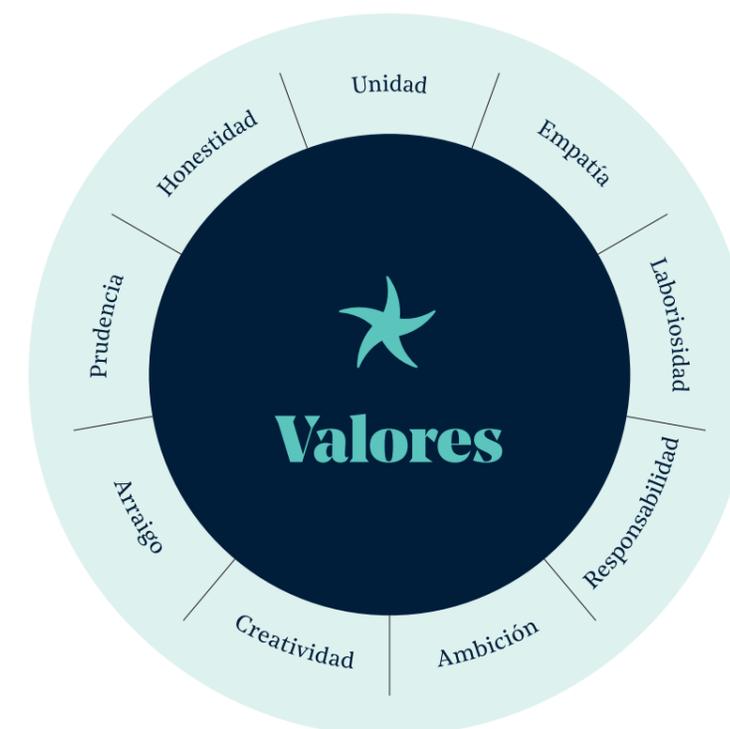
Igualdad y  
accesibilidad  
/ pág. 111

## **Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar**

## ADN Grupo Iberostar

Grupo Iberostar pretende conseguir la máxima implicación de todos sus empleados con el objetivo de satisfacer a los clientes y fomentar un ambiente de trabajo positivo y que incentive el crecimiento profesional. Permanentemente en todos los ámbitos de trabajo se llevan a cabo las acciones de mejora necesarias para cumplir con los niveles de calidad marcados por la Dirección y liderados

por los responsables de cada departamento. La filosofía de Grupo Iberostar contempla la preservación y el respeto por el medio ambiente y la salud de las personas. Esta filosofía se extiende a los empleados y también se apuesta por la inversión continua en formación, igualdad y el desarrollo de las personas, favoreciendo e incentivando la promoción profesional y personal de los empleados.



Las personas que forman parte de Grupo Iberostar son quienes hacen posible la excelencia en el servicio y en la gestión de la compañía. En sus tareas diarias, los empleados transmiten los valores de referencia del Grupo, mientras aportan profesionalidad y compromiso con el trabajo, todo ello trabajando en equipos caracterizados por la colaboración y una actitud positiva y proactiva. Se fomenta la cultura del aprendizaje y la valoración de las personas, unos elementos que ayudan a que cada empleado aporte lo mejor de sí mismo y ofrezca al cliente la mejor atención y servicio. Al mismo tiempo, se brinda protección a los trabajadores, velando por su seguridad y salud laboral y potenciando el desarrollo profesional.

En su gestión de la captación del talento, Grupo Iberostar apuesta por la contratación responsable y una gestión ética de las personas, entendiendo que las personas que trabajan en la compañía son plurales y diversas, pero que conjuntamente

forman un equipo estelar. Se apuesta por personas cualificadas, con un carácter emprendedor y con ganas de aprender y crecer profesionalmente. El Grupo concibe que son sus empleados quienes permiten proporcionar experiencias únicas a los clientes y aportar valor de manera diferenciada tanto a los clientes como a los demás grupos de interés. Es la cohesión y coordinación forjada por este equipo estelar lo que garantiza la construcción de relaciones sólidas y duraderas en el tiempo. Grupo Iberostar asume que debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de los empleados, pues cimientan el saber hacer y el acervo de la compañía familiar.

A su vez, el entorno de Grupo Iberostar ofrece un ambiente estable a sus trabajadores, en el marco de una compañía con vocación de liderazgo y que genera oportunidades en diferentes países. El proceso de selección de los empleados es riguroso y objetivo y se garantizan la confidencialidad y la igualdad de oportunidades entre los participantes.

## Empleo

# 4.1

Los datos de plantilla de Grupo Iberostar que se presentan en este apartado representan un promedio de empleados en el año 2018. Son datos de empleados que pertenecen al Grupo y no se incluyen los datos de personal de los hoteles de

gestión. Se tiene en cuenta la información para España (incluyendo los hoteles y la sede de Grupo Iberostar), los hoteles del Grupo a nivel mundial (excluyendo España) y World2Meet, Almundo.com e Iberoservice International.

### Plantilla de hoteles en España y sede central de Grupo Iberostar

La siguiente tabla de plantilla promedio de Grupo Iberostar en España en 2018 incluye tanto los hoteles del Grupo como la sede de la compañía. Se presenta la información por sexo, edad,

clasificación profesional y modalidad de contratos de trabajo (contratos indefinidos y temporales y contratos parciales).

|                          | Hombres         | Mujeres         | Contratos indefinidos (hombres) | Contratos indefinidos (mujeres) | Contratos temporales (hombres) | Contratos temporales (mujeres) | Contratos a tiempo parcial (hombres) | Contratos a tiempo parcial (mujeres) |
|--------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Senior Management</b> | <b>34,11</b>    | <b>9,37</b>     | <b>33,53</b>                    | <b>9,37</b>                     | <b>0,58</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años                 | 0,00            | 0,00            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años               | 0,96            | 0,96            | 0,96                            | 0,96                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años               | 10,79           | 3,91            | 10,79                           | 3,91                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años               | 18,86           | 4,50            | 18,28                           | 4,50                            | 0,58                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años                 | 3,50            | 0,00            | 3,50                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Management</b>        | <b>64,14</b>    | <b>33,10</b>    | <b>58,27</b>                    | <b>29,42</b>                    | <b>5,87</b>                    | <b>3,68</b>                    | <b>0,10</b>                          | <b>0,83</b>                          |
| <25 años                 | 0,00            | 0,00            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años               | 10,03           | 17,74           | 6,20                            | 14,28                           | 3,83                           | 3,46                           | 0,08                                 | 0,63                                 |
| 35-44 años               | 24,67           | 13,00           | 23,18                           | 13,00                           | 1,49                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,20                                 |
| 45-54 años               | 19,35           | 2,36            | 18,82                           | 2,14                            | 0,53                           | 0,22                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años                 | 10,09           | 0,00            | 10,07                           | 0,00                            | 0,02                           | 0,00                           | 0,02                                 | 0,00                                 |
| <b>Management</b>        | <b>2.293,25</b> | <b>2.224,53</b> | <b>1.589,03</b>                 | <b>1.568,25</b>                 | <b>704,22</b>                  | <b>658,89</b>                  | <b>47,05</b>                         | <b>160,20</b>                        |
| <25 años                 | 165,09          | 168,52          | 53,49                           | 59,90                           | 111,61                         | 108,62                         | 10,71                                | 11,53                                |
| 25-34 años               | 582,08          | 538,98          | 298,32                          | 298,03                          | 283,76                         | 240,95                         | 12,70                                | 32,17                                |
| 35-44 años               | 741,84          | 740,64          | 559,54                          | 558,48                          | 182,30                         | 182,16                         | 12,11                                | 71,75                                |
| 45-54 años               | 560,57          | 555,25          | 462,48                          | 449,36                          | 98,09                          | 105,89                         | 5,36                                 | 33,92                                |
| >55 años                 | 243,67          | 223,75          | 215,20                          | 202,48                          | 28,46                          | 21,27                          | 6,17                                 | 10,83                                |
| <b>Total</b>             | <b>2.391,50</b> | <b>2.269,61</b> | <b>1.680,83</b>                 | <b>1.607,04</b>                 | <b>710,67</b>                  | <b>662,57</b>                  | <b>47,15</b>                         | <b>161,03</b>                        |



### Plantilla de hoteles de Grupo Iberostar fuera de España

La siguiente tabla de plantilla promedio de Grupo Iberostar en 2018 incluye los hoteles del Grupo que se encuentran fuera de España. Se presenta la información por sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de contratos de trabajo

(contratos indefinidos y temporales y contratos parciales). Para la elaboración de esta tabla se ha tenido en cuenta la plantilla a 31 de diciembre de 2018 y se ha proyectado estos datos sobre el promedio anual general.

|                          | Hombres         | Mujeres         | Contratos indefinidos (hombres) | Contratos indefinidos (mujeres) | Contratos temporales (hombres) | Contratos temporales (mujeres) | Contratos a tiempo parcial (hombres) | Contratos a tiempo parcial (mujeres) |
|--------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Senior Management</b> | <b>7,33</b>     | <b>2,90</b>     | <b>7,33</b>                     | <b>2,90</b>                     | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años                 | 0,00            | 0,00            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años               | 0,00            | 0,00            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años               | 3,60            | 0,99            | 3,60                            | 0,99                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años               | 3,73            | 1,00            | 3,73                            | 1,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años                 | 0,00            | 0,91            | 0,00                            | 0,91                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Management</b>        | <b>139,62</b>   | <b>63,38</b>    | <b>83,67</b>                    | <b>28,52</b>                    | <b>55,95</b>                   | <b>34,86</b>                   | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años                 | 8,02            | 8,02            | 0,00                            | 0,00                            | 8,02                           | 8,02                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años               | 23,32           | 16,55           | 7,29                            | 3,60                            | 16,03                          | 12,95                          | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años               | 38,12           | 17,28           | 29,24                           | 8,40                            | 8,88                           | 8,88                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años               | 54,18           | 19,53           | 31,16                           | 14,52                           | 23,02                          | 5,01                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años                 | 15,98           | 2,00            | 15,98                           | 2,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Personal Base</b>     | <b>8.647,41</b> | <b>5.125,37</b> | <b>5.513,51</b>                 | <b>3.113,50</b>                 | <b>3.133,90</b>                | <b>2.011,87</b>                | <b>113,81</b>                        | <b>57,11</b>                         |
| <25 años                 | 1.851,27        | 1.016,06        | 787,46                          | 405,88                          | 1.063,81                       | 610,18                         | 50,89                                | 14,64                                |
| 25-34 años               | 3.457,19        | 2.121,34        | 2.035,35                        | 1.195,84                        | 1.421,84                       | 925,50                         | 41,33                                | 33,93                                |
| 35-44 años               | 2.001,73        | 1.286,49        | 1.552,48                        | 965,70                          | 449,25                         | 320,79                         | 11,58                                | 8,54                                 |
| 45-54 años               | 1.018,76        | 582,87          | 861,31                          | 456,47                          | 157,45                         | 126,40                         | 10,01                                | 0,00                                 |
| >55 años                 | 318,46          | 118,61          | 276,91                          | 89,61                           | 41,55                          | 29,00                          | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Total</b>             | <b>8.794,36</b> | <b>5.191,65</b> | <b>5.604,51</b>                 | <b>3.144,92</b>                 | <b>3.189,85</b>                | <b>2.046,73</b>                | <b>113,81</b>                        | <b>57,11</b>                         |

## Plantilla de Almundo.com, World2Meet e Iberoservice International

Las siguientes tablas de plantilla promedio en 2018 incluyen a Almundo.com, World2Meet e Iberoservice International. Se presenta la información por sexo, edad,

clasificación profesional y modalidad de contratos de trabajo (contratos indefinidos y temporales y contratos parciales).

### Plantilla de Almundo.com

|                      | Hombres       | Mujeres       | Contratos indefinidos (hombres) | Contratos indefinidos (mujeres) | Contratos temporales (hombres) | Contratos temporales (mujeres) | Contratos a tiempo parcial (hombres) | Contratos a tiempo parcial (mujeres) |
|----------------------|---------------|---------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Management</b>    | <b>46,00</b>  | <b>12,00</b>  | <b>46,00</b>                    | <b>12,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>3,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años             | 0,00          | 0,00          | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años           | 22,00         | 1,00          | 22,00                           | 1,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 3,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años           | 18,00         | 10,00         | 18,00                           | 10,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años           | 6,00          | 1,00          | 6,00                            | 1,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años             | 0,00          | 0,00          | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Personal Base</b> | <b>313,00</b> | <b>414,00</b> | <b>313,00</b>                   | <b>414,00</b>                   | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>5,00</b>                          | <b>20,00</b>                         |
| <25 años             | 38,00         | 50,00         | 38,00                           | 50,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 4,00                                 | 8,00                                 |
| 25-34 años           | 191,00        | 276,00        | 191,00                          | 276,00                          | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 8,00                                 |
| 35-44 años           | 72,00         | 68,00         | 72,00                           | 68,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 1,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años           | 11,00         | 17,00         | 11,00                           | 17,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 3,00                                 |
| >55 años             | 1,00          | 3,00          | 1,00                            | 3,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 1,00                                 |
| <b>Total</b>         | <b>359,00</b> | <b>426,00</b> | <b>359,00</b>                   | <b>426,00</b>                   | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>8,00</b>                          | <b>20,00</b>                         |

### Plantilla de World2Meet

|                      | Hombres       | Mujeres       | Contratos indefinidos (hombres) | Contratos indefinidos (mujeres) | Contratos temporales (hombres) | Contratos temporales (mujeres) | Contratos a tiempo parcial (hombres) | Contratos a tiempo parcial (mujeres) |
|----------------------|---------------|---------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Management</b>    | <b>125,00</b> | <b>108,00</b> | <b>120,00</b>                   | <b>101,00</b>                   | <b>5,00</b>                    | <b>7,00</b>                    | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años             | 0,00          | 0,00          | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años           | 25,00         | 20,00         | 23,00                           | 18,00                           | 2,00                           | 2,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años           | 55,00         | 54,00         | 52,00                           | 49,00                           | 3,00                           | 5,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años           | 33,00         | 27,00         | 33,00                           | 27,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años             | 12,00         | 7,00          | 12,00                           | 7,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Personal Base</b> | <b>218,00</b> | <b>397,00</b> | <b>128,00</b>                   | <b>195,00</b>                   | <b>90,00</b>                   | <b>202,00</b>                  | <b>1,00</b>                          | <b>11,00</b>                         |
| <25 años             | 12,00         | 19,00         | 6,00                            | 4,00                            | 6,00                           | 15,00                          | 0,00                                 | 2,00                                 |
| 25-34 años           | 94,00         | 122,00        | 50,00                           | 58,00                           | 44,00                          | 64,00                          | 1,00                                 | 1,00                                 |
| 35-44 años           | 72,00         | 135,00        | 51,00                           | 78,00                           | 21,00                          | 57,00                          | 0,00                                 | 3,00                                 |
| 45-54 años           | 31,00         | 88,00         | 17,00                           | 44,00                           | 14,00                          | 44,00                          | 0,00                                 | 4,00                                 |
| >55 años             | 9,00          | 33,00         | 4,00                            | 11,00                           | 5,00                           | 22,00                          | 0,00                                 | 1,00                                 |
| <b>Total</b>         | <b>343,00</b> | <b>505,00</b> | <b>248,00</b>                   | <b>296,00</b>                   | <b>95,00</b>                   | <b>209,00</b>                  | <b>1,00</b>                          | <b>11,00</b>                         |

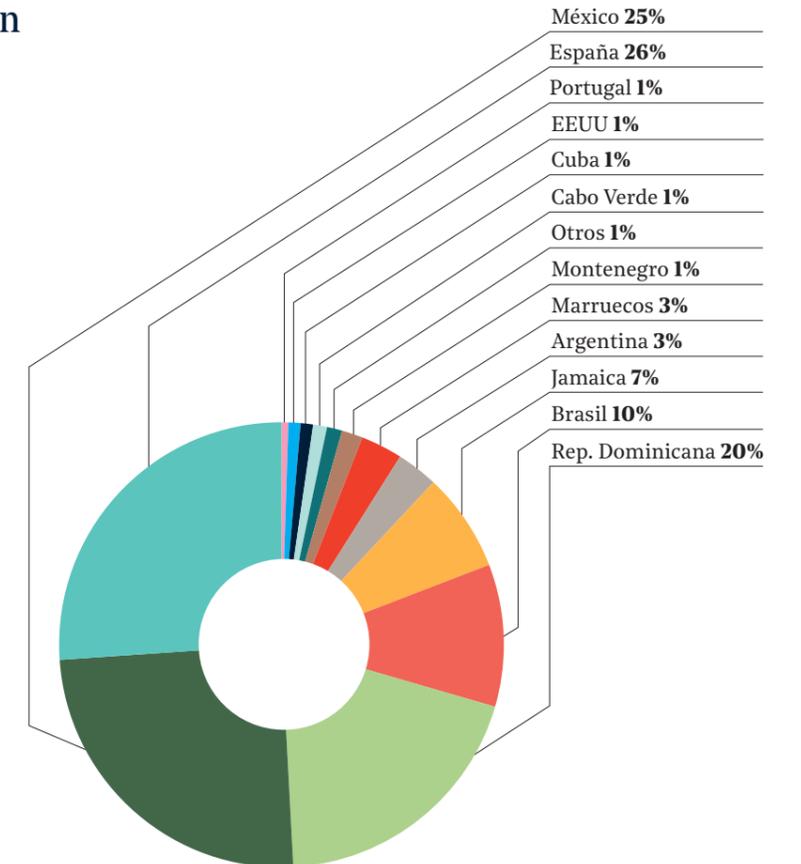
## Plantilla de Iberoservice International

|                      | Hombres      | Mujeres      | Contratos indefinidos (hombres) | Contratos indefinidos (mujeres) | Contratos temporales (hombres) | Contratos temporales (mujeres) | Contratos a tiempo parcial (hombres) | Contratos a tiempo parcial (mujeres) |
|----------------------|--------------|--------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Management</b>    | <b>12,66</b> | <b>9,66</b>  | <b>12,66</b>                    | <b>9,66</b>                     | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años             | 0,00         | 0,00         | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años           | 1,83         | 1,00         | 1,83                            | 1,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años           | 6,83         | 2,83         | 6,83                            | 2,83                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años           | 1,00         | 4,83         | 1,00                            | 4,83                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años             | 3,00         | 1,00         | 3,00                            | 1,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Personal Base</b> | <b>85,91</b> | <b>69,08</b> | <b>85,91</b>                    | <b>69,08</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |
| <25 años             | 0,83         | 0,83         | 0,83                            | 0,83                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 25-34 años           | 53,58        | 31,25        | 53,58                           | 31,25                           | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 35-44 años           | 5,67         | 14,00        | 5,67                            | 14,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| 45-54 años           | 14,83        | 18,00        | 14,83                           | 18,00                           | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| >55 años             | 11,00        | 5,00         | 11,00                           | 5,00                            | 0,00                           | 0,00                           | 0,00                                 | 0,00                                 |
| <b>Total</b>         | <b>98,57</b> | <b>78,74</b> | <b>98,57</b>                    | <b>78,74</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                    | <b>0,00</b>                          | <b>0,00</b>                          |

## Plantilla de Grupo Iberostar por país de operación

La siguiente gráfica ilustra la distribución de los empleados de Grupo Iberostar, según el país de operación. Considera los empleados de los hoteles de Grupo Iberostar a nivel global y de las empresas Almundo.com, World2Meet e Iberoservice International. Se muestran los principales países de operación (según el número de empleados).

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR PAÍS DE OPERACIÓN



En la categoría "Otros" (el 1% de los empleados) se incluye los siguientes países: Andorra, Bulgaria, Colombia, Costa Rica, Dubái, Egipto, Hungría, Malta, Países Bajos, Tailandia, Túnez, Turquía, y Uruguay.

## Remuneraciones medias

La remuneración de los empleados que trabajan en Grupo Iberostar que se presenta a continuación es la remuneración promedio del año 2018 (en miles de euros) e incluye a los empleados de los

hoteles de la compañía en todo el mundo, de la sede de Grupo Iberostar y de Al mundo.com, World2Meet e Iberoservice International.

## Remuneración Grupo Iberostar por categoría profesional y género (€)

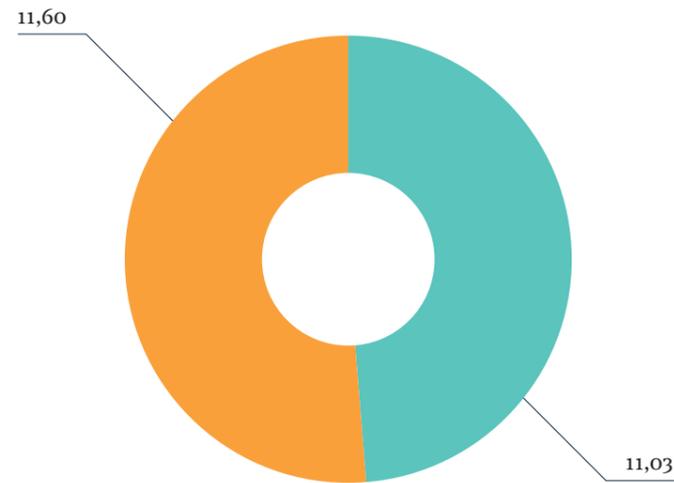
Mujeres  
Hombres

Incluyendo en la remuneración media la retribución fija, variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción, la remuneración media de las mujeres en Grupo Iberostar es de 96.450€ para la categoría Senior Management, de 38.072€ para la categoría Management, y de 10.500€ para el Personal

Base. La remuneración media de las mujeres en Grupo Iberostar es de 168.209€ para la categoría Senior Management, de 46.256€ para la categoría Management, y de 9.168€ para el Personal Base.

A nivel global, el salario promedio en Grupo Iberostar es de 11.710€ para las mujeres y de 11.124 para los hombres.

SALARIO PROMEDIO GRUPO IBEROSTAR (MILES DE €)



La brecha salarial en Grupo Iberostar es de -5,2%, entendida ésta como el salario promedio de los hombres menos el salario promedio de las mujeres sobre el salario promedio de los hombres. Es decir,

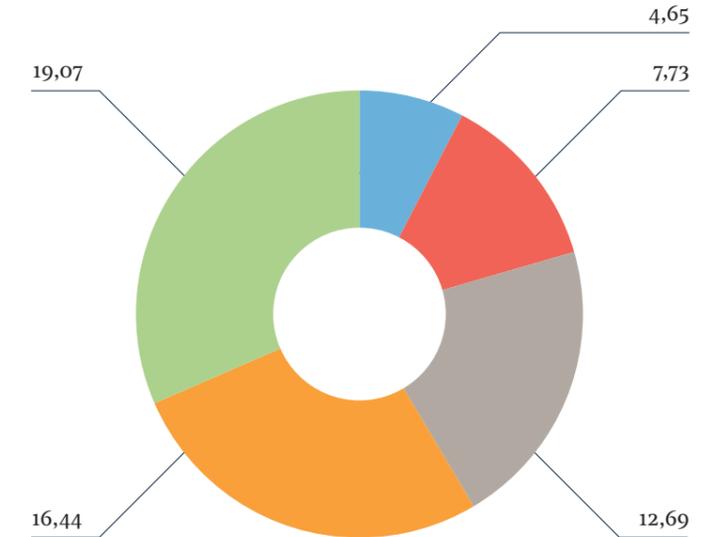
en el conjunto del Grupo **las mujeres tienen una remuneración promedio un 5,2% superior** a la remuneración promedio de los hombres.

<sup>(1)</sup> La remuneración de la categoría "Senior Management" es la remuneración media, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción.

## Remuneración Grupo Iberostar por grupos de edad y género (€)

< 25 años  
25-34 años  
35-44 años  
45-54 años  
> 55 años

SALARIO PROMEDIO HOMBRES POR GRUPO DE EDAD (MILES DE €)



SALARIO PROMEDIO MUJERES POR GRUPO DE EDAD (MILES DE €)



## Despidos en 2018

A continuación, se presenta el número de despidos por sexo, edad y categoría profesional:

|                          | < 25 años | 25-34 años | 35-44 años | 45-54 años | > 55 años | Total      |
|--------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| <b>Total</b>             | <b>69</b> | <b>209</b> | <b>163</b> | <b>78</b>  | <b>31</b> | <b>550</b> |
| <b>Senior Management</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| Femenino                 | 0         | 0          | 1          | 0          | 0         | 1          |
| Masculino                | 0         | 0          | 0          | 0          | 0         | 0          |
| <b>Management</b>        | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>15</b>  | <b>6</b>   | <b>0</b>  | <b>23</b>  |
| Femenino                 | 0         | 0          | 6          | 4          | 0         | 10         |
| Masculino                | 0         | 2          | 9          | 2          | 0         | 13         |
| <b>Personal Base</b>     | <b>69</b> | <b>207</b> | <b>147</b> | <b>72</b>  | <b>31</b> | <b>526</b> |
| Femenino                 | 27        | 103        | 68         | 37         | 21        | 256        |
| Masculino                | 42        | 104        | 79         | 35         | 10        | 270        |



## Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

# 4.2

En materia de conciliación y organización del tiempo de trabajo, Grupo Iberostar aplica las disposiciones que estipulan los convenios colectivos aplicables en cada zona de operación y las legislaciones que establecen los países en los que opera el Grupo. Además, Grupo Iberostar implementa medidas específicas para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de sus trabajadores. Por ejemplo, en algunos de los hoteles en

España se establecen medidas como horas mensuales para acompañar a hijos e hijas menores a médicos especialistas y se gestiona la solicitud de movilidad geográfica voluntaria cuando el trabajador o la trabajadora necesite realizar el cuidado de personas dependientes. Además, se aceptan las reducciones de jornada por guardia legal y se conceden todos los permisos retribuidos regulados en los Convenios Colectivos de aplicación.



### Políticas de desconexión laboral

Por lo general, el Grupo no tiene implementadas políticas de desconexión laboral. Teniendo en cuenta el tipo de actividad realizada por la gran mayoría de los empleados del Grupo, éstos no disponen de teléfono u ordenador de empresa,

herramientas mediante las cuales podrían localizados fuera del horario laboral. Por este motivo, el Grupo considera que la desconexión laboral está ampliamente garantizada.

## Seguridad y salud

# 4.3

La salud y seguridad de los trabajadores es una prioridad para Grupo Iberostar y se trabaja para desarrollar mejoras continuas en este ámbito. La ética empresarial del Grupo lleva implícita el respeto a la dignidad, la no discriminación, la seguridad, la protección y la promoción de la salud de los trabajadores.

Con esta perspectiva, se focalizan los esfuerzos tanto en la prevención de riesgos como en la promoción de la salud en el trabajo. Dos de los elementos más importantes en esta materia son el proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

### Proyecto de Promoción de la Salud en el Trabajo: Grupo Iberostar Empresa Saludable



Desde 2017, Grupo Iberostar está adherido a la Red Europea de Empresa Saludable. Se promociona la salud en el trabajo a través del proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable y mediante la adhesión a la Declaración de Luxemburgo de 1997, documento que establece los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud de los trabajadores en la compañía. El proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable incluye la creación de un Grupo de Promoción de la Salud en el Trabajo (GPST), formado por los componentes del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo Iberostar, como actores

responsables, y por trabajadores de distintos departamentos de la compañía, como actores colaboradores. También se cuenta con otros colaboradores internos y externos, que intervienen en acciones puntuales en PRL y que ayudan a impartir y gestionar formaciones. Todos los actores implicados están integrados en las diferentes fases del proceso, desde el diseño a la evaluación, fomentando una toma de decisiones compartida que conlleva a que el proyecto se fusione en el ADN de la compañía. Además, como parte del plan se realizan diagnósticos de la situación de la compañía en Salud y Seguridad laboral, con el objetivo de detectar riesgos y puntos de mejora.

Asimismo, se ha trazado una hoja de ruta alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Portal de Promo-

ción de la Salud en el Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), donde se ha puesto especial atención en cuatro focos:

#### RSC/Sostenibilidad

Fomentar el ejercicio responsable del negocio actualizando constantemente la gestión para trabajar de una manera sostenible.

#### Salud

Fomentar la práctica de hábitos saludables en los ámbitos de alimentación, actividad física, salud mental, prevención del tabaco, alcohol y otras drogas y la prevención y el control de enfermedades

#### Desarrollo Personal

Facilitar el desarrollo de las personas que trabajan en Grupo Iberostar mediante la conciliación de la vida laboral y personal, el asesoramiento tras la vuelta al trabajo, la organización del trabajo y la gestión del envejecimiento.

#### Prevención de riesgos laborales

Proteger a los trabajadores de daños derivados de las condiciones de trabajo, mediante el cumplimiento de las normativas estipuladas en materia de prevención.

En concreto, una de las actividades que lleva a cabo el Grupo para mejorar la salud de los trabajadores es la formación teórico-práctica en prevención de trastornos musculoesqueléticos, donde se enseña a los trabajadores ejercicios de calentamiento y estiramientos para que los puedan ejecutar en su día a día. El 85% de los trabajadores participantes en esta actividad manifestaron una reducción de las molestias durante su rutina habitual.

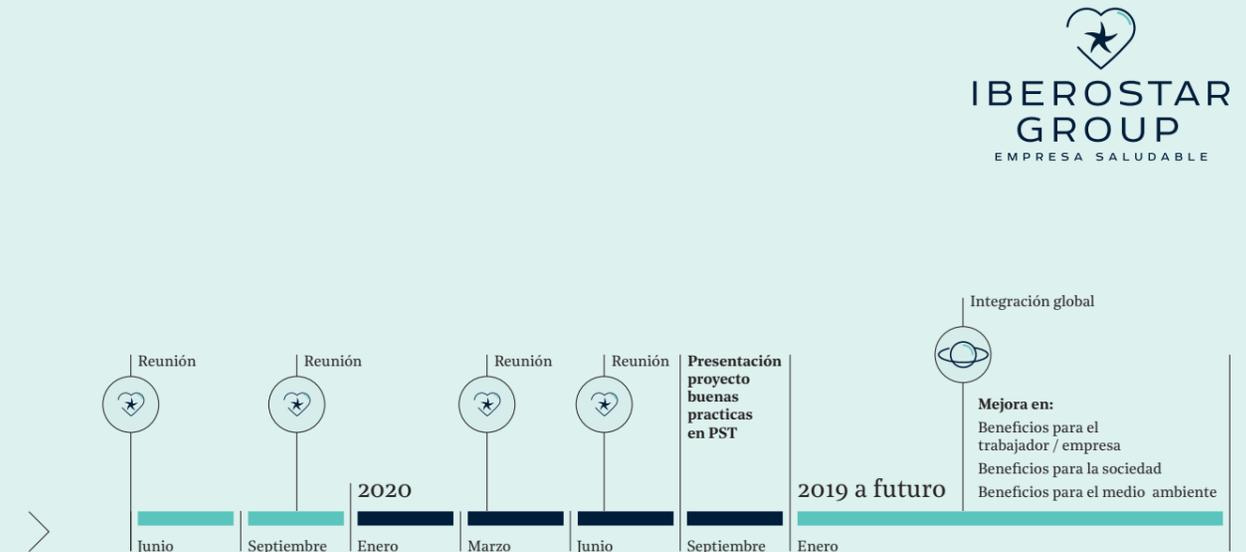
recomendaciones en las instalaciones y se ofrecen ofertas y descuentos para empleados en gimnasios y excursiones. En el portal web para el empleado, se pueden seguir las notificaciones e informaciones en materia de PRL.

También se fomenta la alimentación saludable entre los empleados mediante carteles con

Paralelamente, Grupo Iberostar está desarrollando diferentes proyectos para lograr el reconocimiento como compañía de buenas prácticas en la promoción de la salud en el trabajo por parte del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST).

### DESCRIPCIÓN EVOLUTIVA DEL PROYECTO "GRUPO IBEROSTAR EMPRESA SALUDABLE"

- 1 - Inicio de gestión del proyecto con modelo de organización INSST.
  - Análisis y estado de la empresa mediante cuestionarios (INSST + propios).
  - Aprobación del proyecto por Dirección General.
- 2 - Recepción de los Ieros, certificados D. Luxemburgo.
- 3 - Presentación del nuevo logo en materia de empresa saludable.
- 4 - Formación de experto en gestión de EMPRESA SALUDABLE.





## Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Grupo Iberostar

La efectiva integración de la Prevención en el trabajo permite asegurar el control de los riesgos, la eficacia de las medidas preventivas y la detección de deficiencias que dan lugar a nuevos riesgos. Para mitigar los riesgos en materia de salud y seguridad de los trabajadores, Grupo Iberostar tiene un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que engloba también la Política de Prevención de Grupo Iberostar, realizada en base a los principios establecidos en las normativas de Prevención de Riesgos Laborales. La política de Prevención de Riesgos Laborales es aplicable a todos los trabajadores e instalaciones y se compromete al cumplimiento de unos principios fundamentales, como la ejecución de una política preventiva integrada y participativa que priorice la salud y seguridad de las personas. Dicha política está disponible para su consulta en el portal de Recursos Humanos.

Asimismo, desde el año 2001, las empresas que forman parte del Grupo en España están

integradas en el “Servicio de Prevención Mancomunado” de Grupo Iberostar, órgano de gestión creado con el propósito de prevenir y evitar los riesgos laborales de las personas. Desde su creación, el Servicio de Prevención tiene entre sus objetivos fundamentales que todas las empresas que forman parte de Grupo Iberostar asuman en su gestión el compromiso permanente de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, que garantice el bienestar y la salud de todas las personas que trabajan en la compañía.

Grupo Iberostar destina un presupuesto anual para la realización de las actividades necesarias en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Además, en la estructura de la compañía se establece un modelo de gestión y organización de la prevención integrada en el conjunto de las actividades de la compañía y en todos sus niveles jerárquicos. Algunos de los elementos incluidos en esta estructura son:

**Servicio de prevención:** asume todas aquellas funciones y responsabilidades emanadas de la Ley de Prevención y del Reglamento de los Servicios de Prevención.

**Departamento de recursos humanos y de administración:** asume la responsabilidad de integrar la prevención de riesgos laborales en la gestión de la compañía.

**Dirección de centros de trabajo y coordinadores de PRL en zonas:** se encargan de aplicar sobre el terreno la política de PRL.

Los trabajadores de Grupo Iberostar ejercen su derecho a la participación en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo a través de los Delegados de Prevención

y el Comité de Seguridad y Salud. El Comité de Seguridad y Salud se constituye como el órgano de consulta, regular y periódica, de las actuaciones de la compañía en materia de PRL.

Los objetivos principales del sistema de gestión de prevención, en base a lo establecido en el artículo 2.2 del R.D. 39/1997, son los siguientes:

**a/** Evitar o minimizar los riesgos, con el fin de reducir la siniestralidad en el centro de trabajo.

**b/** Garantizar un adecuado nivel de seguridad y de salud al personal del centro de trabajo.

**c/** La promoción y el desarrollo de la cultura preventiva en la compañía.

**d/** La integración de la prevención en todos los niveles de la actividad.

**e/** La formación e información en la materia.

**f/** Impulsar el principio de responsabilidad preventiva en todos los niveles de la organización.

**g/** El establecimiento de instrucciones, normas y procedimientos de seguridad.

**h/** La colaboración con Organismos e Instituciones en esta materia.

**i/** Una mayor eficacia con la coordinación del Servicio de Prevención y el Centro de Trabajo.

**j/** La reducción permanente de la siniestralidad laboral.

Además, en los hoteles y sede en España se realizan las formaciones obligatorias por Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Calidad.

Respecto a las Enfermedades Profesionales (EP), durante el año 2018 en España se

determinaron 8 EP, todas ellas de mujeres. 7 de estas EP conllevaron baja y 1 fue sin baja.

En 2018, hubo un total de 1.059 accidentes laborales con baja en hoteles de Grupo Iberostar, el 55% de ellos en España. Estos datos incluyen accidentes in itinere.

| Número de accidentes (incluyendo in itinere) |         |         |
|--|---------|---------|
| Total  | Mujeres | Hombres |
| 1.059  | 533     | 526     |

A continuación, se incluyen los índices de frecuencia de la accidentabilidad en España en 2018.

| Índice de frecuencia de accidentes (incluyendo in itinere) |         |         |
|--|---------|---------|
| Total  | Mujeres | Hombres |
| 70,1   | 75,9    | 64,7    |

El índice de gravedad en el conjunto de España (incluyendo los accidentes in itinere) en 2018 fue de 1,5. Actualmente, no es posible desglosar el índice de gravedad por hombres y mujeres al no disponer de un registro de

días perdidos desglosado por sexo. Tampoco es posible disponer de índices de frecuencia y gravedad del resto de países al no tener datos equiparables a los criterios de la gestión de prevención de riesgos laborales en España.

Para calcular los índices de frecuencia y gravedad se utilizaron las siguientes fórmulas:

$$\text{Índice de Frecuencia} = \frac{\text{Accidentes con baja}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^6$$

$$\text{Índice de Gravedad} = \frac{\text{Jornadas perdidas por accidente}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^3$$

Las horas totales perdidas por absentismo en 2018 fueron 1.131.428,36 horas.

## Relaciones sociales

# 4.4

Grupo Iberostar tiene convenios colectivos y cumple con lo estipulado en la legislación de cada país en el que opera. Por ejemplo, en Brasil todo el personal del hotel está cubierto por convenio y existen dos convenios colectivos; uno para personal del Hotel y otro para el Departamento Comercial. En República Dominicana toda la plantilla del hotel está cubierta por el Pacto Colectivo de los Trabajadores y Hoteleros. En Marruecos, Túnez, Montenegro, Grecia y Portugal todos los trabajadores también están cubiertos por convenios colectivos. En Almundom.com en Argentina aplica el Convenio Colectivo de Trabajo 547/08 de la actividad turística. En España aplica el convenio colectivo de zona y el Acuerdo Laboral Estatal para el Sector de la Hostelería (ALEH). Algunos de los convenios de zona que se aplican en España son:

Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería de las Islas Baleares, aplicable en todos los hoteles de Baleares y en la Sede Central.

Convenio Colectivo Laboral de ámbito estatal para el sector de agencias de viajes, aplicable en la Sede Central.

Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería de la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

Convenio Colectivo del Sector de la Hostelería de Las Palmas.

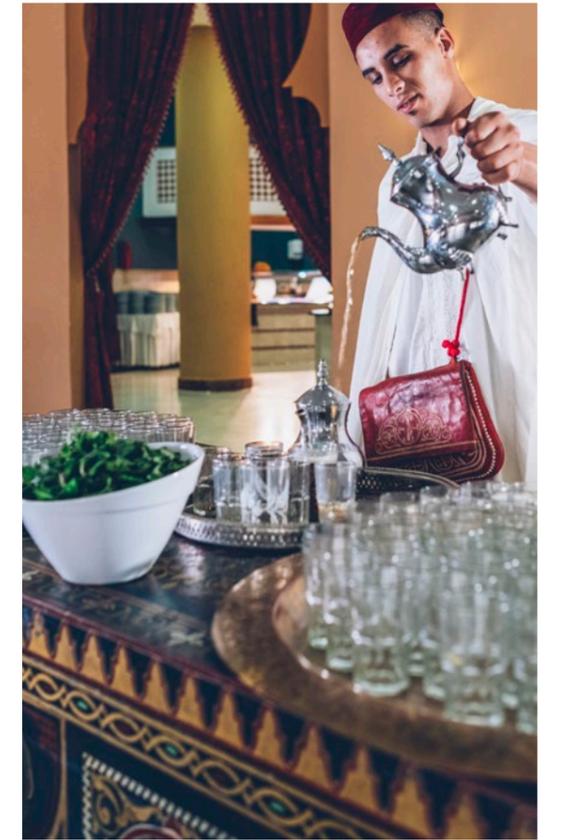
Convenio Colectivo de Hospedaje de la Comunidad de Madrid.

Convenio Colectivo del Sector de Industrias de Hostelería de Huelva.

Convenio Colectivo del Sector de Hostelería de Cádiz.

Convenio Colectivo del Sector de Hostelería de Málaga.

Convenio Colectivo interprovincial del Sector de la Industria de Hostelería y turismo de Cataluña.



Complementariamente, en España todos los hoteles cuentan con un Comité de Empresa excepto los hoteles Iberostar Paseo de Gracia, Iberostar Grand Portal Nous, Hotel Cartago, Hotel San Miguel, Hotel Ole Galeón e Iberostar Las Letras. El Art. 64 del Estatuto de los Trabajadores establece los derechos de los Comités de Empresa (por ejemplo, el derecho a ser informado y consultado sobre la situación y estructura del empleo en la empresa o en el centro de trabajo).

## Formación

# 4.5

Grupo Iberostar desarrolla diversas medidas en el campo de la formación, con el fin de favorecer el crecimiento profesional de sus empleados y el desempeño de sus actividades laborales. La formación es un factor determinante para poder ofrecer un servicio caracterizado por la calidad y la excelencia.

Las formaciones que realiza Grupo Iberostar se centran en dos aspectos principales. Por una parte, se ofrece formación relacionada con los valores y actividades generales del Grupo y, por otro lado, se lleva a cabo formación orientada hacia las distintas líneas y áreas de trabajo, que permiten mejorar las habilidades y competencias específicas del día a día de los empleados.

En España se realiza formación on-line a través de la plataforma Iberostar University. Además, en el 2018 se implementó un plan de formación en los hoteles en España y en la sede corporativa, que incluyó la realización de encuestas de necesidades formativas y de reuniones con asesores y directores de hotel. A partir de los

resultados de dichas encuestas se propusieron planes formativos y en la sede corporativa se publicaron las formaciones disponibles en un portal de comunicación. Asimismo, Grupo Iberostar, junto a otras compañías hoteleras, es council partner de la JSF Travel & Tourism Business School con quien además de colaborar, ayuda a fomentar el desarrollo profesional.

En las otras empresas del Grupo también se llevan a cabo diferentes planes formativos para sus empleados. Almundo.com, por ejemplo, cuenta con una Política de Capacitación que está alineada a diferentes áreas de interés (herramientas de gestión, idiomas, tecnologías de desarrollo, etc.) y cuyo objetivo es generar valor a la compañía a través de la adquisición de conocimiento.

En 2018, los empleados de Grupo Iberostar llevaron a cabo un total de 241.879 horas de formación (estas horas no incluyen la formación realizada en Cuba y en Almundo.com). La distribución de las horas de formación por categoría profesional es la siguiente:

| Número de horas de formación |                |
|------------------------------|----------------|
| Management                   | 3.870          |
| Personal Base                | 238.009        |
| <b>Total</b>                 | <b>241.879</b> |

## Igualdad y accesibilidad

# 4.6

Grupo Iberostar actúa asegurando la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad en el trabajo, procurando facilitar el acceso laboral a los colectivos menos favorecidos. Asimismo, promueve la igualdad de trato entre hombres y mujeres y rechaza cualquier manifestación o actuación que genere un entorno de trabajo intimidatorio u ofensivo para la dignidad y los derechos personales de sus colaboradores. El Código Ético del Grupo garantiza el respeto a los derechos humanos en el entorno laboral, no aceptando entre los colaboradores discriminaciones por razón de nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición. Además, el Grupo está trabajando para actualizar los Planes de Igualdad en España, de acuerdo con las últimas modificaciones de la legislación establecida en la materia.

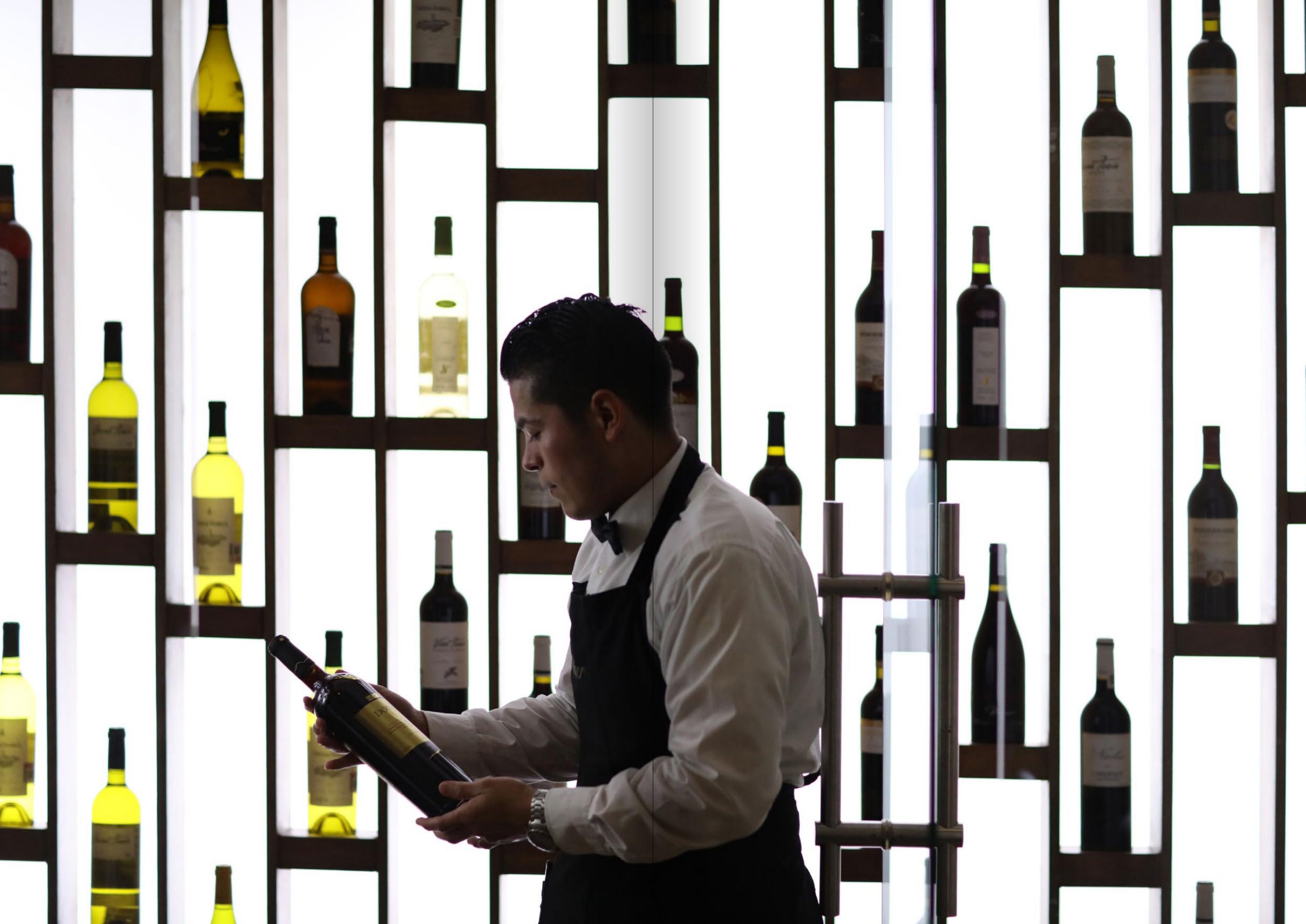
Por otra parte, no se limita la accesibilidad a los puestos de trabajo de los centros de trabajo del Grupo Iberostar de las personas con discapacidad, favoreciendo la integración en el desempeño de sus funciones diarias. Tampoco se limita el acceso al empleo en las Ofertas de trabajo que son publicadas por el Grupo Iberostar. Actualmente, la plantilla de Grupo Iberostar incluye a personas con discapacidad, tanto en los hoteles como en otros centros de la compañía.

En 2018, 182 empleados de Grupo Iberostar tenían algún tipo de discapacidad reconocida. La incorporación de personas con discapacidad se realiza siguiendo un estricto protocolo para asegurar la correcta integración de los empleados con discapacidad a su puesto de trabajo. Antes de iniciar la contratación se lleva a cabo una reunión entre las partes implicadas (Dirección del departamento, Candidato con discapacidad y Técnico de Integración) para explicar las funciones del puesto de trabajo ofertado y planificar todas aquellas necesidades que el candidato va a necesitar para desempeñar su trabajo. Una vez iniciada la relación laboral, la persona con discapacidad es guiada y acompañada por el Técnico de Integración, externo a Iberostar y



normalmente perteneciente a una ONG o entidad sin ánimo de lucro, quien se encarga de asegurar que el nuevo empleado tiene cubiertas las necesidades para llevar a cabo sus funciones y tareas en su puesto de trabajo. Además, Grupo Iberostar tiene asignado en cada departamento un Mentor que ayuda a facilitar la integración a las diferentes funciones que el empleado con discapacidad tendrá que realizar. De todo ello, se hace partícipe a sus compañeros de trabajo para que tomen especial atención en lo que pueda necesitar. Además, la Dirección del centro de trabajo realiza un seguimiento con el Mentor de la persona para garantizar el éxito y la continuidad de la relación laboral.

Igualmente, el Servicio de Prevención del Grupo Iberostar realiza un Informe de identificación de los riesgos en el puesto de trabajo para personal sensible con discapacidad y se establecen las medidas de adaptación del puesto de trabajo, en el caso de que fuera necesario. Por último, cabe resaltar también que todos los Hoteles de España cumplen con el código técnico de accesibilidad. Además, todos aquellos Hoteles que han sido reformados recientemente carecen de barrera arquitectónica alguna.





**El compromiso  
de Grupo Iberostar  
con los derechos  
humanos**



Grupo Iberostar se compromete firmemente a respetar y promover los derechos humanos en todos los países donde realiza actividades, además de cumplir estrictamente la legalidad en dichos países. Los derechos humanos constituyen un asunto de especial importancia para la Alta Dirección, los empleados, socios de negocio, clientes, gobiernos y comunidades locales.

El Grupo vela por promover los derechos humanos, tanto dentro como fuera de sus hoteles. Elementos normativos internos y externos a la compañía

conforman un marco consistente para poder llevar a cabo una actuación ética en todas las actividades del Grupo. Los principales son el Código Ético de Grupo Iberostar, el Protocolo de Prevención de la Explotación de la Prostitución de Grupo Iberostar, el Código de Conducta ECPAT para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en el Turismo al que Grupo Iberostar se adhirió en 2011, el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) al que Grupo Iberostar se adhirió en 2011 y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas al que Grupo Iberostar se adhirió en 2016.

**Código Ético de Grupo Iberostar:** promover y garantizar la protección de los derechos humanos es una máxima de Grupo Iberostar y como tal se encuentra plasmado en el Código Ético del Grupo. Grupo Iberostar se compromete a respetar, defender y promover la protección de los derechos humanos fundamentales y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y, en especial, los derechos de los niños, niñas y adolescentes y rechazar, reprimir y condenar la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas.

**Protocolo de Prevención de la Explotación de la Prostitución:** este protocolo de Grupo Iberostar se desarrolló en el marco del Programa de Prevención del Delito (ver apartado 2.5 de esta memoria), con la finalidad de evitar las conductas delictivas contempladas en el Código Penal relacionadas con la explotación de la prostitución. Particularmente, su objetivo es prevenir la prostitución y corrupción de menores y establece medidas preventivas para ello.

**El Código de Conducta ECPAT para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en el Turismo:** el mandato de ECPAT (cuyas siglas representan End Child Prostitution, Child Pornography, Trafficking of Children for Sexual Purposes) busca acabar con la explotación sexual de niños en el contexto del turismo y se centra en comprender mejor el problema a través de la investigación y la priorización de las necesidades de los niños que son víctimas de la explotación sexual. El Código de Conducta ECPAT es una iniciativa multisectorial que tiene como misión concienciar y ofrecer herramientas y apoyo a la industria del turismo para luchar contra la explotación sexual de niños y adolescentes. Para más información ver: <http://www.thecode.org>.

En línea con su adhesión a ECPAT, en 2017 Grupo Iberostar participó, junto con otras compañías hoteleras mallorquinas y con el apoyo de ECPAT y la Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil (FAPMI), en la realización de un video sobre los riesgos relacionados con la explotación sexual de menores en los hoteles. El video está dirigido a empleados y colaboradores y tiene como finalidad concienciar e informar la importancia de denunciar ante posibles prácticas de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes. En base a este video, Grupo Iberostar ha impartido formación de inducción para el personal de los hoteles, principalmente en destinos donde esta situación representa mayores riesgos.

Adicionalmente, en sus esfuerzos por velar por el cumplimiento de ECPAT, Grupo Iberostar realiza formación específica en sus hoteles, centrándose en los hoteles de República Dominicana y México,

países que se consideran de especial relevancia en este aspecto. En México, todos los empleados nuevos realizan una formación en la que una parte importante del contenido está relacionada con ECPAT. Además, en República Dominicana, en 2018, se realizaron más de 700 horas de formación específica sobre la prevención de la explotación sexual de los niños en el turismo.





Imágenes de las formaciones de ECPAT impartidas por Grupo Iberostar en República Dominicana

**Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT:** como parte adherida al Código Ético Mundial para el Turismo, Grupo Iberostar se compromete a cumplir los diez principios del Código, que cubren componentes económicos, sociales, culturales y ambientales relevantes del sector de los viajes y el turismo.

**Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** la adhesión de Grupo Iberostar al Pacto Mundial de Naciones Unidas también conlleva la adopción, apoyo y promulgación de un conjunto de valores fundamentales en los campos de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la prevención de la corrupción.

Asimismo, el Grupo está trabajando en establecer una política de derechos humanos, en línea con la Carta Internacional de Derechos Humanos (compuesta por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Esta política de

derechos humanos del Grupo se concibe centrándose en tres ámbitos principales de actuación: los derechos laborales, los derechos de los niños y el desarrollo de las comunidades locales.

Por otra parte, no se han identificado zonas de actividad ni operaciones con riesgos de libertad de asociación y negociación colectiva, tanto a nivel de la compañía como a nivel de proveedores y sus distribuidores.





**6.1**  
El compromiso  
de Grupo  
Iberostar con las  
comunidades locales  
/ pág. 123

**6.2**  
Subcontratación  
y proveedores  
/ pág. 132

**6.3**  
Nuestros clientes  
/ pág. 136

**6.4**  
Información fiscal  
/ pág. 145

## Información sobre la sociedad



## El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales

# 6.1

Como todos los lugares del mundo, los destinos en los que está presente Grupo Iberostar están llenos de riqueza cultural y tradiciones. El Grupo lo tiene presente y se compromete a preservar la identidad sociocultural de las comunidades que acogen sus operaciones. Para ello, se apoya a estas poblaciones y se las considera en las distintas actividades que lleva a cabo la compañía, en las aportaciones y acciones que se realizan desde la Fundación Iberostar, atendiendo a

una selección cuidadosa de proveedores e impulsando el movimiento "Ola de Cambio". En su conjunto, la presencia de Grupo Iberostar contribuye a la generación de valor compartido y al desarrollo social de los destinos. Desde esta perspectiva, Grupo Iberostar asume con orgullo y responsabilidad el papel de catalizador del desarrollo socioeconómico, enriqueciendo el tejido empresarial allí donde se radica y vinculando el éxito empresarial con el progreso social.

### Grupo Iberostar y su compromiso con las comunidades locales



**+ 80**

Nacionalidades de empleados



**40% | 60%**

Mujeres

Hombres



**+ 90%**

Empleos locales



**+ 92%**

Proveedores locales

Un ejemplo del compromiso de Iberostar con las comunidades locales: Iberostar Playa Mita conecta con artesanos locales a través de su decoración y diseño. Además, en el lobby del hotel se puede encontrar una enorme y colorida Cabeza de Jaguar, trabajo de los artesanos Huichol locales.



Algunas acciones concretas que impulsan el bienestar y desarrollo de las comunidades locales son:

### Programa Joven Aprendiz, Estado de Bahía, Brasil

Este programa, que se apoya en la Ley del Aprendizaje de Brasil (Ley N.º 10.097/2000), promueve la inclusión profesional y la formación de jóvenes del Estado de Bahía, Brasil. Concretamente, Grupo Iberostar ha contratado a 76 jóvenes estudiantes, que se forman y trabajan en el complejo hotelero del Grupo situado en Praia do Forte.



### Proyecto Chance, Bávaro, República Dominicana

Es una iniciativa de formación para jóvenes dominicanos en riesgo de exclusión con el objetivo de facilitar su empleabilidad futura. Esta acción se lleva a cabo con otras cuatro compañías hoteleras españolas. Se ofrece formación teórica en hostelería y prácticas en los hoteles. En sus primeras tres ediciones, este programa ha atendido a 219 beneficiarios.



Participantes del Proyecto Chance en República Dominicana

## Iberostar Foundation

6.1.1

La Fundación Iberostar es una institución sin ánimo de lucro, creada en 2004 y que tiene como objetivos principales la acción social y la educación. Desde sus inicios, ha implementado numerosas acciones y proyectos en sintonía con los valores del Grupo. La Fundación ha desarrollado más de 200 proyectos que han beneficiado a más de 350.000 personas y que representan una inversión total de 4,42 millones de euros.



**+200**  
Proyectos



**+350.000**  
Personas beneficiadas



**+4,4 millones de euros**  
Invertidos en proyectos

  
**IBEROSTAR**  
FOUNDATION

Las iniciativas de la Fundación Iberostar tienen como objetivo mejorar la situación social, asistencial y educativa de los colectivos más vulnerables, prestando especial atención a la

infancia y favoreciendo el desarrollo cultural de las comunidades. En este sentido, la actuación de la Fundación se estructura en tres líneas: Educación, Personas e Innovación social.

#### DATOS DE LA FUNDACIÓN IBEROSTAR (2004 - 2018)

| Fundación Iberostar: (2004 - 2018)                    |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
| Implicación en 219 proyectos                          |   | 354.167 personas beneficiadas |
| Línea personas  | Línea educación                                     | Línea innovación social       |
| 92% de los proyectos<br>294.604 personas beneficiadas | 6% de los proyectos<br>52.163 personas beneficiadas | 2% de los proyectos           |

#### DATOS DE LA FUNDACIÓN IBEROSTAR (2018)

| Fundación Iberostar (2018)        |                             |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| Inversión en proyectos: 454.750 € |                             |
| Implicación en 13 proyectos       | 2.688 personas beneficiadas |

## Línea Educación

**Línea Educación:** esta línea busca promover, a través de la educación, los conocimientos, actitudes y valores capaces de generar una cultura de la solidaridad, comprometida con la lucha contra la pobreza y la exclusión, así como con la promoción del desarrollo humano. Destacan las iniciativas emprendidas por la entidad en países en vías de desarrollo, como el programa para la inclusión social de los niños y niñas con discapacidad en Cuba, llevado a cabo con el apoyo de UNICEF. Este programa, iniciado

en el año 2015, está orientado a sensibilizar, formar y proporcionar herramientas y recursos para mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios educativos, facilitando la inclusión de las personas con discapacidad. Específicamente, se trabaja a través de tres líneas programáticas: la primera se dedica a sensibilizar y dar herramientas a directivos y docentes de las escuelas regulares y que tienen en sus aulas a niñas y niños con discapacidad; la segunda se centra en mejorar las condiciones de las

escuelas de oficios, actuando en 9 escuelas de oficios a través de la mejora del equipamiento de 63 talleres polivalentes y la formación de profesores; y la tercera potencia la oportunidad

que brinda el deporte para la superación de las diferencias. En 2018, a través del Proyecto de Inclusión Social, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Elaboración de guías de apoyo para profesores, junto a otros folletos y ejemplares de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Provisión de recursos para 6 escuelas de oficio en La Habana, Villa Clara, Camagüey y Las Tunas; y apoyo para la formación de sus maestros.

Formación de profesores en las escuelas regulares de los municipios de Sancti Spiritus, Ciego de Ávila y Las Tunas.

Fomento de actividades deportivas como una valiosa herramienta de inserción social. Concretamente, se pusieron en marcha eventos anuales de fútbol y bádmiton.

Otra acción destacada es el proyecto de rehabilitación del instituto Politécnico Sabino Pupo y el centro Preuniversitario Rolando Valdivia en la provincia de Camagüey en Cuba, en colaboración también con UNICEF. Estos centros sufrieron daños importantes como consecuencia del huracán Irma en 2017. Gracias a la acción de la Fundación Iberostar se brindó una solución a los más de 900 estudiantes afectados.



#### ACCIONES DE LA FUNDACIÓN IBEROSTAR EN CUBA, EN COLABORACIÓN CON UNICEF



## Línea Personas

**Línea Personas:** acciones y proyectos dirigidos a mejorar la situación de los colectivos más vulnerables.

Con el fin de contribuir a la protección de la infancia en emergencias y suministrar ayuda humanitaria, Fundación Iberostar ha creado un Fondo de protección a la infancia, que destina gran parte de su recaudación a labores de asistencia que realiza Save the Children. Gracias a este Fondo también se apoyan acciones en el ámbito educativo, teniendo en cuenta que la escolaridad supone una garantía de protección, alimentación y salud, contribuyendo a la mejora de sus oportunidades futuras.

Una de las acciones destacadas a las que ha contribuido el Fondo de Emergencias de la Fundación Iberostar es el apoyo a proyectos que implementa Save the Children en la crisis de refugiados de Siria, ayudando de manera inmediata a miles de niños y familias desplazadas. Otras situaciones de emergencia en las que se ha involucrado la Fundación Iberostar son los huracanes Irma y María en 2017 y los terremotos ocurridos

en septiembre de ese mismo año en México; en este caso el Fondo se activó para apoyar acciones de detección de las necesidades más urgentes de las víctimas y para asistir al reparto de artículos de primera necesidad. Los esfuerzos también se centraron en facilitar refugio para personas que perdieron sus hogares y en establecer espacios seguros para la infancia. Más recientemente, en 2018, el Fondo se destinó a la crisis de la población de Goutha Oriental (Siria), donde se pudieron cubrir necesidades básicas de extrema urgencia con la distribución de kits de higiene y ropa, así como el reparto de aproximadamente 1.000 comidas calientes semanales. En 2018 también se destinaron esfuerzos en la región de Sulawesi (Indonesia), que sufrió un terremoto ese mismo año. La Fundación Iberostar ayudó a suministrar lonas, tiendas de campaña, kits escolares y a realizar primeros auxilios psicológicos en comunidades y escuelas. Por último, se apoyó la labor que lleva a cabo Save the Children en la "Caravana migrante de México", mediante soporte infraestructural y material para crear espacios seguros para la infancia.

### Aportación anual del Fondo de Emergencia para la Infancia

|                           |                           |                                |                               |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| <p>Marzo<br/>25.000 €</p> | <p>Junio<br/>25.000 €</p> | <p>Septiembre<br/>25.000 €</p> | <p>Diciembre<br/>25.000 €</p> |
|---------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------------|

En la línea de personas de la Fundación Iberostar también sobresale el proyecto "Destinos", cuyo objetivo es atender las necesidades básicas o educativas de colectivos desfavorecidos, especialmente relacionados con el apoyo a la infancia, mediante proyectos específicos de un año de duración. En 2018 se seleccionaron dos proyectos a realizar en 2019, uno en República Dominicana y otro en Túnez. El proyecto elegido en República Dominicana consiste en construir una cocina escolar con las condiciones adecuadas y utensilios básicos en el centro educativo Segunda Milla, en la zona de Bávaro. En este centro se presta servicio educativo gratuito a 414 niñas y niños, la mayoría de ellos de familia haitiana y que viven en extrema pobreza.

Actualmente, el comedor de la escuela tan solo brinda la posibilidad de almuerzo a 40 niñas y niños, ya que no cuenta con una instalación adecuada ni recursos para la compra de alimentos.

El segundo proyecto que se acordó en 2018 es la mejora de las instalaciones de la Asociación de Discapacitados "ETTAF AOUL", en Túnez. La reforma incluye la compra de equipamiento, la rehabilitación de algunas salas y la instalación de un sistema de calefacción en el centro. La Asociación ETTAF AOUL beneficia a 280 usuarios y tiene como objetivo la supervisión social, sanitaria y sociocultural de personas con discapacidad de entre 5 y 18 años, asegurando una mejor integración.

ASOCIACIÓN DE DISCAPACITADOS  
ETTAF AOUL (TÚNEZ)



CONSTRUCCIÓN COMEDOR  
ESCOLAR (REP. DOMINICANA)



Otra iniciativa relevante es el Fondo Solidario de Empleados, un proyecto interno para fomentar la colaboración de los empleados de la sede corporativa con entidades cuyo ámbito de actuación está alineado con los fines de la Fundación Iberostar. Este Fondo fomenta la cultura de solidaridad y permite a los empleados trabajar conjuntamente para seleccionar aquellas iniciativas de ámbito local a las que se destinará dicho fondo. Desde la creación del Fondo Solidario de Empleados en 2015, se han destinado 67.000 euros a 18 proyectos o asociaciones en Mallorca, con

los cuales se ha beneficiado a más de 9.000 personas. En 2018 se han destinado 12.000 euros a cuatro entidades en Mallorca. Esta donación contribuyó a financiar entidades que trabajan para atender a personas en riesgo de exclusión social y fomentan la reinserción social y una entidad que se dedica a mejorar la calidad de vida y autonomía de las personas con parálisis cerebral. Además, la Fundación Iberostar entrega la misma cantidad de dinero recolectada por los empleados, duplicando así los recursos que se destinan a estos proyectos solidarios.

## Línea Innovación social

**Línea Innovación social:** apoyo a iniciativas que consiguen la transformación social, una mejora global, un avance comunitario o un beneficio compartido. Esta línea de acción se puso en marcha en el año 2017 y se trabaja en dos áreas concretas: la investigación médica y el emprendimiento.

En la investigación médica se impulsan proyectos alineados con las prioridades de la Comisión Europea descritas en el programa "Horizonte 2020" y se han firmado convenios de colaboración con entidades como la Fundación Clínic Recerca Biomédica, el Institut Investigació Sanitària de Palma y la Fundación Francisco Luzón.



Con el apoyo a la Fundación Luzón se contribuye a la investigación nutricional mediante la aportación económica al proyecto “Investigación en Gastronomía Nutricional Fundación Luzón”, un proyecto cuyo periodo de duración va de julio de 2016 a julio de 2019. Este proyecto tiene como finalidad elevar la calidad de vida de los pacientes con Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA) a través del estudio de las sintomatologías asociadas, como la disfagia, y la aplicación de resultados en gastronomía nutricional personalizada. De esta manera, pretende generar conocimiento y profundizar en la importancia de una adecuada nutrición en el estado de salud del paciente con disfagia (como consecuencia de la enfermedad ELA), facilitando herramientas sencillas para su correcto cuidado nutricional. Colateralmente, la investigación también procura ser útil para favorecer el correcto estado nutricional de otros colectivos con disfagia, como las personas ancianas o pacientes de otras patologías neurodegenerativas. El programa de investigación contempla tres fases y se realiza de forma conjunta con la Unidad de ELA del Hospital Universitario de Bellvitge, el Departamento de Nutrición, Ciencias de la Alimentación y Gastronomía de la Universidad de Barcelona y la Fundación Alicia. Se consideran beneficiarios clave del proyecto a los 4.000 pacientes de ELA en España y a sus familias.



La colaboración con la Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IdISBa) incentiva la salud y el bienestar de la ciudadanía, a través de la financiación de un proyecto de innovación en el ámbito de la salud, en el marco del programa

“Innovatio”. Con esta convocatoria se pretende, entre otros objetivos, impulsar la cultura innovadora en el IdISBa, dar visibilidad a los proyectos de innovación en salud e impulsar la participación del personal investigador que realiza tareas asistenciales en el Servei de Salut de les Illes Balears. El plazo de ejecución del proyecto es de 3 tres años (julio de 2017 a diciembre de 2020).



Con Fundació Clínic, se colabora con el proyecto “Estudio de la función del sistema inmune durante y después del tratamiento de la hepatitis C con antivirales de acción directa (AAD)”. El objetivo general de la investigación es el estudio detallado de los factores inmunológicos que podrían explicar las complicaciones hepáticas tras la interrupción del tratamiento con AAD contra el virus de la hepatitis C. Para su desarrollo participan 100 pacientes con hepatitis crónica en España y el proyecto tiene un periodo de ejecución de 5 años (2015 – 2020).



En el ámbito del emprendimiento, Fundación Iberostar promociona y apoya proyectos de emprendimiento, con la finalidad de efectuar un impacto social y económico en la sociedad. Un exponente de esta labor es el apoyo que se brinda a la Fundación ENDEAVOR, entidad que busca, selecciona y apoya a emprendedores de Alto Impacto en España, quienes lideran scaleups o, en otras palabras, el proceso de transformación de una empresa pequeña a una multinacional. En este proceso se tiene en cuenta la sostenibilidad y se busca impactar positivamente en el ecosistema local. Por otro lado, el proyecto pretende crear un “movimiento” y una concienciación del rol que juega el emprendedor en el ecosistema. Fundación ENDEAVOR ayuda al emprendedor a acceder a mercados, talento y capital.

## Acciones de asociación o patrocinio

6.1.2

Grupo Iberostar se apoya en el deporte como una de sus plataformas clave de comunicación. El esfuerzo, la pasión, la entrega o el compromiso son valores que proyecta el deporte y que también se ven reflejados en los valores y la identidad del Grupo. En esta línea, Grupo Iberostar ha estado presente en el mundo del deporte a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio en 2018:

### Iberostar Tenerife C.B Canarias

Desde finales de 2013, Grupo Iberostar es el patrocinador oficial del C.B Canarias. El club aurinegro, que milita en la máxima categoría en España, compite por el título bajo el nombre de IBEROSTAR Tenerife C.B Canarias. Este patrocinio supone un impulso fundamental en la consolidación del actual proyecto deportivo del club canario.

### Laura Quetglas

Siguiendo su compromiso con los mares y océanos, vinculado además a los valores de esfuerzo y afán de superación intrínsecos al deporte, Grupo Iberostar patrocina a la surfista de pádel mallorquina Laura Quetglas desde 2017. Laura compite en torneos nacionales e internacionales y en 2018 se proclamó campeona de Europa en la carrera de larga distancia.

### Dami Edibson

Desde el año 2012, Grupo Iberostar patrocina a Dami Edibson, una joven tenista mallorquina que ha experimentado una gran progresión en las últimas temporadas y se ha convertido en una de las promesas del tenis español.

### III Regata de travesía APD

Grupo Iberostar patrocinó la III Regata de travesía APD, una regata de vela que tiene lugar entre Palma e Ibiza y que se celebró el pasado 17 de mayo de 2018.

### Trofeo Princesa Sofía Iberostar

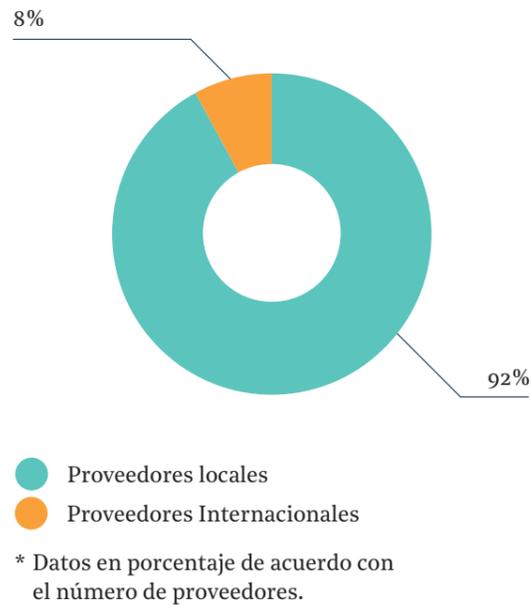
Grupo Iberostar patrocinó la 49 edición del Trofeo Princesa Sofía IBEROSTAR, una regata de vela olímpica disputada del 30 de marzo al 7 de abril de 2018 en Bahía de Palma, Mallorca. Es la regata de vela olímpica más importante de España y tiene gran prestigio a nivel internacional.

## Subcontratación y proveedores

# 6.2

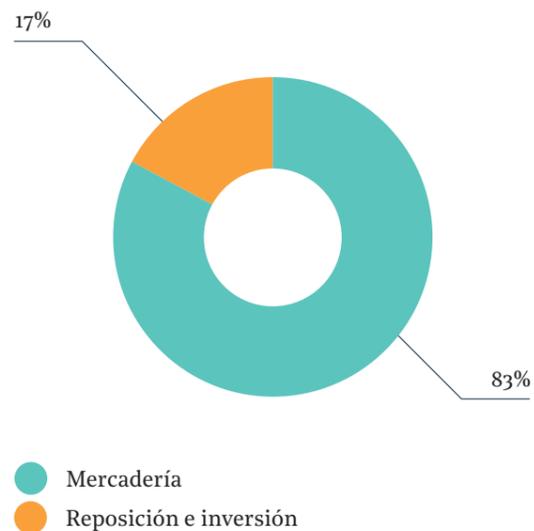
Durante el 2018, Grupo Iberostar ha realizado compras a más de 3.100 proveedores, el 92% de los cuales son proveedores locales (lo que representa un 90% del volumen de compras totales) y un 8% a proveedores internacionales. Bajo el término de proveedores locales se consideran todos los proveedores que se encuentran en el mismo país que el centro solicitante.

TIPOS DE PROVEEDORES SEGÚN SU PROCEDENCIA\*

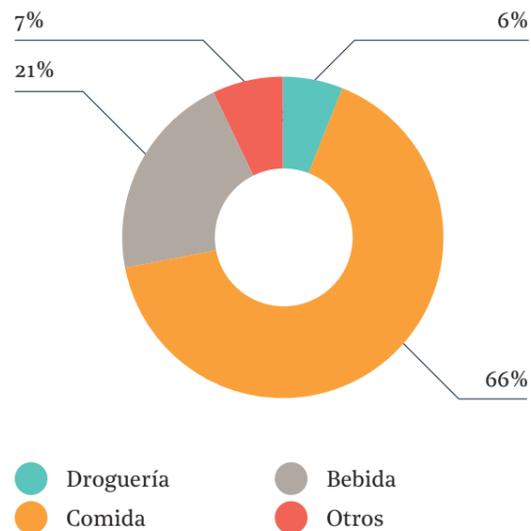


Alrededor de un 83% del presupuesto de compras en hoteles se destinó a la compra de mercadería (comida, bebida, droguería, etc.) y el resto a la compra de artículos de reposición e inversión, tales como mobiliario, textiles, pequeña maquinaria y equipos electrónicos.

COMPRAS POR TIPOLOGÍA DE ARTÍCULO



PESO PORCENTUAL DE COMPRAS POR GRUPO DE ARTÍCULOS DE MERCADERÍA EN 2018



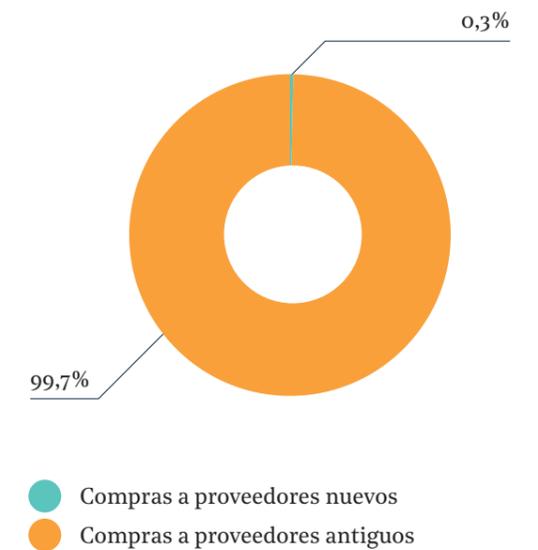
## Cambios significativos en la cadena de suministro

Debido a la constante expansión y crecimiento de Grupo Iberostar a nivel mundial y las aperturas de centros nuevos en diferentes países, la cartera de proveedores ha aumentado en 34 proveedores nuevos (un 1% aproximadamente) en 2018, representando un 0,3% de las compras a proveedores en el año.

PROVEEDORES NUEVOS Y ANTIGUOS EN 2018



COMPRAS A PROVEEDORES NUEVOS Y ANTIGUOS EN 2018



## Promoviendo la sostenibilidad en la cadena de suministro

En general, la evaluación, selección y contratación de proveedores debe realizarse garantizándose la transparencia, la igualdad de trato y la aplicación de criterios objetivos y ponderados, con la finalidad de seleccionar a aquellos que ofrezcan las mejores condiciones para Grupo Iberostar en sus productos o servicios. De acuerdo con la política de la compañía, todos los proveedores deben realizar el proceso de registro en el portal de proveedores de Grupo Iberostar. En él deben responder a un

cuestionario medioambiental con el fin de identificar sus políticas y prácticas relacionadas con el medio ambiente. Además, el registro de los proveedores está condicionado a la aceptación de los términos y condiciones de Grupo Iberostar que incluyen, entre otros, los criterios y las políticas medioambientales y sociales definidas en el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible. A través de la aceptación de estos criterios y políticas, los proveedores se comprometen a cumplir las siguientes obligaciones:

- 1 Pleno respeto y cumplimiento de las leyes y normas internacionales y nacionales** que le sean de aplicación en el ámbito de su actividad empresarial, especialmente en materia de derechos humanos.
- 2 Observar y cumplir la normativa laboral** aplicable en materia sindical y de salarios y seguridad social; así como proporcionar a los trabajadores un entorno laboral saludable y seguro.
- 3 No utilizar trabajo infantil**, ni ninguna forma de esclavitud o trabajo forzoso.
- 4 Rechazo absoluto a la explotación sexual**, especialmente de los niños, niñas y adolescentes en cualquiera de sus formas, promoviendo activamente la erradicación de esta lacra social.
- 5 Minimizar el impacto medioambiental** de la actividad del proveedor, aplicando técnicas, materiales y procedimientos que garanticen la preservación del medio ambiente y los recursos naturales. El proveedor desarrollará su actividad respetando el medio ambiente y la normativa que lo proteja, en su país y en los demás en que tenga presencia o influencia.
- 6 Todos los productos y servicios que suministre el proveedor** deberán ser aptos y seguros para su uso o consumo y deberán cumplir con los criterios de calidad y seguridad requeridos por la legislación aplicable de los países de fabricación y destino.
- 7 Garantizar la no participación y la lucha activa contra cualesquiera prácticas** corruptas o fraudulentas.
- 8 Transmitir e informar sobre estos principios** a sus propios trabajadores y proveedores para que formen parte activa de su implantación.

## Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil y/o trabajo forzoso

El trabajo infantil y el trabajo forzoso están estrictamente prohibidos en todos los países en los que opera el Grupo. No obstante, es un riesgo que se debe tener en cuenta, sobre todo en los países en vías de desarrollo. Para mitigar el riesgo del trabajo infantil, Grupo Iberostar solicita a todos sus proveedores confirmar que no tienen riesgos en materia de trabajo infantil. A través de los diferentes canales de información de los que dispone Grupo Iberostar en 2018 no identificó proveedores con este tipo de riesgo.

Respecto al trabajo forzoso, como riesgo más relevante en la cadena de suministro destaca el posible incumplimiento en materia laboral (por ejemplo, horarios de trabajo). Para identificar riesgos como este se realizan visitas a las instalaciones de los proveedores y se entablan conversaciones con los empleados. En caso de riesgo significativo y/o incumplimiento grave, Grupo Iberostar mantiene el derecho de cese de colaboración con el proveedor en cuestión. A través de los diferentes canales de información de los que dispone Grupo Iberostar en 2018 no se identificaron proveedores con riesgo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.

## La “Ola de Cambio” en la cadena de suministro

Durante el año 2018, Grupo Iberostar puso en marcha diversos proyectos para reducir el posible impacto ambiental negativo de la cadena de suministro. Destacan las siguientes acciones y proyectos definidos dentro del movimiento “Ola de Cambio”:

**Iniciativa de pesca responsable:** con el fin de fomentar la compra de pescado extraído mediante métodos respetuosos con el medio marino y en zonas permitidas, como parte del movimiento “Ola de Cambio”. Durante 2018 se trabajó con 23 proveedores para la obtención de los certificados MSC y ASC (Marine Stewardship Council y Aquaculture Stewardship Council, respectivamente) y otros certificados de pesca responsable. De estos proveedores, 11 de ellos colaboran activamente en esta iniciativa de pesca responsable.



**Eliminación de plásticos de un solo uso:** para evitar el consumo de plásticos de un solo uso (más de 200 toneladas en 2018), se evaluó la disponibilidad, especificaciones técnicas y certificaciones homologadas internacionalmente de diferentes materiales desde un punto de vista medioambiental (dispensadores, pulseras ecológicas, bolsas de tejidos naturales, etc.). De esta manera, se garantiza la calidad de estos productos más sostenibles y la excelencia del servicio.

**Proveedores “Km 0”:** Con el fin de reducir la huella ecológica asociada al transporte y distribución de los productos que se consumen en los centros de Grupo Iberostar, se fomenta las compras a los proveedores “Km 0” (proveedores que se encuentran en la zona cercana a los hoteles y centros de Grupo Iberostar). Actualmente, el Grupo trabaja con aproximadamente 130 proveedores que suministran artículos “Km 0”.

**Productos de limpieza:** en colaboración con empresas proveedoras de productos de limpieza, Grupo Iberostar potencia el uso responsable de estos productos e imparte formaciones sobre su uso, dirigidas al personal que los manipula. Además, con los proveedores se realiza un control del consumo responsable de estos productos.

## Nuestros clientes

# 6.3

Grupo Iberostar es una marca de reconocido prestigio que aspira a mantener y seguir mejorando la calidad de sus servicios. Para la compañía es fundamental que la experiencia de los más de 8 millones de clientes que depositan su confianza en el Grupo cada año sea excepcional. Se trabaja continuamente para maximizar su satisfacción, favoreciendo que vuelvan a elegir los hoteles Iberostar en sus futuros viajes.

La fidelización de clientes cada vez más exigentes y que viven en un mundo cada vez más globalizado es un reto al que Grupo Iberostar hace frente con ambición y apoyándose en los valores familiares de la compañía. Estos valores auspician una cultura centrada en el cliente y que tiene como base la ética

y la responsabilidad. Desde la responsabilidad, Grupo Iberostar tiene en cuenta las necesidades y deseos de los clientes a la hora de gestionar la compañía y vela por asegurar su seguridad y salud.

Con este objetivo Grupo Iberostar desarrolla programas que transforman la experiencia de nuestros clientes de forma global como Star Camp, el programa de animación infantil y juvenil que utiliza principios pedagógicos basados en la Teoría de las Inteligencias Múltiples y que combina valores universales como el fomento de los hábitos saludables, el respeto por el medio ambiente, el desarrollo de una conciencia tecnológica, el valor de la diversidad, la cooperación y la diversión como actitud ante la vida.



## Satisfacción de los clientes

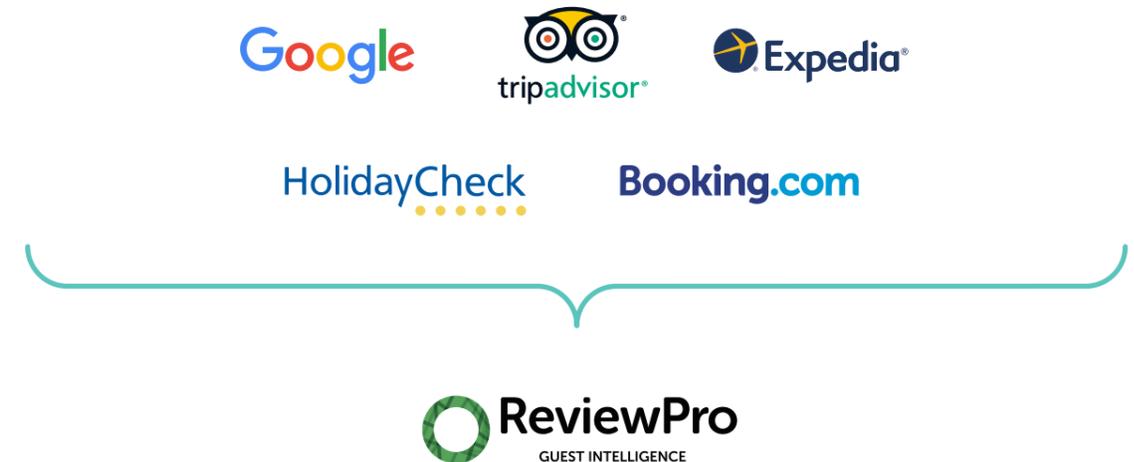
Medir y cuantificar la satisfacción de los clientes es importante para poder implementar mejoras orientadas hacia brindarles el mejor servicio. Estos procesos permiten distinguir en qué áreas

se deben realizar más esfuerzos y cuáles reciben mejores evaluaciones. El Grupo dispone de varias herramientas para valorar la opinión de los clientes, entre las que se encuentran:

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   |   |
| <p><b>GRI</b><br/>Global Review Index</p>  | <p><b>ISC</b><br/>Índice de Satisfacción del cliente</p>  | <p><b>NPS</b><br/>Net Promoter Score</p>  |
| <p>Índice de puntuación general que mide la repuntuación online para un hotel basándose en datos tomados de 150 agencias de viajes en línea (OTA) y páginas de opinión en más de 45 idiomas.</p> | <p>Índice de satisfacción obtenido en encuestas realizadas durante la hora de buffet de la cena. Permite la monitorización de calidad de los hoteles.</p> | <p>Índice que permite medir la lealtad de los clientes hacia una organización, en base a las recomendaciones. Permite la comparación entre empresas y distintos sectores.</p> |

Global Review Index (GRI) se basa en opiniones y valoraciones de buscadores como Holiday Check, TripAdvisor, Expedia, Booking.com y Google. En el caso de Google, de momento solamente se basa en los comentarios negativos. Los idiomas

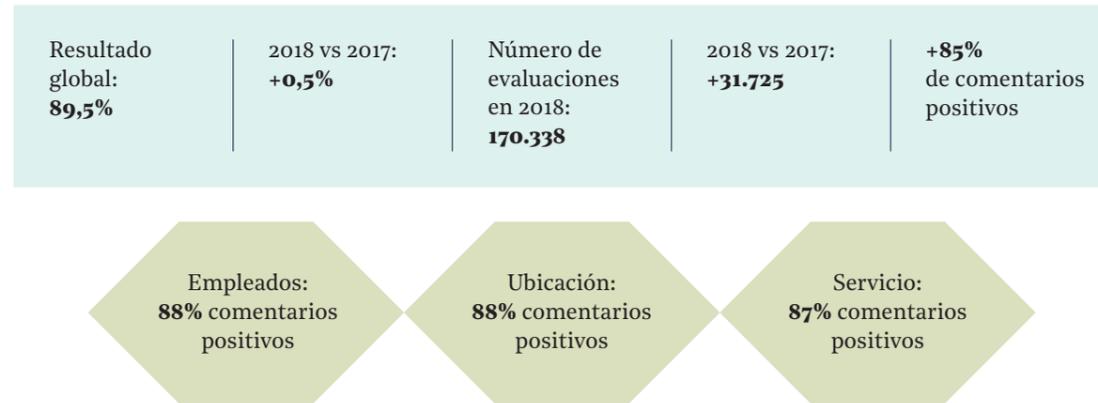
contemplados por este indicador son español, inglés, alemán, francés y ruso y los resultados se presentan en porcentaje y en tres categorías distintas: positivo, neutro y negativo.



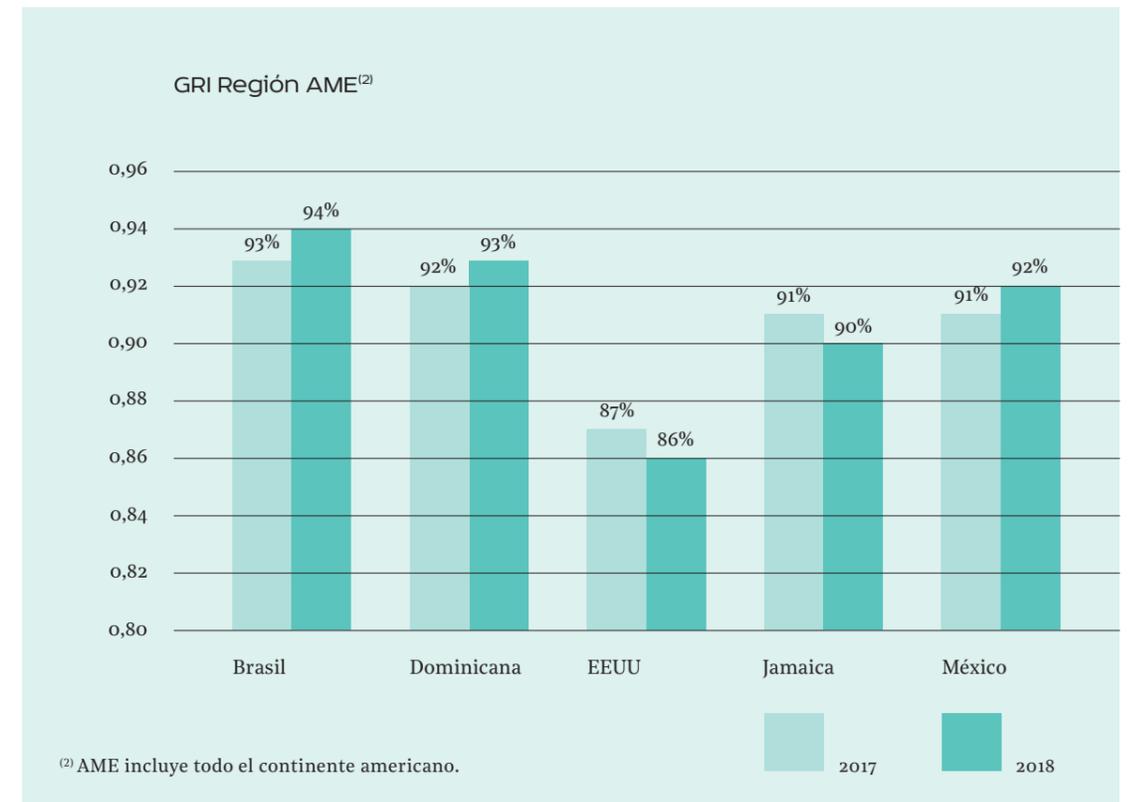
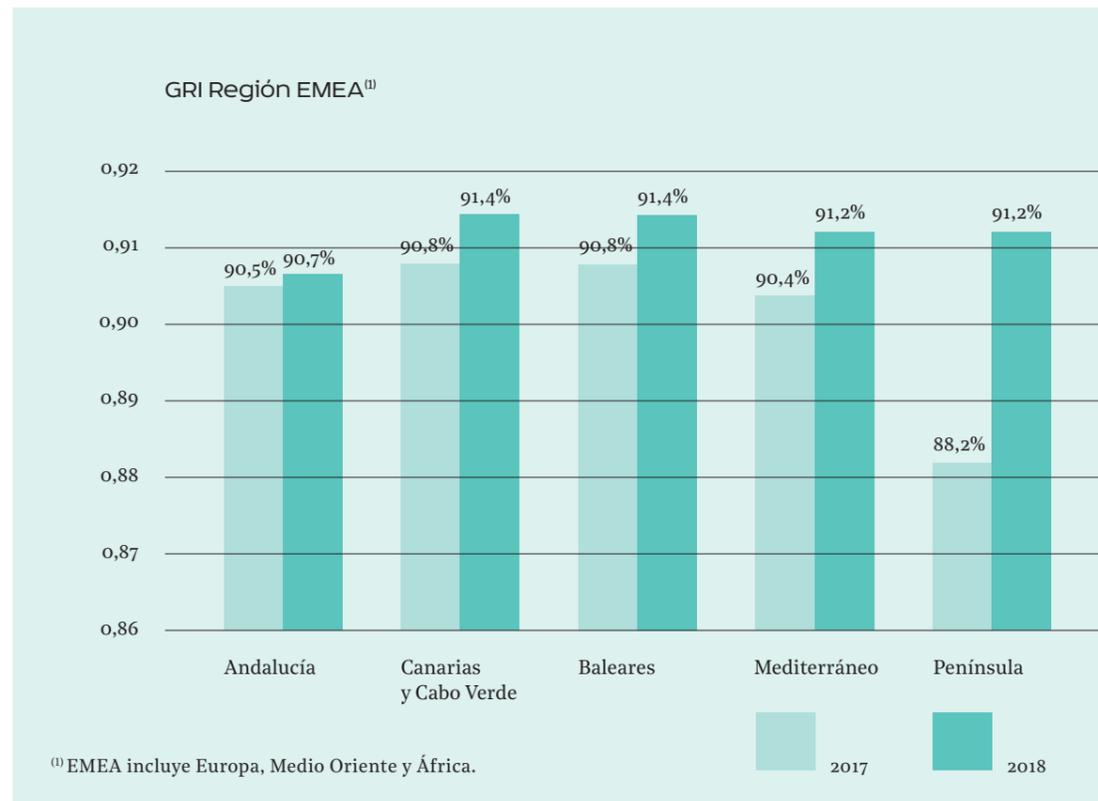
A nivel global, el resultado GRI de Grupo Iberostar fue de un 89,5%, lo que ha representado un incremento de un 0,5% respecto a 2017. El número de evaluaciones en 2018 fue de 170.338, 31.725 evaluaciones más que en 2017. Más del 85% de

los comentarios recibidos fueron positivos. Las categorías que recibieron menciones más positivas fueron la atención recibida por los empleados, el servicio y la ubicación.

## Resultados GRI de Grupo Iberostar



Los resultados GRI de Grupo Iberostar, por región, en 2017 y 2018 fueron:



## Conectando con los clientes a través de las redes sociales

La relación con los clientes se enfoca desde diferentes perspectivas, estableciendo una comunicación fluida y con diferentes segmentos de clientes. Grupo Iberostar considera que las aportaciones de todos los clientes son valiosas y a su vez estima que es relevante transmitirles las novedades y servicios de la compañía de una forma visible y clara. Un canal que se considera especialmente relevante a la hora de mantener una comunicación bidireccional y continua con los clientes son las redes sociales. Estos medios están adquiriendo cada vez más relevancia en el mundo globalizado y permiten llegar a un gran número de personas, amplificando de manera inmediata los mensajes y estableciendo lazos entre diferentes partes del planeta. Desde Grupo Iberostar se apuesta por un contenido real y transparente en las redes, siendo nuestro objetivo principal el *Engagement Rate*, el cual nos da la posibilidad de evaluar si la comunidad reacciona al contenido y si este es relevante para ellos. Se pretende que la

experiencia de los clientes se extienda más allá de la propia estancia en los hoteles y se cree una comunidad que enriquezca a todos.

En las redes sociales, se combina un contenido que muestra la realidad de una forma natural y cercana, sin renunciar a mantener un estándar de calidad de la imagen de marca. Los contenidos se basan en una serie de temáticas afines al grupo desarrolladas a través de una estrategia definida. Actualmente, Iberostar cuenta con una comunidad de *followers* formada por más de 1.100.000 usuarios a través de los 51 perfiles que gestiona la marca. Los perfiles son variados, desde perfiles corporativos encargados de comunicar la visión global de Iberostar hasta perfiles más exclusivos sobre los hoteles más representativos y perfiles específicos para la promoción de los restaurantes y *beach clubs* que forman parte de la compañía. Grupo Iberostar tiene perfiles en diferentes redes sociales, incluyendo Instagram, Twitter, Facebook, Pinterest y LinkedIn.

## Canales de comunicación de Grupo Iberostar



### Perfiles de marca

Perfiles orientados a la comunicación global de la marca.



### Perfiles de hotel

Perfiles individuales e exclusivos para hoteles



### Perfiles de negocios complementarios

Perfiles específicos sobre los restaurantes y beach clubs asociados



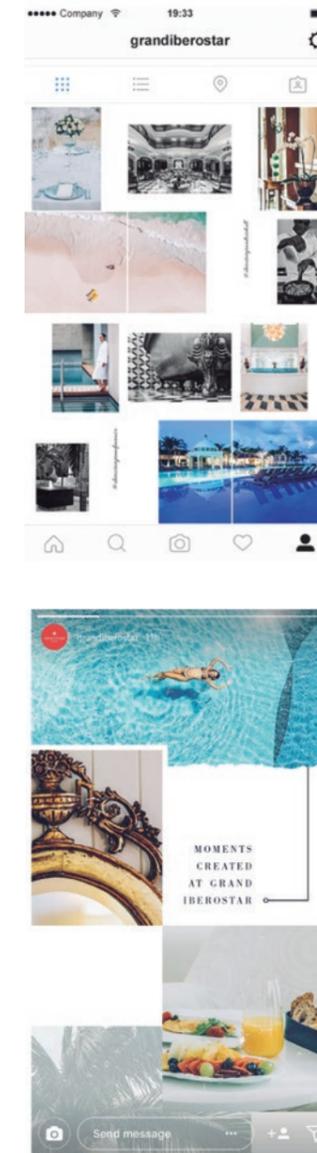
### Páginas de ubicación

Perfiles alternativos con el objetivo de poder ser geolocalizados

## Grupo Iberostar en Instagram

Grupo Iberostar se comunica en Instagram a través de dos perfiles globales, uno de ellos enfocado en la marca (Iberostar) y el otro centrado en la categoría más exclusiva (Grand Iberostar). En ambos perfiles se comunican los contenidos en inglés y español. También hay perfiles específicos de hotel y otros negocios de la marca (*beach clubs*, restaurantes, etc.).

En este canal se utilizan diferentes recursos creativos para dotarlo de personalidad, como texturas, motivos relacionados con los contenidos y una línea argumental a través de colores y tonalidades. En definitiva, se busca ofrecer un contenido que refleje la experiencia que ofrece Grupo Iberostar en sus hoteles.



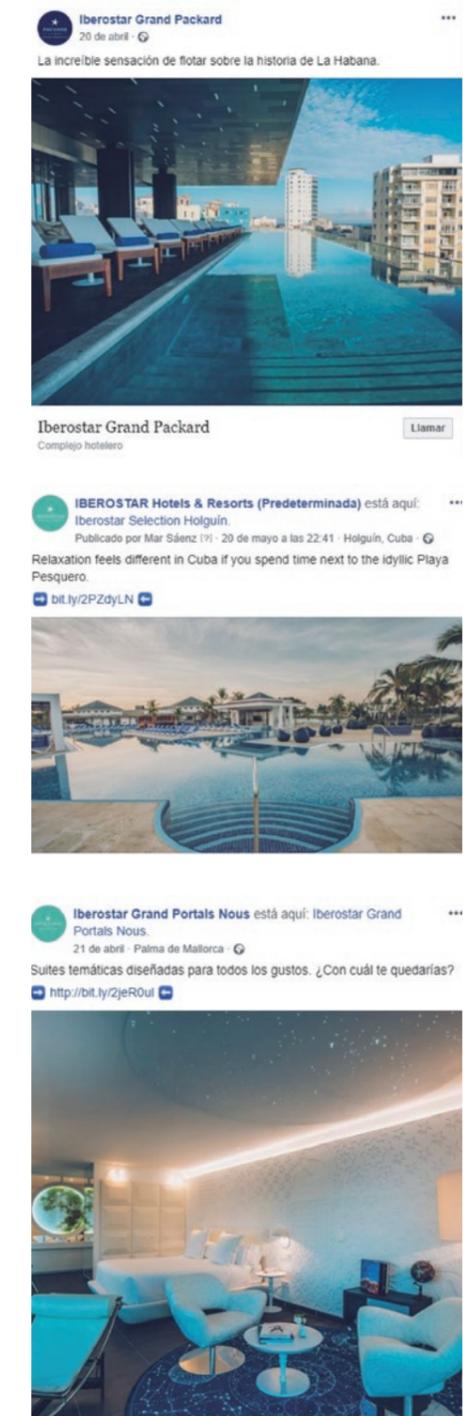
## Grupo Iberostar en Twitter

Grupo Iberostar cuenta con un perfil global en Twitter que difunde y centraliza los mensajes en dos idiomas, inglés y español. El objetivo es crear una comunidad interactiva que facilite una comunicación inmediata con el cliente.



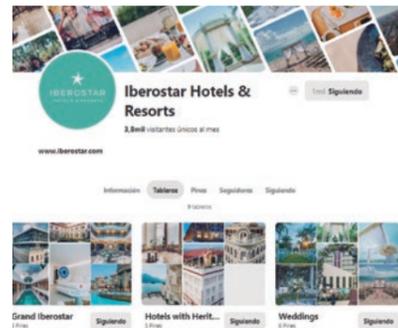
## Grupo Iberostar en Facebook

En Facebook, Grupo Iberostar dispone de un perfil global dividido en 6 idiomas diferentes (español, inglés, alemán, francés, portugués y ruso). Además, cuenta con un segundo perfil global enfocado en la categoría más exclusiva de la marca, Grand Iberostar, y otros perfiles de hotel y de otros negocios de la marca. En este canal la comunidad supera los 880.000 seguidores alrededor del mundo.



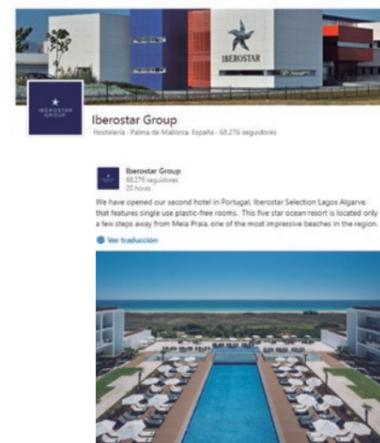
## Grupo Iberostar en Pinterest

En Pinterest, Grupo Iberostar busca mostrar la esencia de la marca a través de distintos tableros, que representan la personalidad de los diferentes segmentos y las categorías de los hoteles, así como los servicios más diferenciales de la compañía. Se caracteriza por contener imágenes inspiracionales, que transmiten tanto detalles de los hoteles como experiencias.



## Grupo Iberostar en LinkedIn

En LinkedIn, Grupo Iberostar cuenta con un perfil corporativo con más de 68.000 seguidores y el idioma principal en esta red social es el inglés. Los contenidos, a diferencia del resto de canales, están más centrados en comunicaciones de marca.



## Salud y seguridad de los clientes

### 6.3.1

Garantizar la salud y seguridad de los clientes es fundamental y una prioridad para Grupo Iberostar, ya que es un factor decisivo para la satisfacción de los clientes.

Los estándares de salud y seguridad de Grupo Iberostar cumplen con las normativas estatales y regionales de cada una de las zonas donde se encuentran ubicados los hoteles. Estos estándares se revisan anualmente y, si se detectan oportunidades de mejora o se dispone de nuevas tecnologías, se realizan los cambios pertinentes que ayudan a mejorar la salud y seguridad de los clientes.

### Seguridad alimentaria

En lo relativo a higiene y seguridad alimentaria, se dispone de un Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (Sistema APPCC) basado en controlar los puntos críticos detectados en las instalaciones tras un análisis de riesgos. Todo este sistema está documentado y adaptado a cada uno de los establecimientos. Para verificar la efectividad de dicho sistema se realizan muestras mensuales de alimentos, superficies y manipuladores; un muestreo que se encuentra adaptado a las características de cada uno de los centros. Adicionalmente y con una periodicidad mensual, se realizan auditorías por parte una empresa externa que corrobora y revisa que se cumple con la normativa sanitaria y con los protocolos internos establecidos, detectando los puntos de mejora. Además, Grupo Iberostar dispone de un departamento interno que supervisa y controla el cumplimiento de dicha normativa y establece las directrices a seguir en materia de higiene y seguridad alimentaria.

## Aguas de recreo

Un punto fundamental en el sistema de seguridad y salud de Grupo Iberostar es el control de las aguas de recreo. El equipo de personas que realiza las actividades preventivas y de mantenimiento de estas aguas dispone de las titulaciones y la formación necesaria para el desarrollo de dichas funciones. Las tareas y el mantenimiento se encuentran documentadas y registradas en el Plan de Autocontrol de cada establecimiento. Además, el cliente tiene a su disposición información sobre cómo prevenir caídas y traumatismos y advertencias sobre los peligros de una exposición prolongada al sol, así como información sobre los parámetros físicos, químicos y biológicos del agua. En todas las instalaciones se dispone de equipos de seguridad para evitar posibles accidentes de origen químico, biológico o físico. Asimismo, en ciertas instalaciones se dispone de un botón para detener la maquinaria en caso de incidentes.

## Control biológico

Cada establecimiento dispone de un Plan preventivo de Legionella adaptado a sus instalaciones. En este Plan se detallan las acciones y controles llevados a cabo por el personal cualificado y formado en la materia. Estas tareas tienen como objetivo disminuir el riesgo de Legionella en las instalaciones y cumplir con la normativa de aplicación. Adicionalmente, semanalmente se cumplimenta un *checklist* donde se revisan y anotan las diferentes tareas y mediciones realizadas por cada establecimiento y se remite al Departamento de Calidad encargado de supervisar que se cumple con la normativa.

## Sistemas contraincendios

En temas de contraincendios, se siguen las directrices marcadas por la normativa y cada semana se revisa el sistema con un *checklist* sobre el correcto funcionamiento de la centralita contraincendios, incluyendo el estado de las puertas de emergencia y escaleras. Además, la normativa para los

hoteles de España marca la realización de un simulacro de incendios. En los hoteles de Grupo Iberostar en España se realizan dos simulacros cada año. Asimismo, todos los centros de Grupo Iberostar en España disponen de un Plan de Autoprotección.

## Privacidad de los clientes y publicidad

Garantizar la privacidad del cliente, incluyendo una gestión adecuada de sus datos, es imprescindible. El cumplimiento de la normativa de protección de datos es fundamental para Grupo Iberostar. En general, licitud, lealtad y transparencia rigen el tratamiento de los datos personales que se realizan en el desarrollo de la actividad del Grupo.

La seguridad de la información se gestiona desde el departamento de IT del Grupo y concretamente por el equipo del *Chief Information Officer* (CIO), en coordinación con el *Data Protection Officer* (DPO) de Grupo Iberostar. Se dispone de diversos procedimientos y políticas adecuadas al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y a las normativas nacionales de Protección de Datos. Entre ellos, destaca el Procedimiento de gestión y evaluación del riesgo en seguridad, que permite detectar, evaluar y gestionar los riesgos en privacidad. Este procedimiento recoge, entre otros, el soporte organizativo para aplicar y controlar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos definidos en materia de privacidad. Asimismo, el Grupo tiene diversas políticas específicas en función de la finalidad, como la Política de privacidad de clientes. En aplicación del principio de transparencia del RGPD, la mayor parte de estas políticas están disponible en el Portal de la privacidad de la página web del Grupo.

En el año 2018, no se recibió ninguna reclamación fundamental respecto a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente que haya derivado en un expediente ante la Agencia Española de Protección de Datos.

El Grupo también vela por una publicidad ética y responsable y en España se dispone de un Protocolo para prevenir la publicidad engañosa, desarrollado en el marco del Programa de Prevención del Delito. En el Protocolo se estipulan

las conductas contrarias a la legislación, como por ejemplo la omisión de datos fundamentales de los productos. También se explican los requisitos legales, como el deber de publicar información que sea transparente y suficiente, de forma que no induzca a error o confusión. Las normas del Protocolo aplican a cualquier campaña o elemento promocional; catálogo, páginas web, cuñas de radio, *flyers*, etc. destinados a promocionar o dar a conocer al público los productos o servicios de Grupo Iberostar.

Asimismo, el Código Ético del Grupo establece que “Grupo Iberostar velará por

que las ofertas, publicidad de productos o servicios demás información facilitada por los profesionales de Grupo Iberostar a los clientes sea veraz y tendente a crear relaciones basadas en la confianza mutua”. El Comité de Riesgos del Grupo vela por el cumplimiento del Protocolo y las incidencias se pueden comunicar a través del canal de denuncias del Código Ético. En el año 2018 no se tuvo constancia de denuncias, a través del Canal de Denuncias, sobre incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing ni tampoco relativas la información de productos y servicios.



## Sistemas de reclamación para clientes

### 6.3.2

En Grupo Iberostar, las reclamaciones se tratan como oportunidades de mejora y se busca anticipar y prevenir las mismas, con el fin de asegurar la mejor calidad y promover la fidelización del cliente. El Grupo cuenta con un sistema de gestión de reclamaciones, cuyo seguimiento se realiza de forma continua desde el Área de Operaciones y en el que las reclamaciones se registran, clasifican y resuelven. Además, si se estima conveniente, se hace seguimiento y/o se ofrecen compensaciones al cliente.

La dirección del hotel se implica en las reclamaciones que se reciben y registran en recepción. Asimismo, el sistema de clasificación de las reclamaciones diferencia

entre reclamaciones leves, medias y graves. Según su consideración, la gestión y la posible compensación son distintas.

Las reclamaciones también se registran en la intranet. De esta forma se dispone de un histórico accesible y trazable. Cuando un cliente vuelve a visitar alguno de los hoteles del Grupo, dicha información es accesible y es posible anticiparse a posibles quejas o necesidades. Además, la base de datos sirve como fuente de mejora en la gestión de clientes a nivel global del Grupo.

En 2018, Grupo Iberostar recibió y gestionó adecuadamente 9.491 reclamaciones y ofreció un total de 1.025 compensaciones.

## Información fiscal

# 6.4

Los beneficios que obtuvo Grupo Iberostar en el ejercicio de 2018 en las diferentes áreas de negocio, que se corresponden con las diferentes áreas geográficas, fueron los siguientes:

| Área de negocio                         | Resultado antes de impuestos (miles de euros) |
|---|---|
| España                                  | 59.174  |
| Resto EMEA <sup>(1)</sup>               | 8.156   |
| AME <sup>(2)</sup>                      | 86.749  |
| Operaciones Corporativas <sup>(3)</sup> | -34.098                                       |
| <b>Total</b>                            | <b>119.981</b>                                |

El impuesto sobre beneficios corresponde al impuesto de sociedades pagado durante el ejercicio 2018 y asciende a 23.156 miles de euros. Las subvenciones públicas que recibió Grupo Iberostar en el ejercicio de 2018 fueron las siguientes:

| Área geográfica | Importe (miles euros) |
|-----------------|-----------------------|
| España          | 2.786                 |

La totalidad de las subvenciones públicas en 2018 corresponde a las concedidas por el Gobierno de Canarias, por la reforma realizada en el Hotel Iberostar Selection Lanzarote Park.

<sup>(1)</sup> Resto de EMEA incluye Europa, Medio Oriente y África (excluyendo España).

<sup>(2)</sup> AME incluye todo el continente americano.

<sup>(3)</sup> Las operaciones llevadas a cabo de forma centralizada (a las que no se puede asignar un área de negocio concreta) se engloban en el epígrafe “Operaciones Corporativas”.



# Anexos

**Anexo I:** Listado de temas materiales / pág. 149

**Anexo II:** Índice de contenidos según la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad / pág. 153

## Anexo I: Listado de temas materiales

| Tema de RSC relevante                                      | Aspectos que forman parte de cada tema de RSC relevante  |
|--|--|
| <i>Estrategia y modelo de negocio</i>                      | Disponer de un modelo de negocio y una estrategia de acuerdo con el entorno de mercado   |
|  | Llevar a cabo una gestión e integración estratégica de la RSC. Disponer de políticas y estrategias de RSC alineadas con el modelo de negocio   |
| <i>Análisis de los Riesgos y Oportunidades del negocio</i> | Llevar a cabo el análisis de riesgos y oportunidades del negocio de tipo económico, ambiental y social   |
|  | Realizar una gestión de riesgos para el desarrollo del negocio en relación con el cambio climático   |
| <i>Participación de los Grupos de Interés</i>              | Disponer de procesos para la definición de los Grupos de interés y los compromisos a asumir con cada uno de ellos  |
|  | Disponer de canales para de diálogo activo con los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, comunidades locales, administraciones públicas, comunidad inversora, etc.), así como políticas de comunicación interna y externa y un enfoque para dar respuesta a sus inquietudes |
| <i>Gobierno corporativo</i>                                | Disponer de una estructura organizativa y órganos de gobierno<br>Definir y actualizar periódicamente las responsabilidades y funciones de la alta dirección en materia de RSC y delegación de estas funciones  |
|  | Disponer de mecanismos para la prevención de conflictos de interés y su gestión  |
| <i>Ética e integridad</i>                                  | Disponer de un código ético y sistemas para la prevención de la corrupción y el soborno  |
|  | Disponer de mecanismos para el cumplimiento del código ético (p.ej., comité de ética, formación en código ético, mecanismos de denuncia confidencial, notificación escalonada a los mandos directivos, canal de denuncia, etc.)  |
|  | Asegurar el cumplimiento de legislación y normativa  |
|  | Extender el código ético a proveedores y a otros socios comerciales  |

|   |  |
|---|--|
| ∨   | Disponer de mecanismos formales de reclamación para temas ambientales, laborales y sociales y gestión de reclamaciones   |
| <i>Generación y distribución de valor</i>                           | Asegurar el desempeño Económico y la generación de valor, más allá de la situación financiera de la compañía   |
| <i>Gestión de Impactos socioeconómicos sobre la comunidad local</i> | Realizar análisis y medición de los impactos económicos positivos y negativos sobre la comunidad (p.ej., generación de empleo local, formación y sensibilización, etc.).   |
|   | Realizar análisis y medición de los impactos sociales positivos y negativos sobre la comunidad (p.ej., impactos sociales por las operaciones de establecimientos turísticos, participación en programas para el desarrollo social de las comunidades locales según sus necesidades, etc. |
| <i>Protección y compromiso con el Desarrollo local</i>              | Contribuir a la protección de la herencia cultural y natural local   |
|   | Desarrollar iniciativas para el desarrollo local   |
|   | Promover la acción social, el voluntariado corporativo y los patrocinios   |
|   | Fomentar la compra a Proveedores locales   |
| <i>Consumo de materiales y generación de residuos</i>               | Potenciar el consumo y la eficiencia en el uso de materiales y recursos naturales (p.ej., materias primas certificadas, recicladas, productos de madera y papel procedentes de bosques certificados, eliminación del consumo de plásticos, etc.)   |
|   | Eficiencia en el consumo de productos químicos (p.ej., productos de limpieza, piscinas, jardinería, etc.) y procedimientos para el control de su uso.  |
|   | Asegurar la correcta gestión de residuos (plásticos, residuos orgánicos, residuos peligrosos, etc.)  |
| <i>Impactos sobre el medio hídrico</i>                              | Garantizar el consumo eficiente del agua (consumo responsable, reutilización, etc.).   |
|   | Asegurar una gestión correcta de las aguas residuales  |
| <i>Biodiversidad y salvaguarda del entorno natural</i>              | Contribuir a la preservación de la biodiversidad y salvaguarda del entorno natural en los lugares donde se encuentran los hoteles  |
| <i>Energía, Emisiones y Cambio Climático</i>                        | Llevar a cabo un consumo eficiente de la energía (consumo responsable, uso de fuentes renovables, etc.)  |
| ∨   |  |

|  |  |
|--|--|
| ∨  | Llevar a cabo un seguimiento y reducción de las emisiones atmosféricas   |
|  | Gestionar la adaptación al cambio climático  |
|  | Promover el transporte responsable y sostenible (de empleados, clientes, etc.).  |
| <i>Otros asuntos ambientales</i>                                     | Disponer de sistemas de gestión ambiental y certificaciones ambientales  |
|  | Evitar la contaminación acústica   |
|  | Potenciar la sensibilización de los clientes en relación con un turismo ambientalmente sostenible  |
| <i>Contratación Responsable de Empleados</i>                         | Desarrollar prácticas de contratación de empleados   |
|  | Garantizar relaciones laborales equánimes y promover la negociación colectiva  |
|  | Asegurar la compensación adecuada (salarios y prestaciones sociales) y la conciliación laboral   |
| <i>Desarrollo profesional y gestión del talento</i>                  | Potenciar la atracción y retención del talento.  |
|  | Llevar a cabo evaluación del desempeño de empleados  |
|  | Potenciar la formación, el desarrollo profesional y la empleabilidad   |
| <i>Seguridad y Salud en el trabajo</i>                               | Gestionar la seguridad y salud en el trabajo (evaluación de riesgos laborales, formación en seguridad y salud, seguimiento de los índices de accidentabilidad, etc.) |
| <i>Diversidad, inclusión, integración, igualdad de oportunidades</i> | Promover la diversidad, la inclusión, la integración y garantizar la igualdad de oportunidades   |
| <i>Comunicación responsable y transparencia</i>                      | Transparencia en la información de la compañía   |
|  | Garantizar la publicidad y promoción responsable y ética de los servicios  |
| <i>Calidad y gestión de clientes</i>                                 | Proporcionar información clara, veraz y transparente sobre los servicios.  |
| ∨  |  |

|   |   |
|---|---|
| ∨   | Asegurar la máxima satisfacción del cliente y la gestión de sus necesidades   |
| <i>Prácticas de aprovisionamiento responsable</i> | Desarrollar prácticas de aprovisionamiento responsable (criterios, políticas, acuerdos, etc.)   |
|   | Realizar análisis de riesgos/impactos ambientales, laborales, sociales y de derechos humanos de la cadena de aprovisionamiento  |
|   | Introducir cláusulas ambientales, laborales, sociales y de derechos humanos en los contratos de aprovisionamiento de productos y servicios  |
|   | Desarrollar mecanismos para asegurar el cumplimiento de proveedores con requisitos ambientales, laborales, sociales y de derechos humanos (p.ej., evaluaciones, auditorías, sistemas de homologación, etc.) |
| <i>Respeto de los derechos humanos</i>            | Contribuir a la prevención del tráfico de personas y explotación sexual de menores  |
|   | Contribuir a la prevención de la vulneración de los derechos de las comunidades locales y los pueblos indígenas   |

## Anexo II: Tabla de contenidos según la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad

La siguiente tabla hace referencia a los apartados de la presente Memoria de sostenibilidad que responden a los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, en materia de información no financiera y diversidad.

| Contenido según la Ley 11/2018           | Apartado en la Memoria de sostenibilidad  | Criterio de reporting  |
|--|---|--|
| <b>Modelo de negocio</b>                 |   |  |
| <i>Descripción del modelo de negocio</i> | Preámbulo<br>Carta del Presidente<br>1.1 Acerca de Grupo Iberostar<br>1.2 Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)<br>1.2.2 Las áreas de negocio de Grupo Iberostar | GRI 102-1: Nombre de la organización<br>GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios<br>GRI 102-5: Propiedad y forma jurídica<br>GRI 102-7: Tamaño de la organización<br>GRI 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones<br>GRI 102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                           |
| <i>Organización y estructura</i>         | 1.6 Gobierno corporativo<br>1.6.1 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia  | GRI 102-18: Estructura de gobernanza<br>GRI 102-20: Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales<br>GRI 102-22: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités<br>GRI 102-23: Presidente del máximo órgano de gobierno<br>GRI 102-26: Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia |
| <i>Presencia geográfica</i>              | 1.1 Acerca de Grupo Iberostar<br>1.2 Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)   | GRI 102-3: Ubicación de la sede<br>GRI 102-4: Ubicación de las operaciones   |
| ∨  |   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| ∨  | 1.2.2 Las áreas de negocio de Grupo Iberostar  | GRI 102-6: Mercados servidos   |
| <i>Objetivos y estrategias</i>   | Carta del Presidente<br>1.2 Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)<br>1.2.1 Objetivos y estrategias de la organización<br>1.3 Evolución de Grupo Iberostar<br>1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar   | GRI 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones<br>GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades |
| <i>Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura</i> | 1.8 Análisis de materialidad<br>1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar<br>1.10 Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución   | GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades  |
| <b>Enfoque de gestión</b>  |  |  |
| <i>Descripción de las políticas que aplica la compañía</i>                 | 1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar<br>1.7 Grupos de interés<br>2. Gestión Ética<br>3. Medio ambiente<br>4. Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar<br>5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6. Información sobre la sociedad<br>6.2 Subcontratación y proveedores<br>6.3 Nuestros clientes  | GRI 103-1: Explicación del tema material y su Cobertura<br>GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes                                  |
| <i>Resultados de las políticas que aplica la compañía</i>                  | 1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar<br>1.7 Grupos de interés<br>1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar<br>2. Gestión Ética<br>3. Medio ambiente<br>4. Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar<br>5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6. Información sobre la sociedad<br>6.2 Subcontratación y proveedores<br>6.3 Nuestros clientes | GRI 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes<br>GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <i>Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía</i>                                | 1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar  | GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades  |
| <i>Análisis de materialidad</i>   | 1.8 Análisis de materialidad   | GRI 102-47: Lista de temas materiales<br>GRI 103-1: Explicación del tema material y sus Coberturas |
| <b>Marco de Reporting utilizado</b>   |  |  |
| <i>Marco de Reporting utilizado</i>   | Preámbulo  | Estándares GRI   |
| <b>Cuestiones medioambientales</b>  |  |  |
| <b>Gestión medioambiental</b>   |  |  |
| <i>Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad</i> | 1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar<br>1.5 "Ola de Cambio": el compromiso de Grupo Iberostar con la protección de los océanos<br>3. Medio ambiente<br>3.1 El movimiento "Ola de Cambio"<br>3.2 Gestión medioambiental | GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión   |
| <i>Procedimientos de evaluación o certificación ambiental</i>   | 3.2 Gestión medioambiental<br>3.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental   | ISO 14001:2015<br>EMAS<br>Green Globe<br>Green Key<br>Travel Life<br>Ecocheck                      |
| <i>Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales</i>  | 3.2 Gestión medioambiental<br>3.4.3 Recursos dedicados para mejorar la eficiencia energética   | Gastos e inversiones medioambientales en base a proyectos ejecutados                               |
| <i>Aplicación del principio de precaución</i>   | 3.2 Gestión medioambiental   | GRI 102-11: Principio o enfoque de precaución  |
| <i>Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales</i>   | 3.2.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental   | Póliza de Responsabilidad Civil de Grupo Iberostar   |

| <b>Contaminación</b>  |  |   |
|---|--|---|
| <i>Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente</i>                   | 3.5 Emisiones de gases de efecto invernadero   | GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)<br>GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)  |
| <i>Cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica</i> | 3.6 Otras emisiones a la atmósfera   | GRI 305-7: Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire   |
| <b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>   |  |   |
| <i>Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos</i>                      | 3.1 El movimiento "Ola de Cambio"<br>3.3 Gestión de residuos y economía circular                                   | GRI 301-2: Insumos reciclados<br>GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación   |
| <i>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos</i>   | 3.3.1 Acciones para combatir el desperdicio de alimentos   | GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación   |
| <b>Uso sostenible de los recursos</b>   |  |   |
| <i>Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales</i>  | 3.4.1 Consumo de agua  | GRI 303-1: Extracción de agua por fuente<br>GRI 303-3: Agua reciclada y reutilizada<br>GRI 306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino |
| <i>Consumo de materias primas</i>   | 3.3 Gestión de residuos y economía circular  | GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen<br>GRI 301-2: Insumos reciclados  |
| <i>Consumo directo e indirecto de energía</i>   | 3.4.2 Consumo de energía y eficiencia energética   | GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización   |
| <i>Medidas para mejorar la eficiencia energética</i>  | 3.4.2 Consumo de energía y eficiencia energética<br>3.4.3 Recursos dedicados para mejorar la eficiencia energética | GRI 302-4: Reducción del consumo energético   |

| <i>Uso de energías renovables</i>  | 3.4.2 Consumo de energía y eficiencia energética   | GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización  |
|--|--|--|
| <b>Cambio climático</b>  |  |  |
| <i>Emisiones de gases de efecto invernadero</i>  | 3.5 Emisiones de gases de efecto invernadero   | GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)<br>GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)   |
| <i>Medidas para adaptarse al cambio climático</i>  | 1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar<br>1.10 Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución | GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático  |
| <i>Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero</i>   | 3.1 El movimiento "Ola de Cambio"<br>3.5 Emisiones de gases de efecto invernadero  | GRI 305-5: Reducción de las emisiones  |
| <b>Protección de la biodiversidad</b>  |  |  |
| <i>Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por la actividad</i>                   | 3.7 Protección de la biodiversidad<br>3.4.1 Consumo de agua  | GRI 304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad<br>GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados<br>GRI 306-5: Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías |
| <b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>   |  |  |
| <b>Empleo</b>  |  |  |
| <i>Número y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de trabajo</i> | 4.1 Empleo   | GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores  |
| <i>Promedio anual de contratos desglosado por sexo, edad y clasificación profesional</i>                         | 4.1 Empleo   | GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <i>Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional</i>                            | 4.1 Empleo   | GRI 401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal   |
| <i>Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad</i>                         | 4.1 Empleo   | GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres   |
| <i>Brecha salarial; la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad</i> | 4.1 Empleo   | [promedio salario hombres – promedio salario mujeres]/ promedio salario hombres  |
| <i>Remuneración media de consejeros y directivos</i>  | 4.1 Empleo   | GRI 102-38: Ratio de compensación total anual<br>GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres  |
| <i>Implantación de políticas de desconexión laboral</i>   | 4.2 Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación | GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales   |
| <i>Empleados con discapacidad</i>   | 4.6 Igualdad y accesibilidad   | GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados   |
| <b>Organización del trabajo</b>   |  |  |
| <i>Organización del tiempo de trabajo</i>   | 4.2 Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación | GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales   |
| <i>Número de horas de absentismo</i>  | 4.3 Seguridad y salud  | GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional |
| <i>Medidas para facilitar la conciliación</i>   | 4.2 Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación | GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales<br>GRI 401-3: Permiso parental  |

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
| <b>Salud y Seguridad</b>  |                         |  |
| <i>Condiciones de seguridad y salud en el trabajo</i>                       | 4.3 Seguridad y salud   | GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional |
| <i>Índice de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo</i> | 4.3 Seguridad y salud   | GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional |
| <b>Relaciones sociales</b>  |                         |  |
| <i>Organización del diálogo social</i>                                      | 4.4 Relaciones sociales | GRI 102-41: Acuerdos de negociación colectiva  |
| <i>Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país</i>  | 4.4 Relaciones sociales | GRI 102-41: Acuerdos de negociación colectiva  |
| <i>Balace de los convenios en el campo de la seguridad y salud</i>          | 4.3 Seguridad y Salud   | GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad  |
| <b>Formación</b>  |                         |  |
| <i>Políticas implementadas en el campo de la formación</i>                  | 4.5 Formación           | GRI 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición  |
| <i>Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales</i>    | 4.5 Formación           | GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado   |

| <b>Igualdad</b>   |   |  |
|---|---|--|
| <i>Accesibilidad universal personas con discapacidad</i>  | 4.6 Igualdad y accesibilidad  | GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados   |
| <i>Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres</i>  | 2.3 Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad<br>4.6 Igualdad y accesibilidad | GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados   |
| <i>Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres) y medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo</i> | 2.4 Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de género<br>4.6 Igualdad y accesibilidad                | GRI 102-16: Valores, principios, Estándares y normas de conducta<br>GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados   |
| <i>Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad</i>  | 4.6 Igualdad y accesibilidad  | GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados   |
| <i>Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad</i>   | 2.3 Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad<br>4.6 Igualdad y accesibilidad | GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  |
| <b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>   |   |  |
| <i>Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos</i>   | 2. Gestión Ética<br>5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos                            | GRI 102-12: Iniciativas externas<br>GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta<br>GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas<br>GRI 412-2: Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos<br>GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas<br>GRI 412-2: Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos |

| <i>Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos</i>  | 2. Gestión Ética<br>2.2 El Código Ético de Grupo Iberostar<br>5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6.2 Subcontratación y proveedores                  | GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales<br>GRI 414-2: Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas  |
|---|--|---|
| <i>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos</i>   | 2.3 Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad<br>5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6.2 Subcontratación y proveedores | GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas<br>GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas  |
| <i>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva</i> | 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6.2 Subcontratación y proveedores  | GRI 407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales |
| <i>Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación</i>   | 2.3 Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad  | GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   |
| <i>Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio</i>  | 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6.2 Subcontratación y proveedores  | GRI 409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio   |
| <i>Abolición efectiva del trabajo infantil</i>  | 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos<br>6.2 Subcontratación y proveedores  | GRI 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil  |
| <b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>  |  |   |
| <i>Medidas para prevenir la corrupción y el soborno</i>   | 2.2 El Código Ético de Grupo Iberostar<br>2.5 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno   | GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta<br>GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| ∨  |  | GRI 102-25: Conflictos de intereses<br>GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción<br>GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas |
| <i>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales</i>       | 2.5 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno                                 | GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta  |
| <i>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</i> | 6.1 El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales<br>6.1.1 Iberostar Foundation | GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido   |

**Información sobre la sociedad**

**Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <i>Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local</i>                                | 1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar<br>6.1 El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales<br>6.1.1 Iberostar Foundation<br>6.2 Subcontratación y proveedores | GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales<br>GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo   |
| <i>Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio</i>                     | 6.1 El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales<br>6.1.1 Iberostar Foundation  | GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo<br>GRI 413-2: Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales – en las comunidades locales |
| <i>Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos</i> | 1.7 Grupos de interés<br>6.1 El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales<br>6.1.1 Iberostar Foundation   | GRI 102-12: Iniciativas externas<br>GRI 102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés<br>GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo           |

|  |   |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
| <i>Acciones de asociación o patrocinio</i> | 6.1.2 Acciones de asociación o patrocinio | GRI 102-13: Afiliación a asociaciones |
|--|---|---------------------------------------|

**Subcontratación y proveedores**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <i>Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales</i>            | 6.2 Subcontratación y proveedores                                      | GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales   |
| <i>Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental</i> | 3.1 El movimiento “Ola de Cambio”<br>6.2 Subcontratación y proveedores | GRI 102-9: Cadena de suministro<br>GRI 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales<br>GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales |
| <i>Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas</i>  | 6.2 Subcontratación y proveedores                                      | GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales   |

**Subcontratación y proveedores**

|  |                                   |  |
|--|-----------------------------------|--|
| <i>Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales</i> | 6.2 Subcontratación y proveedores | GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales |
|--|-----------------------------------|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <i>Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental</i> | 3.1 El movimiento "Ola de Cambio"<br>6.2 Subcontratación y proveedores | GRI 102-9: Cadena de suministro<br>GRI 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales<br>GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales |
| <i>Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas</i>  | 6.2 Subcontratación y proveedores                                      | GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales<br>GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales   |

**Consumidores (nuestros clientes)**

|   |   |  |
|---|---|--|
| <i>Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores</i> | 6.3 Nuestros clientes<br>6.3.1 Salud y seguridad de los clientes  | GRI 416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios   |
| <i>Sistemas de reclamación</i>                                  | 6.3 Nuestros clientes<br>6.3.2 Sistemas de reclamación para clientes  | GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios   |
| <i>Quejas recibidas y resolución de las mismas</i>              | 6.3 Nuestros clientes<br>6.3.1 Salud y seguridad de los clientes (subapartado "Privacidad de los clientes y publicidad")<br>6.3.2 Sistemas de reclamación para clientes | GRI 416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios<br>GRI 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente |

**Información fiscal**

|   |                        |  |
|---|------------------------|--|
| <i>Beneficios obtenidos país por país</i> | 6.4 Información fiscal | GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido        |
| <i>Impuestos sobre beneficios pagados</i> | 6.4 Información fiscal | Impuestos sobre beneficios pagados en base a criterios contables |
| <i>Subvenciones públicas recibidas</i>    | 6.4 Información fiscal | GRI 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno           |





