

Memoria de sostenibilidad

GRUPO
IBEROSTAR
2019



IBEROSTAR
GROUP



IBEROSTAR
GROUP



Contenidos

Preámbulo

pág. 7

Carta del presidente

pág. 8

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. 22
Evolución de Grupo Iberostar

1.4 / pág. 24
La sostenibilidad en Grupo Iberostar

1.5 / pág. 27
Wave of Change: Grupo Iberostar comprometido con los océanos.

1.6 / pág. 34
Gobierno corporativo

1.7 / pág. 36
Grupos de interés

1.8 / pág. 38
Análisis de materialidad

1.9 / pág. 40
Gestión de riesgos de Grupo Iberostar

1.10 / pág. 42
Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución

1.11 / pág. 43
Alianzas y asociaciones

2

Gestión ética

pág. 44

2.1 / pág. 47
Los valores que inspiran la identidad de Grupo Iberostar

2.2 / pág. 48
El Código Ético de Grupo Iberostar

2.3 / pág. 49
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad

2.4 / pág. 50
Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de género

2.5 / pág. 51
Sistema normativo interno de Grupo Iberostar: medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

3

Medio ambiente

pág. 54

3.1 / pág. 61
Gestión Ambiental

3.2 / pág. 63
El movimiento Wave of Change

3.3 / pág. 79
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

3.4 / pág. 81
Uso sostenible de los recursos

3.5 / pág. 88
Emisiones de gases de efecto invernadero

3.6 / pág. 91
Medidas para prevenir, reducir y reparar las emisiones de carbono

3.7 / pág. 92
Otras emisiones a la atmósfera

3.8 / pág. 94
Gestión de residuos

3.9 / pág. 96
Protección de la biodiversidad

4

Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar

pág. 102

4.1 / pág. 106
Empleo

4.2 / pág. 115
Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

4.3 / pág. 116
Seguridad y salud

4.4 / pág. 123
Relaciones sociales

4.5 / pág. 124
Formación

4.6 / pág. 125
Igualdad y accesibilidad

5

El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos

pág. 126

6

Información sobre la sociedad

pág. 132

6.1 / pág. 125
El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales

6.2 / pág. 144
Subcontratación y proveedores

6.3 / pág. 150
Nuestros clientes

6.4 / pág. 158
Información fiscal

Anexos

pág. 164

pág. 165
Anexo I: Listado de temas materiales

pág. 169
Anexo II: Tabla de contenidos según la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad



Preámbulo



Esta Memoria de Sostenibilidad constituye el Estado de Información No Financiera Consolidado que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2019 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. Esta Memoria ha sido aprobada por la Vice-Chairman y CEO, Dña. Sabina Fluxá y la Vice-Chairman y CSO, Dña. Gloria Fluxà.

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 2019 de Grupo Iberostar, un documento que recoge el modo en que la compañía afronta los retos de sostenibilidad desde sus tres ámbitos de actuación: ambiental, 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*.

Hemos alineado nuestros objetivos de responsabilidad corporativa con el Marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible trazados por Naciones Unidas para el 2030 (ODS 2030). Así demostramos nuestro compromiso con las personas y el entorno. Nuestro objetivo es promover un cambio en los grupos de interés y en el conjunto de la sociedad para lograr un sector turístico más responsable. 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 *Wave of Change* impulsa tres líneas de actuación: más allá de los plásticos, consumo responsable de pescado y marisco y salud costera.

Nos hemos sumado a diferentes pactos para lograr una gestión ética y responsable, 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.

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 2019 la gran familia Iberostar ha estado formada por más de 34.500 empleados que atienden a más de 9 millones de clientes cada año. El *core business* de la compañía es el negocio hotelero, para el que contamos con más de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 16 países. A los hoteles sumamos otras dos unidades de negocio: el Club vacacional, The Club y el negocio de Viajes, receptivo e inmobiliario. Nuestro portfolio hotelero está diferenciado en tres segmentos bajo nuestra marca única, Iberostar: resorts 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 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 hoteles de ciudad y los hoteles con historia, 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



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. 22

1.4

La sostenibilidad
en Grupo Iberostar
/ pág. 24

1.5

Wave of Change:
Grupo Iberostar
comprometido
con los océanos.
/ pág. 27

1.6

Gobierno corporativo
/ pág. 34

1.7

Grupos de interés
/ pág. 36

1.8

Análisis de
materialidad
/ pág. 38

1.9

Gestión de riesgos
de Grupo Iberostar
/ pág. 40

1.10

Principales factores
y tendencias que
puedan afectar a la
futura evolución
/ pág. 42

1.11

Alianzas y
asociaciones
/ pág. 43

Introducción

Acerca de Grupo Iberostar

1.1

Somos una compañía familiar española con más de 60 años de historia que se dedica al negocio del sector turístico. Con sede en Palma de Mallorca (España) y presencia en 23 países de Europa, África, América y Asia, el *core business* de la compañía es el negocio hotelero, para el que contamos con más de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 16 países. A los hoteles suma otras tres unidades de negocio: el Club vacacional, *The Club*, y el negocio de viajes y receptivo e inmobiliario. A través de estas áreas, ofrecemos una gran variedad de experiencias vacacionales a 9 millones de clientes cada año, apostando por la innovación y desarrollando sinergias únicas con el cliente y el entorno.

Los más de 34.500 empleados¹ del Grupo com-

parten unos valores que impulsan una hospitalidad cálida y comprometida, haciendo que los servicios del Grupo sean referentes mundiales en el sector.

En nuestro amplio catálogo de experiencias vacacionales aplicamos la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como motor de nuestras acciones y eje vertebral de nuestra cultura corporativa. Particularmente, desde 2017, el Grupo promueve la protección de los océanos desde el mundo de la hostelería, con la iniciativa *Wave of Change*, un movimiento integral y ambicioso, 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 nuestros clientes, basado en una cultura organizativa abierta que fomenta la innovación y el trabajo en equipo.

Misión

Ofrecemos experiencias vacacionales que dejan huella, en las mejores ubicaciones del mundo y con un modelo de turismo sostenible con respeto a las personas y al medioambiente.

Valores

Somos una empresa familiar con valores aquilatados durante generaciones. Estos valores han dado forma a nuestra cultura empresarial y modelan todas las áreas de negocio. Agrupamos nuestros valores en tres grandes esferas:

¹ Empleos generados de forma directa por Grupo Iberostar a fecha 31/07/2019 bajo distintas modalidades contractuales, incluyendo el personal en los hoteles en gestión.

Valores que expresan cómo somos:

Honestidad: permite contar con una sólida reputación.

Responsabilidad: para actuar con integridad, sentido del compromiso y comportamiento ético.

Prudencia, como sinónimo de sensatez, buen juicio y reflexión en la toma de decisiones.

Valores que expresan cómo nos relacionamos:

Arraigo allí donde operamos, entendido como sostenibilidad y compromiso.

Empatía, que facilita un clima de confianza, respeto y colaboración sostenido sobre una intensa y creciente cultura de trabajo en equipo.

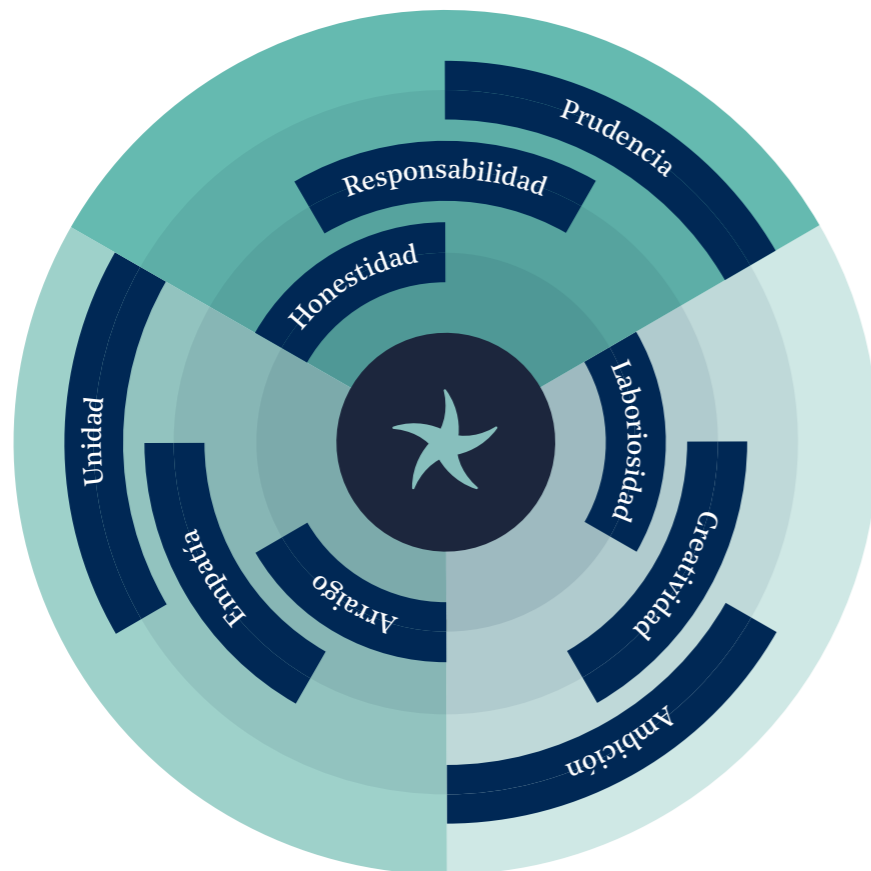
Unidad, que aporta coherencia y solidez a nuestra identidad.

Valores que expresan cómo trabajamos:

Laboriosidad con la calidad como objetivo

Creatividad, expresada en capacidad de innovar y buscar soluciones originales para un entorno digital y cambiante.

Ambición, reflejada en el deseo de presencia global y voluntad de expansión.



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

Somos una marca de reconocido prestigio en el mundo de los servicios turísticos, con una imagen avalada por nuestra extensa presencia internacional. En 2019 servimos a más de 9 millones de clientes en 23 países: Aruba, Brasil,

Bulgaria, Cabo Verde, Cuba, Egipto, España, Estados Unidos, Grecia, Hungría, Jamaica, Malta, Marruecos, México, Montenegro, Perú, Portugal, República Dominicana, Tailandia, Túnez, Turquía.

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

100%
Propiedad
Familiar

+ **100**
Hoteles en
el mundo

Equipo de
34.504
personas (95 nacionalidades)

Presencia en
23
países

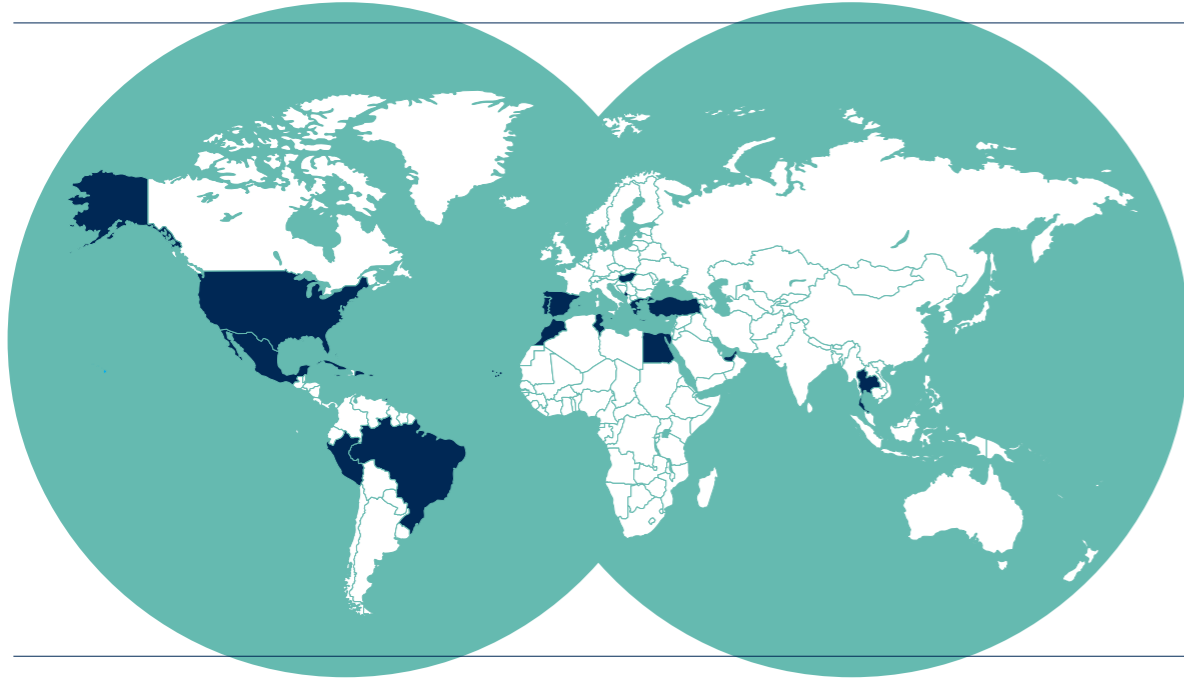
2,352* MILL.
Revenue 2019

* Iberostar Group Revenue (in €m)
Almundo excluido (+5% YTY)

34.352
Habitaciones

PAÍSES EN LOS QUE OPERA
GRUPO IBEROSTAR

23 países con 9 millones de clientes



Andorra, Aruba, Brasil, Bulgaria, Cabo Verde, Dubai, Egipto, España, Estados Unidos, Grecia, Hungría, Jamaica, Malta, México, Montenegro, Marruecos, Perú, Portugal, República Dominicana, Tailandia, Túnez, Turquía.

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 Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) 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 clientes, empleados, proveedores, comunidades locales, administraciones, entidades públicas, gestores de viajes, turoperadores, socios de negocio, agencias de comunicación, comunidad académica y científica y otros agentes sociales, fomentando el diálogo de manera continua. A todos ellos los consideramos parte esencial del cambio que puede promover una conciencia responsable a escala local y global.

Además, en Grupo Iberostar contamos con un Código Ético en línea con nuestros valores, y en el que se establecen los principios que deben inspirar la conducta profesional de nuestros colaboradores, los compromisos con nuestros grupos de interés, nuestro 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 Referentes en turismo responsable.
- 3 Orientados a la rentabilidad financiera.
- 4 Foco en la digitalización e innovación, con una cultura basada en la ética, comunicación y transparencia.

Esta visión es la que define nuestros objetivos y planes de acción. La colaboración y transparencia, como ejes del modelo de trabajo, están estrechamente asociados al cumplimiento de objetivos de

negocio y potencian nuestra aportación a la transformación de la sociedad y las comunidades donde operamos.

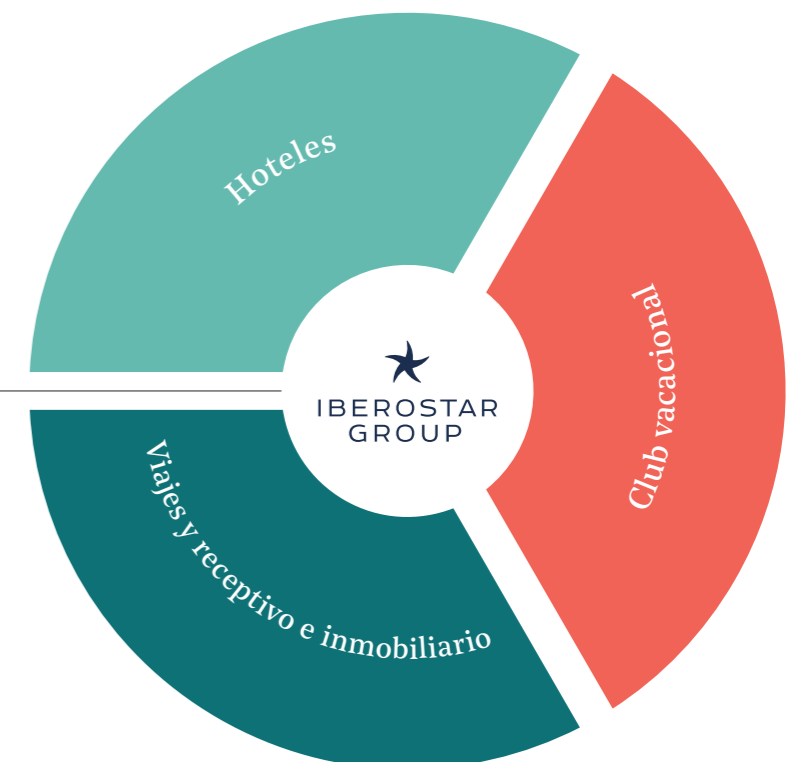
Las áreas de negocio de Grupo Iberostar

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 el negocio principal del Grupo. Contamos con hoteles de playa, hoteles de ciudad, y hoteles con historia. En total, el

Grupo tiene más de 100 hoteles y resorts de 4 y 5 estrellas en las principales playas y ciudades del mundo en 16 países de 3 continentes.

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

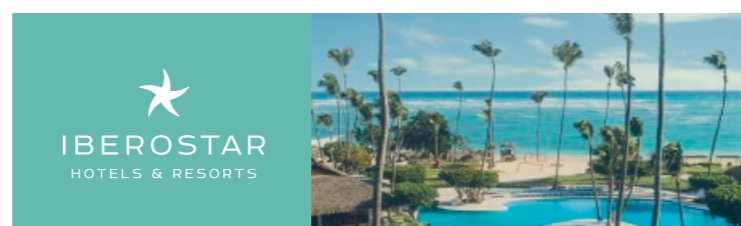
Hoteles de ciudad

Grand
Selection
Iberostar



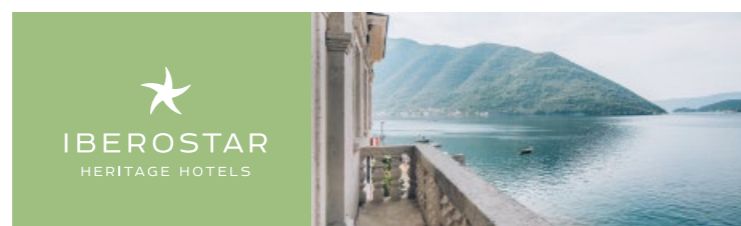
Hoteles de playa

Grand
Selection
Iberostar



Hoteles con historia

Grand
Iberostar



Los pilares de los hoteles de Grupo Iberostar

Apostamos por un modelo de turismo sostenible, basado en un servicio excelente. En lugares únicos decorados para que puedas vivirlos en su esencia. Con una gastronomía diferencial

Iberostar The Club

El elevado porcentaje de huéspedes repetidores supone el mejor premio para nuestro trabajo. En Iberostar Hotels & Resorts hemos querido responder a esta confianza fundando Iberostar The Club, un lugar de encuentro exclusivo para que cada miembro disfrute de los privilegios que merece.

Iberostar The Club tiene más de 13.000 miembros con Club Destinations con máximos beneficios en México, República Dominicana, Jamaica y Brasil. Esta membresía ofrece privilegios como amenidades exclusivas, zonas privadas Star Prestige, así como tarifas preferenciales en Iberostar Hotels & Resort a nivel mundial.



Viajes y receptivo

Para ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de viaje, contamos con turoperador, banco de camas y receptivo a través de la empresa World2Meet (W2M). En agosto de 2019 se vendió Almundo.com y dejó de formar parte de Grupo Iberostar. Por otra parte, la unidad de negocio de Iberoservice Internacional se fusionó con W2M.



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 2019 dio servicio a 7,3 millones de viajeros



LAS ÁREAS DE NEGOCIO DE WORLD2MEET



IMMOBILIARIO

Iberostate

Representa la división inmobiliaria del Grupo Iberostar, especializada en la construcción y desarrollo de residenciales de alta categoría, integrados en campos de golf y que respetan al máximo el entorno autóctono. Esta innovadora opción permitirá a los residentes disfrutar de amplias villas y acogedores apartamentos en varios de los privilegiados resorts Iberostar en República Dominicana y Brasil, y beneficiarse de sus servicios 5 estrellas.a.



30
oficinas
en 15 países

205
destinos

+500K
Portfolio global
de hoteles

+50K
Hoteles de
contratación directa



Premios y reconocimientos otorgados a Grupo Iberostar

1.2.3

Nuestros hoteles y resorts Iberostar han sido galardonados con diversos premios y distinciones, que ponen de manifiesto la pasión con que nos esforzamos por alcanzar la plena satisfacción de nuestros clientes. Asimismo, los premios

son un reconocimiento del servicio de calidad que ofrece el Grupo y ayudan a reforzar nuestro posicionamiento en base al trabajo bien hecho. La calidad es reconocida por nuestros clientes:



90%
De satisfacción
en ubicación
y servicio.



5
Premios en
los hoteles de
Jamaica y México



+75%
De nuestros
hoteles fueron
galardonados
en 2019 (76,7%)



+80%
De nuestros
hoteles tienen una
recomendación
entre 90 y 100%.

LOS PREMIOS MÁS RELEVANTES QUE RECIBIMOS EN 2019 FUERON LOS SIGUIENTES:



86 hoteles recibieron el Certificate of Excellence de Tripadvisor



24 hoteles recibieron el Tripadvisor 2019 Traveller Choice



21 hoteles recibieron el HolidayCheck Award 2019

Evolución de Grupo Iberostar

1.3

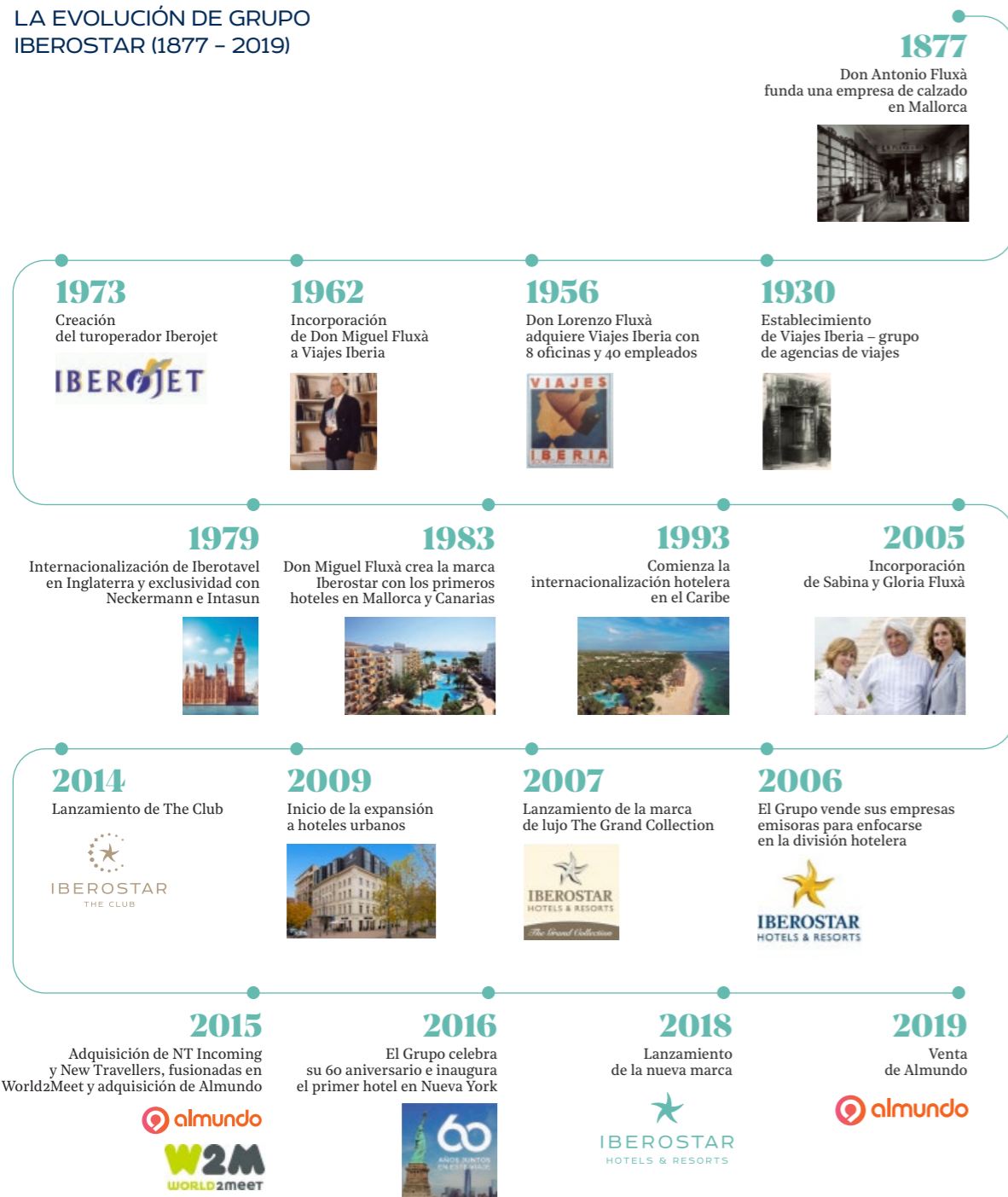
Historia de Grupo Iberostar: del calzado al turismo, una aventura emprendedora

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 - 2019)



Innovación: la digitalización en Grupo Iberostar

1.3.2

La tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. Durante 2019 en Grupo Iberostar hemos consolidado importantes proyectos de digitalización que implican directamente a colectivos de nuestros hoteles como son Dirección, Guest Service, Bar y Comedor, Pisos y Servicios Técnicos, mediante el despliegue de una solución de movilidad plenamente integrada con el Sistema de Gestión Hotelera.

Hemos hecho una reingeniería completa de todos los sistemas de gestión de precios y disponibilidades para unificarlos en una única plataforma y su integración automática con todos los sistemas de distribución lo cual va a generar unos niveles de eficiencia muy altos.

Así mismo, hemos conceptualizado el programa Hotel Digital 2020 mediante el cual se pretende llevar a cabo una dinámica de innovación digital abierta en la que participarán 20 empresas de primer orden, entre otras, IBM, Google, Microsoft, Deloitte,

KPMG, Accenture, Telefónica y Vodafone.

Hemos constituido la Unidad de Analítica Avanzada, DATO (acrónimo de *Data Analytics and Transformation Office*), mediante la cual hemos centralizado todos los recursos humanos que había en distintas áreas de la compañía con perfil analítico, hemos creado una plataforma tecnológica basada en Azure y las funciones necesarias para hacer una correcta interlocución con la organización, así como una correcta gobernanza de los datos y de los modelos analíticos.

También hemos creado las funciones de Dirección de Ciberseguridad y la de Dirección de Arquitectura de Sistemas con las que afrontar el masivo despliegue de plataformas realizadas en diversos *Clouds*.

El ejercicio desde el punto de vista del Área de Tecnología y DATO ha sido muy intenso habiéndose puesto en producción 226 proyectos de una duración promedio de 4 meses.

LA DIGITALIZACIÓN EN GRUPO IBEROSTAR

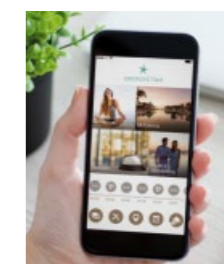
Gestión de movilidad

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



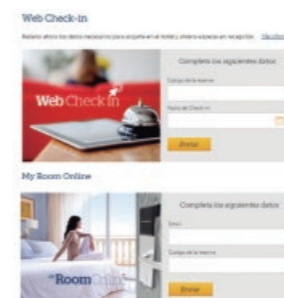
App

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 Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es transversal en Grupo Iberostar e impregna todas sus facetas y actividades. Entendemos el éxito empresarial como un crecimiento compartido, un camino de aprendizaje continuo a través del cual aportar valor y promover el progreso

social y económico de las comunidades locales. Esta transversalidad ha permitido al Grupo desarrollar un lenguaje común -articulado por la ética y los valores forjados- que se extiende a través de hoteles, oficinas, empleados y clientes y se proyecta a los diferentes grupos de interés.

Comprometidos con el desarrollo sostenible

1.4.2

En Grupo Iberostar miramos hacia el futuro, adoptando una perspectiva integral y global. La vocación de continuidad en el largo plazo y de arraigo en los lugares donde estamos presentes 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, nuestro compromiso por el desarrollo sostenible se afianzó en noviembre de 2016, mediante la 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 Grupo Iberostar estamos convencidos que el desarrollo sostenible es un eje impulsor de nuestro negocio. Por eso estamos comprometidos en hacer compatible el desarrollo de nuestro negocio con la protección del medio ambiente y del patrimonio cultural, así como en promover el bienestar social y económico de nuestras áreas de influencia; sobre una base ética y de buen gobierno corporativo. En 2019 se ha consolidado la política de sostenibilidad y se ha extendido en cada uno de los destinos en los que operamos. Esta política se rige 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, nuestros objetivos de sostenibilidad y RSC están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible trazados por Naciones Unidas para el 2030 (ODS 2030) para erradicar la pobreza y proteger el planeta, para los que se requiere de la participación de los

actores públicos, privados y de la sociedad civil. Así demostramos nuestro compromiso con las personas y el entorno. Nuestra finalidad es promover un cambio en los grupos de interés y en el conjunto de la sociedad para lograr un sector turístico cada vez más responsable.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En Grupo Iberostar nos comprometemos a contribuir a la consecución de los ODS a través de la gestión ética y responsable de nuestras actividades. Con esta perspectiva y conscientes de para ser líderes en turismo responsable debemos trabajar y contribuir a todos y cada uno de los 17 ODS,

ampliando al máximo los esfuerzos para lograrlo y explorando otras líneas de acción. Actualmente, y dado que Grupo Iberostar enfoca la mayor parte de sus esfuerzos en dos líneas de acción: personas y medio ambiente, brindamos una 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: en Grupo Iberostar velamos por las personas a través de la generación de empleo (más de 34.500 empleos directos generados en 2019), fomentando la inclusión social e impulsando el desarrollo económico de las comunidades en las que actuamos.

Comunidades: en Grupo Iberostar apoyamos a las comunidades de los lugares en los que operamos, promoviendo las culturas locales

y dirigiendo nuestra acción social hacia clientes, empleados y otros grupos de interés, incluyendo proyectos relacionados con la infancia. Además, llevamos a cabo formación interna para promover 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 reconocidas internacionalmente. Por otra parte, 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

Organización
colaboradora con
la Fundación Iberostar

228

Proyectos



359.000

Personas beneficiadas



Algunos de los proyectos
de Grupo Iberostar son el Fondo
solidario de empleados y la
colaboración con UNICEF en Cuba

© UNICEF Cuba



Fondo solidario de empleados

Entrega de la sexta edición
"Fondo solidario de empleados"

Unicef Cuba

Firma de nuevo acuerdo
con UNICEF en Cuba

Además, en Grupo Iberostar trabajamos
activamente por los derechos humanos
y la lucha contra la explotación sexual en
el contexto del turismo. Al respecto, nos
adherimos en 2011 al Código Ético Mundial

para el Turismo de la Organización Mundial
del Turismo (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.

En Grupo Iberostar promovemos nuestra
contribución al ODS 14 a través del movimiento
Wave of Change, para la conservación y
preservación de los océanos y la salud costera.

**"Wave of Change": Grupo
Iberostar comprometido
con los océanos**

1.5



Somos conscientes de que los mares y océanos resultan esenciales para el planeta. De ellos obtenemos la mayor parte del oxígeno que respiramos, nos suministran de materias primas y alimentos y son el soporte de múltiples actividades económicas.

**"Wave of Change":
movimiento
y circularidad**

En Grupo Iberostar, con más del 80% de nuestros hoteles en primera línea de playa, siempre hemos aplicado una política de gestión sostenible y responsable con los entornos en que desarrollamos nuestra actividad, porque comprendemos el valioso e impagable intercambio de recursos que mares y océanos nos ofrecen. Desde 2017 hemos puesto en marcha un movimiento al que hemos denominado Wave of Change, constituyendo un pilar esencial de la gestión del Grupo.

El movimiento Wave of Change cuenta con tres líneas de actuación complementarias entre sí, pero claramente diferenciadas:



**Más allá
de los plásticos**



**Fomento del
consumo responsable
de pescado y marisco**

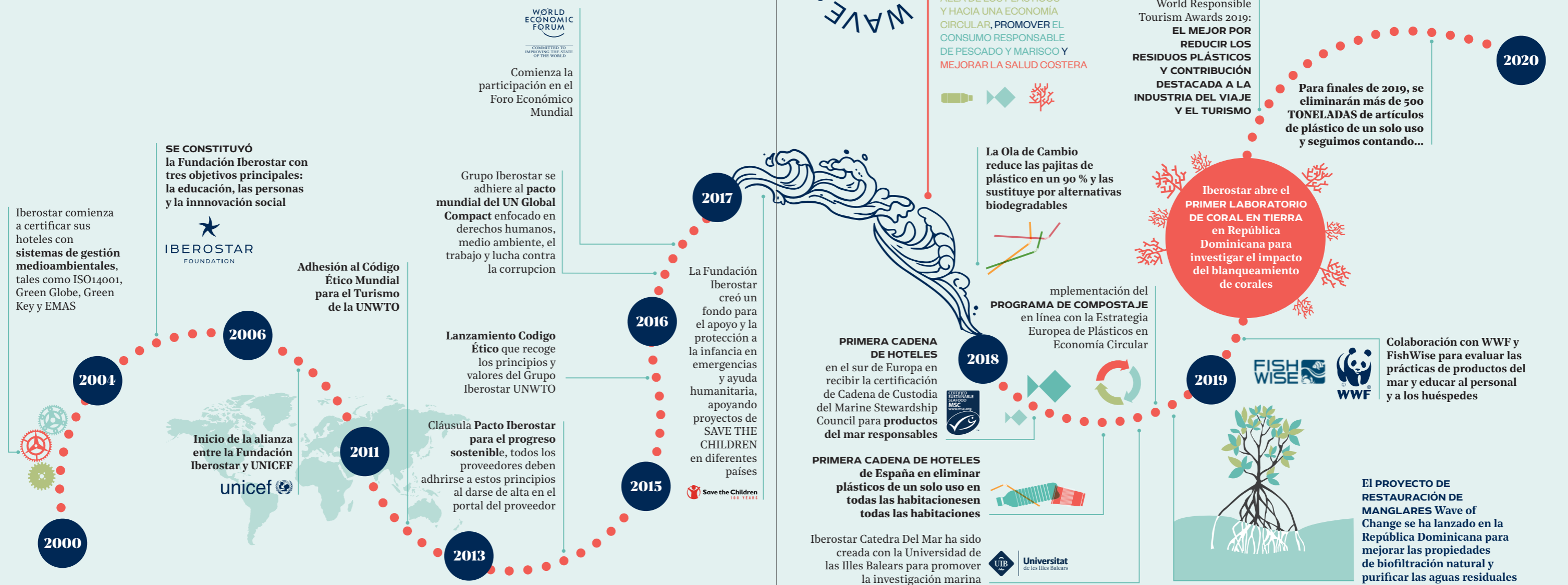


**Mejora de
la salud costera**

Estas tres líneas de acción se despliegan a través de acciones basadas en la rigurosidad científica y objetivos ambiciosos, que dotan de solidez a esta pionera iniciativa. Tal como se indica en el apartado anterior, Wave of Change pretende contribuir principalmente a la consecución del 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 responsable.

Cronología de sostenibilidad de Iberostar



Las tres líneas de acción de Wave of Change

Los océanos se ven afectados negativamente por una gran cantidad de actividades humanas que tienen como consecuencia, entre otras, la contaminación por plásticos. Los plásticos han revolucionado nuestra forma de vida y se han vuelto indispensables para la sociedad actual. Sin embargo, el uso excesivo de plásticos, especialmente aquellos que tienen un solo uso, como los envases, ha causado una contaminación innecesaria en el medio natural. Aproximadamente 8 millones de toneladas de plásticos se depositan en los océanos cada año. 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 sus siglas en inglés), los ecosistemas oceánicos vienen experimentando cam-

bios sin precedentes. Se prevé un incremento de la temperatura de los mares y océanos de 1,5°C para mitad de siglo, y con ello la reducción del oxígeno disuelto en el agua. Esto junto al incremento de la concentración de CO₂ en mares y océanos, y su consecuente acidificación, provocaría daños irreversibles en un amplio conjunto de organismos marinos y ecosistemas, así como en diversos sectores económicos como la pesca y la acuicultura, que dependen de la salud de los mares. Son especialmente sensibles las especies que no pueden desplazarse, como los corales, las praderas de plantas marinas y los manglares. Por esta razón, trabajar para conservar los océanos supone trabajar para asegurar un futuro para las próximas generaciones y a su vez asegurar la viabilidad y sostenibilidad de Grupo Iberostar.



A continuación, se resumen las tres áreas de acción de Wave of Change, sus objetivos generales y los hitos más destacados en 2019:

Objetivos generales de Wave of Change



Principales acciones realizadas en 2019 para cada línea de acción de Wave of Change



Para más información sobre Wave of Change ver apartado 3.5 de la presente Memoria de Sostenibilidad y en la web de waveofchange.com.

Gobierno corporativo

1.6

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE GRUPO IBEROSTAR



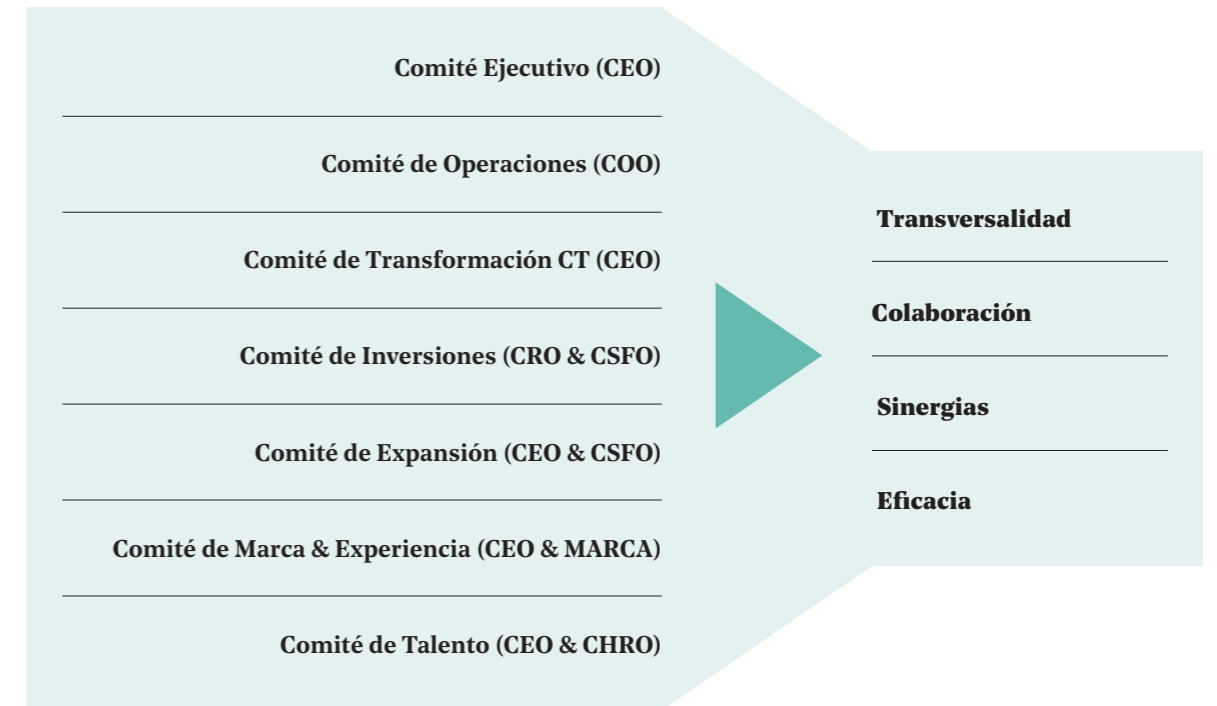
El máximo órgano de gobierno es el Comité Ejecutivo (CEJ). Su función es definir, concretar y llevar a cabo la estrategia, políticas e iniciativas de la compañía. Su responsabilidad se asienta en el Código Ético y en el Programa de Compliance que él mismo ha aprobado. En el Comité se integran el Presidente,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

El presidente del máximo órgano de gobierno es Don Miguel Fluxà. El CEJ está liderado por el Vice-Chairman & Chief Executive Officer (Da Sabina Fluxà) y el Vice-Chairman & Chief Sustainability

Officer (Da Gloria Fluxà). A continuación, se indican los demás miembros del CEJ: Chief Strategy and Finance Officer, Chief Commercial and Digital Officer, Chief Operations Officer, Chief Resources Officer, Chief Legal Officer and General Counsel, Chief People Officer, Corporate Director CEO Office Communication and Public Affairs y Chief Financial Officer.

La gobernanza se distribuye en diferentes Comités formados por los responsables de cada una de las áreas implicadas. Los comités quedan bajo la máxima responsabilidad del Comité Ejecutivo. Esta estructura nos permite ser más eficaces y transversales y establecer colaboraciones y sinergias entre las diversas áreas del Grupo Iberostar.

ÓRGANOS DE GOBIERNO



Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

1.9.1

El CEO lidera los planes estratégicos de los distintos negocios del grupo impulsando su rentabilidad, asegurando el cumplimiento de los valores de Grupo Iberostar y velando por el desarrollo de las capacidades organizativas necesarias para el cumplimiento de los objetivos de negocio.

El CEJ es quién desarrolla dichos planes estratégicos, 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 del CEO como elemento cohesionador es fundamental. Es el Comité Ejecutivo quien propone los valores y las diferentes áreas, bajo el liderazgo del CEO, aportan la capacidad estratégica (arquitectura de marca) y la capacidad de aterrizaje operativo, que consisten en superar las expectativas de nuestros clientes.

Grupos de interés

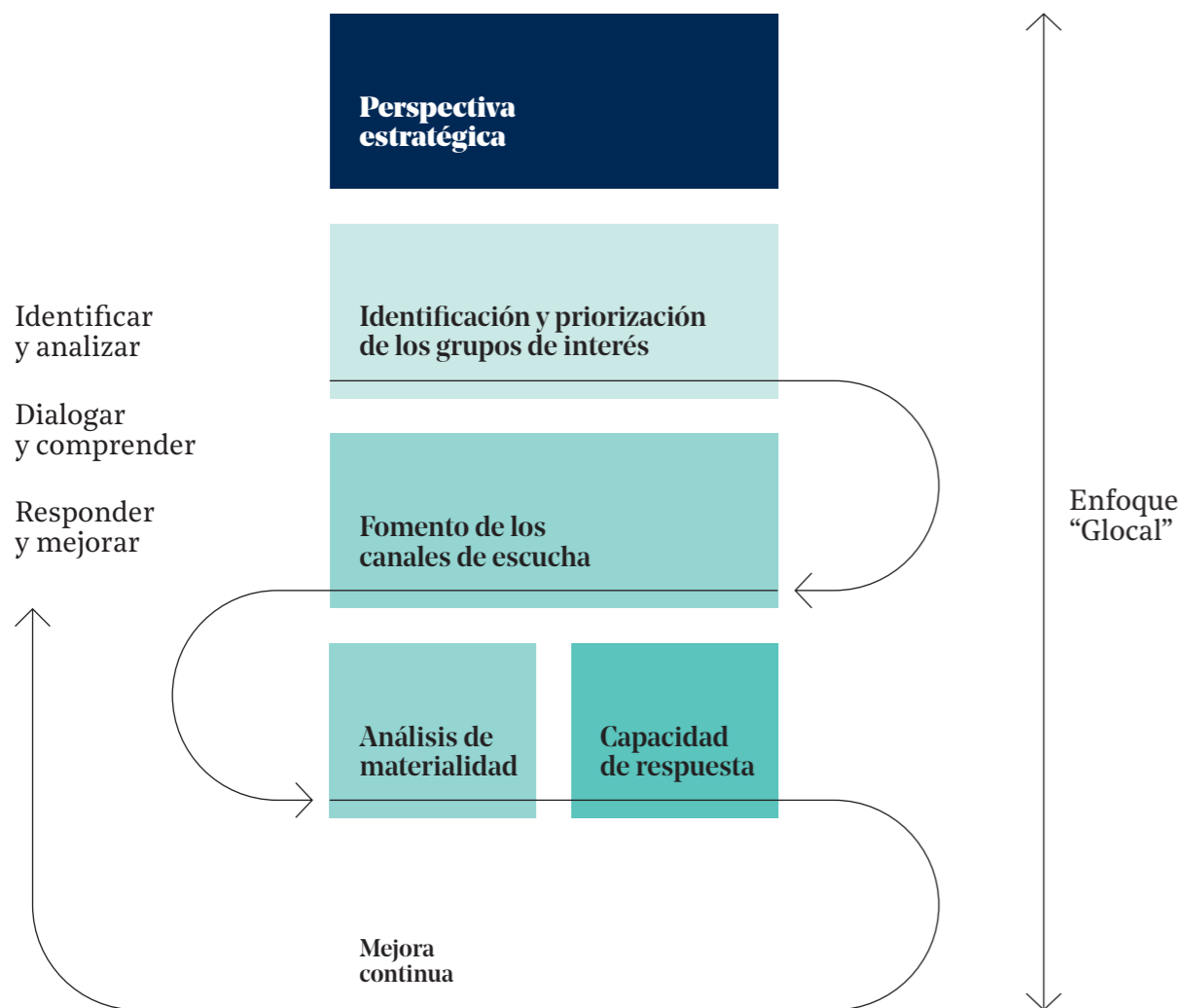
1.7

En Grupo Iberostar consideramos el diálogo con nuestros 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 nuestros 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 sostenibilidad y RSC, esenciales para poner en marcha movimientos como Wave of Change. Mediante este enfoque, se profundiza 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 nuestros diferentes 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, la sostenibilidad 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 la sostenibilidad y 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 nuestros grupos de interés representa un aspecto determinante.
- 5 Un **enfoque "Glocal"** que tiene en cuenta el contexto social y cultural 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:

Clientes	Comunidades locales
Empleados	Administraciones Públicas
Gestores de viajes	Comunidad académica
Turoperadores	Comunidad científica
Agencias de comunicación	Organizaciones del tercer sector
Socios de negocio	Asociaciones sectoriales
Proveedores de productos y servicios	Comunidad financiera

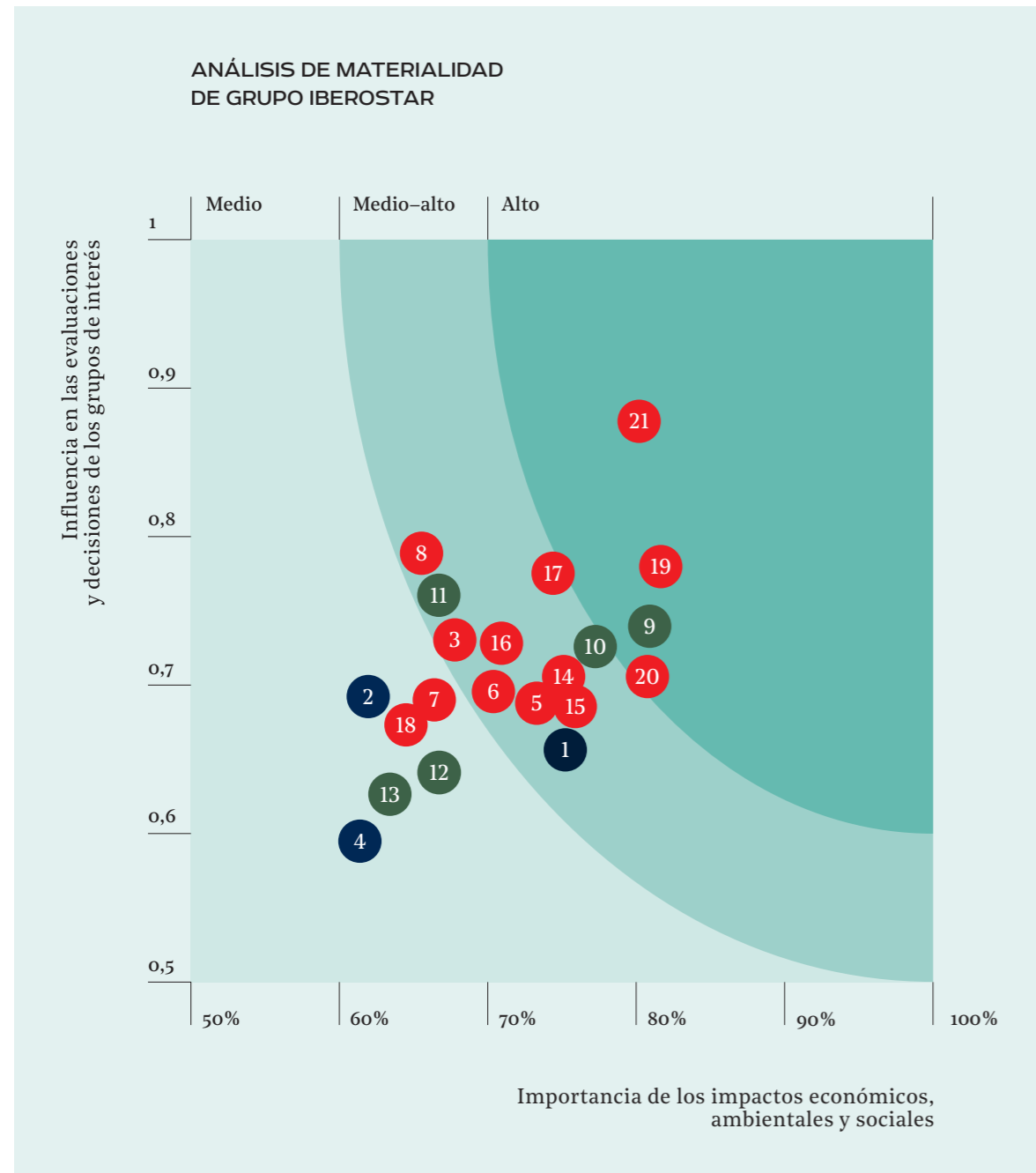
Análisis de materialidad

1.8

En 2018 en Grupo Iberostar llevamos a cabo un análisis de materialidad con el objetivo de orientar la comunicación y esfuerzos en materia de sostenibilidad y RSC. Este análisis establece prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y ambiental y asegurar que las necesidades de los grupos de interés sean

satisfechas, a la vez que el negocio se desarrolla y genera valor. Para el análisis de materialidad realizado en 2018 se llevaron a cabo entrevistas y focus groups con representantes de cada uno de nuestros grupos de interés y se amplió el alcance y los temas considerados en el anterior análisis de materialidad, realizado en 2015.

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

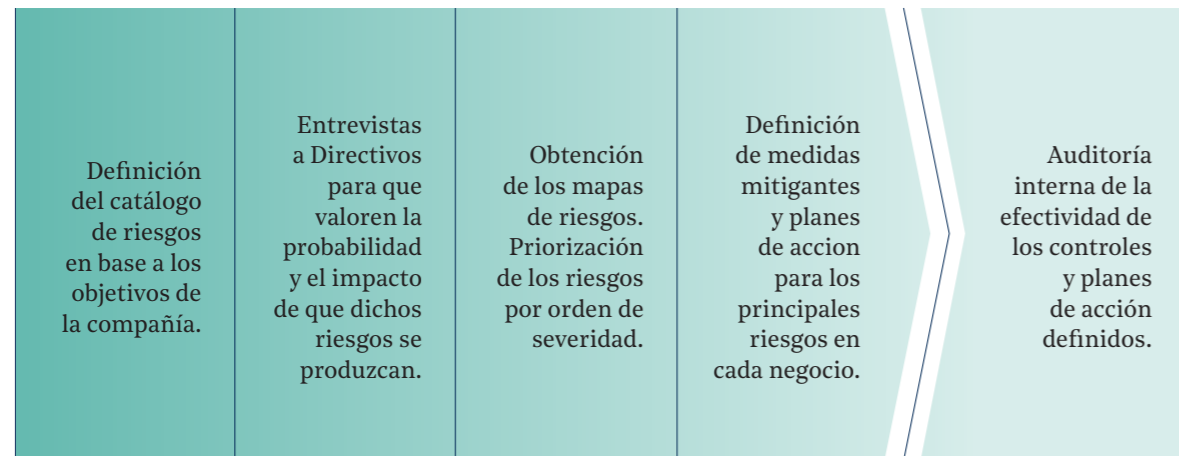
La identificación de riesgos a los que está expuesta una compañía es esencial para evaluarlos y priorizarlos adecuadamente. Un sistema de gestión de riesgos también permite implementar más efectivamente la estrategia corporativa, impulsa la coordinación y comunicación entre las áreas de negocio y facilita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

En Grupo Iberostar consideramos la gestión de los riesgos y el control interno como factores diferenciales de éxito para la organización. Son, además, una fuente de identificación de oportunidades para alcanzar los objetivos estratégicos y de negocio. En este contexto, en 2018 implementamos un modelo de gestión de riesgos globales en función del que se desarrolló 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. A través de este modelo de gestión de riesgos, con coordinación entre los diferentes equipos, trabajamos de manera continua para prevenir y mitigar los riesgos identificados.

Además, en Grupo Iberostar hemos implantado un modelo de gobierno para la gestión de riesgos que incluye la conformación de un Comité de Riesgos, que 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 contamos 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, contamos 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.

En Grupo Iberostar hemos desarrollado mapas de riesgos de acuerdo con la siguiente metodología:



Durante el 2019, hemos realizado un seguimiento del modelo de gestión de riesgos y hemos actualizado algunos mapas de riesgos específicos. Todo ello, nos permite preservar y mejorar el desempeño y el valor empresarial, favoreciendo el crecimiento sostenible del negocio. En el análisis llevado a cabo en 2019 se valoraron 77 riesgos,

entre los cuales se han tenido en cuenta riesgos de las nuevas áreas de responsabilidad como son Comunicación, Sostenibilidad y Marca. De los 5 mapas de riesgos de negocios individuales y 2 mapas consolidados realizados en 2018, en 2019 actualizamos los mapas de los principales negocios (EMEA² y AME³) y el mapa consolidado del Grupo.

² EMEA Incluye Europa, Medio Oriente y África.
³ AME Incluye todo el continente americano.

Tras el análisis de riesgos realizado, los más relevantes son aquellos que pueden llegar a constituir una amenaza. Los principales riesgos identificados en 2019 fueron los siguientes:

- Sin variaciones en la percepción de riesgo
- Desciende la percepción de riesgo
- Aumenta la percepción de riesgo

Categoría	Descripción	Evolución 18 vs 19	Acciones
Estratégicos	Exposición al cambio climático / catástrofes naturales o climatología extrema	➤	Estrategia Wave of Change: Retirada de plásticos de un solo uso · Políticas de economía circular · Protección de océanos / consumo responsable de pescado
	Exposición a factores macroeconómicos	➤	Diversificación de negocios / mercados
	Gestión de personal, retención y atracción de talento	➤	· Poryecto de desarrollo directivo / planes de carrera. · Desarrollo de base de datos global de empleados para mejorar el data analytics · Creación oficina de movilidad para desplazados/expatriados
Digital	Seguridad informática	➤	· Plan de ciber crisis · Póliza de seguro ciber.
	Identificación e implantación de nuevas tecnologías / fiabilidad del dato	➤	· Creación del área de DATO (Data Analytics Transformation Office)
Operaciones	Criminalidad, epidemias y ataques terroristas	➤	· Desarrollo de Protocolos de Seguridad en hoteles. · Protocolos de crisis (plan de comunicación)
	Gestión de tarifas, reservas y cupos.	➤	Proyecto iRate: Desarrollo interno de software para la gestión de tarifas, cupos y reservas globales.

Este modelo de gestión de riesgos está fundamentado en una cultura ética, basada en los valores de una compañía familiar y con la ambición de proporcionar la máxima calidad. En consecuencia, en Grupo Iberostar llevamos 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 ambiental y medidas que favorecen la protección del medio ambiente (como el movimiento Wave of Change).

Objetivos 2020 en materia de gestión de riesgos

1.9.1

Dar **continuidad** al modelo de gestión de riesgos implantado.

Actualizar los mapas de riesgos de aquellos negocios que no se actualizaron en 2019.

Revisar el catálogo de riesgos incluyendo riesgos nuevos y eliminando/fusionando otros riesgos.

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

Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución

1.10

El campo de juego es global, y en un entorno global VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity & Ambiguity) como el actual, donde la incertidumbre y volatilidad del entorno hace que las decisiones y la

adaptación deban producirse a gran velocidad, las organizaciones deben ser conscientes para adaptarse a nuevas reglas del juego.

Somos conscientes de la realidad que nos rodea y la analizamos en 5 dimensiones:

Geopolítica: caracterizada por la inestabilidad y los cambios de liderazgo internacional, el cambio de signo de los gobiernos en América Latina y las nuevas formas de terrorismo vinculadas al mundo árabe, entre otras variables..

Económica: marcada por la reciente crisis comercial entre potencias mundiales que tiene un claro impacto en el sector hospitality.

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, como principal impulsor de la eficiencia.

Social: segmentación de las generaciones por su relación con la tecnología que nos obliga a tener en cuenta los nuevos tipos de clientes y nuevos puestos de trabajos, habilidades y desempeño.

Ambiental: nos permite, con la información que tenemos sobre los riesgos del entorno, actuar con responsabilidad y convicción hacia la sostenibilidad y la economía circular.

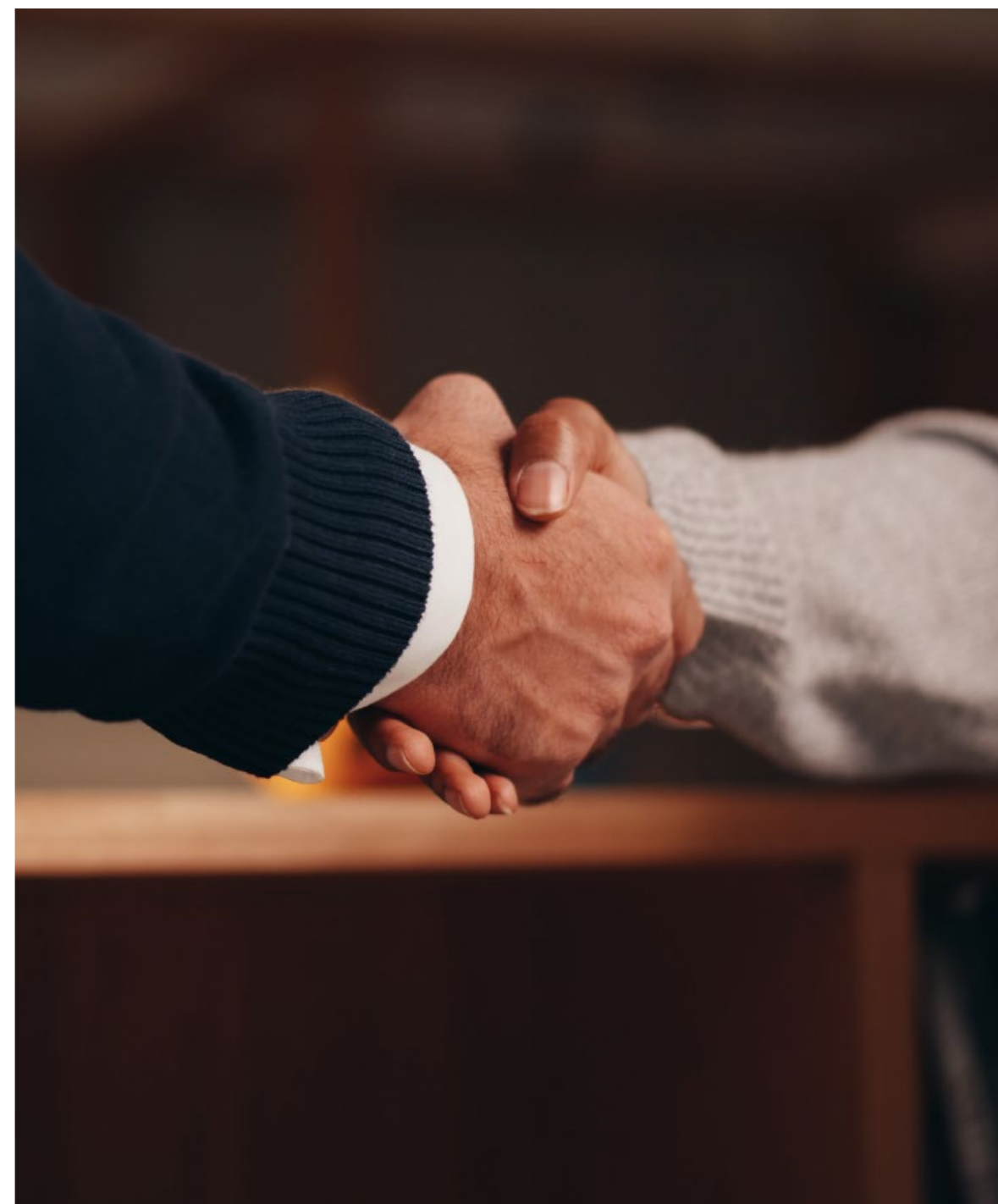


Alianzas y asociaciones

1.11

Desde Grupo Iberostar hemos establecido alianzas y acuerdos con diversas organizaciones tanto a nivel país como a nivel corporativo. Entre las organizaciones con las que mantenemos relaciones destacan 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 Turistec (cluster dedicado a la tecnología en el turismo).





2.1

Los valores que
inspiran la identidad
de Grupo Iberostar
/ pág. 47

2.2

El Código Ético de
Grupo Iberostar
/ pág. 48

2.3

Políticas contra todo
tipo de discriminación
y gestión de la
diversidad
/ pág. 49

2.4

Protocolo contra el
acoso sexual y/o por
razón de género
/ pág. 50

2.5

Sistema
normativo interno
de Grupo Iberostar:
medidas adoptadas
para prevenir la
corrupción
y el soborno
/ pág. 51

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.

Promovemos 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 nuestros diferentes grupos de interés. En 2019 se ha actualizado el Código Ético y se ha implementado en Brasil, Cabo Verde, España, Hungría, Jamaica, Marruecos, México, Montenegro, Portugal, República Dominicana, Túnez y Estados Unidos.

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 nuestros 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.

En Grupo Iberostar promovemos la difusión del Código Ético mediante la implantación de las herramientas oportunas y la organización de cursos formativos. Además, nos comprometemos también a difundir los principios y valores recogidos en el Código Ético a terceros con los que mantenemos 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 nuestros colaboradores. Asimismo, el Código Ético está disponible públicamente tanto en la página web de Grupo Iberostar como en el Portal del Empleado del Grupo Iberostar (Star Team), de forma que todos nuestros colaboradores y grupos de interés pueden tener acceso al mismo

Seguimiento: para realizar un seguimiento del grado de cumplimiento del Código Ético, 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. Posteriormente, éste lo eleva 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.

El Código Ético es revisado y actualizado periódicamente por el Comité de Riesgos de Grupo Iberostar tomando en consideración los informes anuales y las sugerencias de Compliance & Risk y de los colaboradores, y propone al órgano de administración efectuar, si procede, los cambios y adaptaciones que considere oportunos. Corresponde al órgano de administración del Grupo aprobar los cambios propuestos al Código Ético.

En Grupo Iberostar nos comprometemos a establecer los mecanismos necesarios para que todos nuestros colaboradores lo suscriban en todos sus

términos. Para ello, el órgano de administración instruye a la Dirección de Recursos Humanos para articular los procedimientos que garanticen el conocimiento y aceptación del Código Ético por todos nuestros colaboradores.

Con el objetivo de garantizar una gestión adecuada, objetiva, segura y confidencial de las consultas, denuncias o incidencias, en Grupo Iberostar contamos con un canal ético de denuncias, accesible a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ppd@grupoiberostar.com.

Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad

2.3

En Grupo Iberostar se garantiza el respeto a los derechos humanos, no aceptando entre nuestros colaboradores discriminaciones por sexo, nacionalidad, origen, edad, 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.

En Grupo Iberostar tenemos el compromiso con nuestros 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 nuestros colaboradores de manera objetiva y de acuerdo con sus capacidades y aptitudes. La promoción y el desarrollo profesional se deben basar en criterios de cualificación y rendimiento, sin discriminación alguna.

En el ejercicio de 2019, al igual que 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

En Grupo Iberostar contamos con un Protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo, que protege a todos los empleados frente al acoso sexual y reafirma nuestro compromiso 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.

En Grupo Iberostar asumimos la responsabilidad de garantizar un entorno laboral en el que resulte inaceptable e indeseable el acoso sexual, por razón de sexo o por cualquier otro motivo. Por medio del Protocolo contra el acoso sexual y/o por razón de género, nos comprometemos a regular

esta problemática en las relaciones laborales, estableciendo un método de prevención y rápida solución de las reclamaciones relativas a este tipo de acoso, 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.

Este protocolo está implementado en los siguientes países del Grupo: España, Portugal, Marruecos, Túnez, Montenegro, Cabo Verde, Grecia, México, Brasil, Estados Unidos, Jamaica y en los empleados de The Club en República Dominicana.



Sistema normativo interno de Grupo Iberostar: medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

2.5

En Grupo Iberostar estamos firmemente comprometidos con el estricto cumplimiento de la legalidad y la actuación ética en la prestación de nuestros 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. Contemplamos diversas situaciones relacionadas con la corrupción y el soborno y establecemos medidas para prevenirlas o abordarlas, que aplican a todos nuestros profesionales:

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, nuestros 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 nuestros 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: nuestros colaboradores y sus personas vinculadas no pueden utilizar en beneficio propio las oportunidades de negocio que, por su naturaleza correspondan al Grupo ni utilizar el nombre del Grupo Iberostar o su cargo en beneficio propio o personas vinculadas.

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.

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. Se complementa con la Política sobre Medidas contra la Corrupción, el Cohecho y el Tráfico de Influencias.

Normativa interna y Protocolos en materia de Protección de Datos

Decálogo General del Grupo Iberostar. Consiste en una serie de normas respecto al tratamiento de datos personales que deberán cumplir todos nuestros colaboradores con acceso a datos personales o a sistemas del Grupo Iberostar.

Decálogo para los responsables de los departamentos del Grupo Iberostar.

Consiste en una serie de normas respecto al tratamiento de datos personales que deberán cumplir los responsables de departamentos del Grupo, las personas designadas como Coordinadores de Protección de Datos y el personal autorizado para la contratación de servicios.

Protocolo sobre el uso de las Redes Sociales.

Este protocolo permite evitar infracciones sobre derechos de marca, de confidencialidad y de protección de datos, así como proteger las marcas de Grupo Iberostar y sus principios y valores.

Protocolo para prevenir el blanqueo de capitales

A pesar de que el Grupo no está incluido en el listado de personas jurídicas obligadas por la Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, hemos desarrollado un Protocolo para prevenir el blanqueo de capitales. Su objetivo es identificar las principales operaciones o actividades que podrían ser objeto de este delito y que deben ser tenidas en cuenta por parte de nuestros profesionales. 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 ejercicio 2019, al igual que en el ejercicio 2018, no se reportaron casos de corrupción a través del canal ético de Denuncias de Grupo Iberostar.





3.1
Gestión Ambiental
/ pág. 61

3.2
El movimiento
Wave of Change
/ pág. 63

3.3
Procedimientos
de evaluación
o certificación
ambiental/ pág. 79

3.4
Uso sostenible
de los recursos
/ pág. 81

3.5
Emisiones de gases de
efecto invernadero
/ pág. 88

3.6
Medidas para prevenir,
reducir y reparar las
emisiones de carbono
/ pág. 91

3.7
Otras emisiones
a la atmósfera
/ pág. 92

3.8
Gestión de residuos
/ pág. 94

3.9
Protección de la
biodiversidad
/ pág. 96

Medio ambiente

Estamos firmemente comprometidos 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 nuestras políticas, que se consagra a través de las distintas actividades y áreas de la compañía.

En 2019 hemos consolidado dos políticas; la Política de Medio Ambiente y la Política de Sostenibilidad, ambas lideradas por la Dirección del Grupo y que aplican en todos aquellos destinos en los que estamos presentes. En la primera, se apuesta por un modelo de gestión basado 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. Paralelamente, la Política de Sostenibilidad se rige por principios tales como integrar estrategias de sostenibilidad en todas las decisiones de negocio, asegurar la correcta gestión de los residuos generados o crear alianzas y promover proyectos de consumo de productos y servicios de origen local y comercio responsable.

Las acciones relacionadas con el medio ambiente se centran, principalmente, en nuestros hoteles, dado que es en ellos dónde existe un mayor impacto al medio ambiente. Para la realización de esta Memoria se han recopilado los datos ambientales de 2019 y en algunos casos se han actualizado datos de 2018 tras recibir información más exacta por parte de los destinos.

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. Promovemos su conservación mediante el movimiento Wave of Change, que minimiza el uso de plásticos para evitar su acumulación en los mares, fomenta el consumo responsable de pescado, 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, aplicamos procedimientos para realizar un uso eficiente de la energía, el agua y demás recursos naturales. También apostamos por la compra local, fomentamos el uso de energías renovables y promovemos la concienciación y educación sobre el medio ambiente y el patrimonio natural, creando espacios para la divulgación.

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, fomentamos la prevención de la contaminación en origen y promovemos la conservación de recursos naturales, la minimización de la generación de residuos, la reutilización y el reciclaje. Además, trabajamos para fomentar la protección de la flora y fauna autóctona y concienciar a clientes y empleados sobre la importancia de preservarla.

En Grupo Iberostar contemplamos el cambio climático como un fenómeno determinante y contra el que se debe actuar con contundencia y de manera prioritaria. Implementamos acciones que velan por el medio ambiente con un enfoque activo para proteger y promover los hábitats que ya se hallan en peligro. Con estos planteamientos, sostenemos una mirada esperanzadora hacia el 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.

Implementar medidas de protección del medio ambiente favorece no solamente al hábitat natural, sino que afianza la relación con nuestros clientes y a la larga beneficia la sostenibilidad económica del Grupo, de nuestros proveedores y de las comunidades locales donde operamos, dado que una parte fundamental del valor de nuestros hoteles viene marcada por los entornos naturales en los que se encuentran.

Asumimos el principio de precaución en nuestra actividad empresarial, lo integramos en nuestras Políticas de Medio Ambiente y de Sostenibilidad y lo aplicamos en las acciones de gestión ambiental y el movimiento Wave of Change. 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.



Gestión ambiental

3.1

Apostamos por una gestión ambiental basada en los principios de la economía circular, que aborda tres ejes principales: la conservación de los océanos, la lucha contra el cambio climático y la preservación de la biodiversidad. De esta manera, nos comprometemos con la mejora continua, la implantación de criterios ambientales en el desarrollo de nuestras actividades y el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en todos los países donde operamos. El alcance de la gestión ambiental comprende los servicios de Hotelaría,

Restauración y Spa.

Anualmente hacemos una revisión del desempeño ambiental y la comparamos con las mejores prácticas del sector. En caso de ser necesario, planteamos recomendaciones y oportunidades de mejora para reforzar continuamente nuestra gestión ambiental. Posteriormente, abordamos la **planificación** de los aspectos ambientales y sociales clave de las actividades y servicios. Estos aspectos comprenden diferentes áreas:

01 Emisiones de gases de efecto invernadero.

02 Eficiencia, conservación y administración de la energía.

03 Gestión de recursos de agua potable.

04 Conservación y gestión de ecosistemas.

05 Gestión de aspectos sociales y culturales.

06 Planificación de uso y gestión del suelo.

07 Protección de la calidad del aire.

08 Gestión de aguas residuales.

09 Gestión de residuos.

10 Substancias perjudiciales para el medio ambiente.

Luego realizamos una evaluación de riesgos para mantener el enfoque de sostenibilidad a largo plazo y cumplir con los objetivos de la política. En caso de ser necesario, ponemos en marcha planes de acción específicos de cada centro para minimizar los riesgos.

Finalmente, en la verificación de las actuaciones llevamos a cabo el seguimiento y la medición de los objetivos y metas para evaluar el grado de consecución de las acciones previstas. Revisamos periódicamente la evaluación del cumplimiento legal, para asegurar en todo momento su actualización. Igualmente existen procedimientos complementa-

rios para detectar desviaciones y subsanarlas.

Todo este proceso viene reforzado por un Sistema de Gestión Ambiental basado en los estándares de la ISO 14001, un Sistema de Gestión de la Energía, un procedimiento para la gestión de quejas, un plan de comunicación y formación y un plan de minimización de los residuos.

Por otra parte, tenemos establecidas actuaciones a seguir en caso de situaciones de emergencia ambiental. Además, se tienen en cuenta aspectos como la formación a nuestros empleados y la comunicación a otros grupos de interés, principalmente clientes, proveedores y subcontratistas.

Etapas en la gestión ambiental de Grupo Iberostar

Evaluación del desempeño

Evaluación del desempeño ambiental.

Análisis de las mejoras prácticas del sector.

Informe de desempeño.

Planificación

Identificación y evaluación de los aspectos ambientales y sociales clave.

Consideración de requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización.

Establecimiento de objetivos y metas concretas.

Implementación

Procedimientos de formación y sensibilización.

Comunicación interna y externa.

Implantación y puesta en marcha, incluyendo el control operacional de las actividades (gestión de residuos, emisiones, consumos, etc.)

Verificación

Seguimiento y medición del sistema.

Evaluación del cumplimiento legal.

Mecanismos para identificar y subsanar desviaciones.

El movimiento “Wave of Change”

3.2

Tal y como se indica en el apartado 1.5 de esta Memoria, el movimiento *Wave of Change* es un pilar fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad⁴. 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.

Somos conscientes de la fragilidad que presentan los océanos hoy en día y la importancia de conservarlos para asegurar un futuro para las próximas generaciones. Por eso, trabajamos para contribuir a la preservación de los océanos considerando las consecuencias generadas a nivel global por el cambio climático, pero centrándonos en esfuerzos específicos a nivel local. Se adopta, por lo tanto, una perspectiva *glocal*.

Wave of Change nace de nuestra filosofía de empresa familiar: creemos en las personas y en los recursos naturales sin olvidar de dar siempre la mejor calidad en el servicio. No solo estamos en una ubicación y en un ámbito; estamos en muchos, y en todos importa la salud costera, ya

que el 80% de nuestros hoteles se encuentran en primera línea de mar. Para acompañarnos en este viaje hemos hecho extensivo nuestro compromiso con la sostenibilidad a todos nuestros grupos de interés. Por ejemplo, trabajamos activamente con nuestros proveedores para que no se queden al margen de esta tarea. Creemos que no se trata de cambiar proveedores, sino de replantear dinámicas.

Tenemos que aprovechar todos estos puntos fuertes y filosofía de empresa junto con nuestras instalaciones, agilidad y el elevado porcentaje de repetidores, para contagiar este modelo de turismo responsable que ayude a mitigar los impactos negativos del cambio climático, la sobrepesca y la contaminación en los océanos.

Además, con este movimiento buscamos crear conexiones con la ciencia y la academia para ser catalizadores de soluciones en las comunidades en las que operamos. El movimiento Wave of Change tiene tres líneas de acción, que se despliegan a través de acciones tangibles y objetivos ambiciosos a largo plazo. Estas consisten en (1) ir Más allá de los plásticos desde una perspectiva circular, (2) el Consumo responsable de pescado y marisco y (3) la protección de la Salud costera



⁴ Para información adicional sobre Wave of Change ver el apartado 1.5 de la presente Memoria y en la web de waveofchange.com.

Wave of Change: Más allá de los plásticos

3.2.1



Los plásticos son una de las principales fuentes de contaminación de los mares, 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 depositan cerca de 8 millones de toneladas de residuos plásticos en los océanos. A este ritmo, en 2050 en los océanos habrá más plásticos que peces.

Eliminación de plásticos de un solo uso en habitaciones

Somos una compañía pionera en la eliminación de plásticos de un solo uso, siendo la primera compañía hotelera en eliminarlos de las habitaciones de todos nuestros hoteles de España, sin afectar a la calidad de la experiencia de nuestros clientes. En 2019 hemos eliminado los plásticos de un solo uso en las habitaciones de todo nuestro portafolio de hoteles. Para ello se ha analizado un gran número de artículos y se han buscado alternativas posibles para cada uno de ellos. Wave of Change aplica criterios rigurosos en la selección de los nuevos produc-

tos, exigiendo certificaciones homologadas internacionalmente para los productos implementados, solicitando fichas técnicas para su correcto análisis. Para que esto fuera posible, 12.359 empleados han recibido formación específica de acuerdo con sus puestos, se han adaptado los procesos y se ha trabajado para comunicar a nuestros clientes mediante una pieza informativa en cada baño y un tríptico de WOC en cada una de las habitaciones. Además, hemos trabajado estrechamente con 92 proveedores que han adaptado su oferta a los nuevos requisitos.

Eliminación de plásticos de un solo uso en zonas comunes

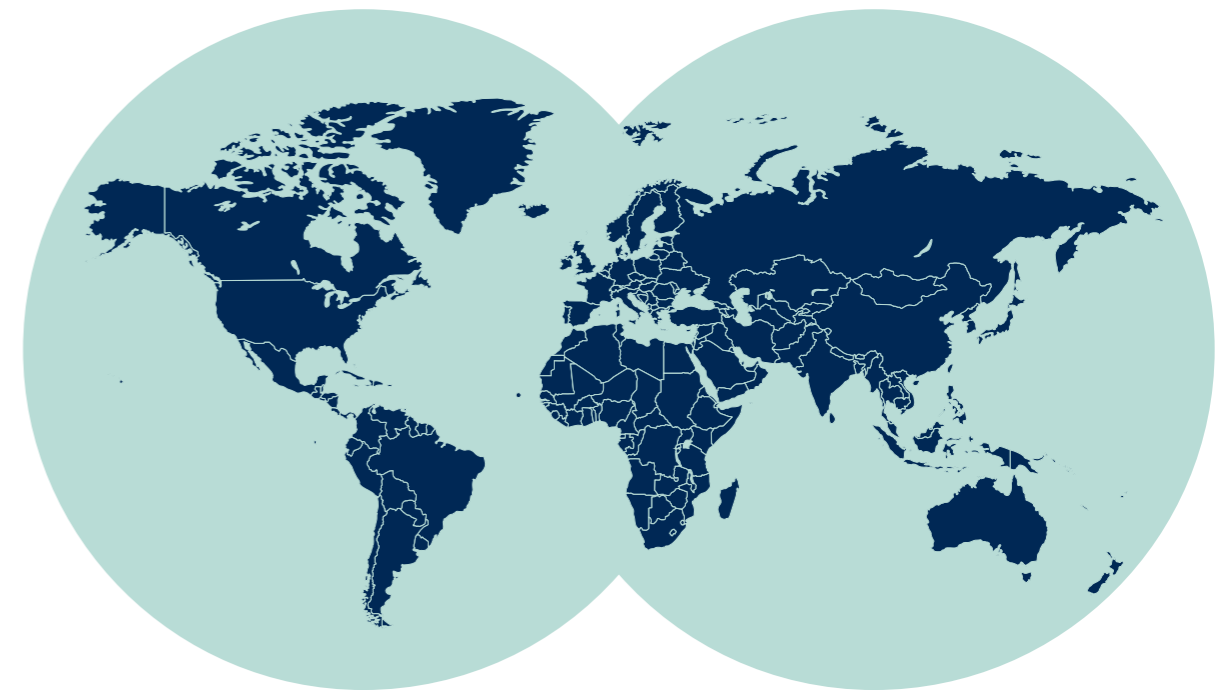
Queríamos ir más allá de lo conseguido en 2018 en España y en 2019 hemos analizado todos los artículos de nuestros hoteles para identificar cuáles contenían algún tipo de plástico. Hemos conseguido eliminar los plásticos de un solo uso, de todos aquellos productos que la legislación lo permitía, en las zonas comunes en nuestros hoteles de España durante 2019. Algo que se quiere escalar a todas las zonas comunes de los demás hoteles a lo largo de 2020.

Proyecto fuentes de agua

Estamos convencidos de que hay que ir todavía más allá de la eliminación de plásticos de un solo uso, por ello focalizamos nuestros esfuerzos en un modelo cada vez más circular. En 2019 hemos instalado 447 fuentes de agua en 24 hoteles en República Dominicana, México, Jamaica y España; lo que ha evitado el uso de 7,2 millones de botellas plásticas.

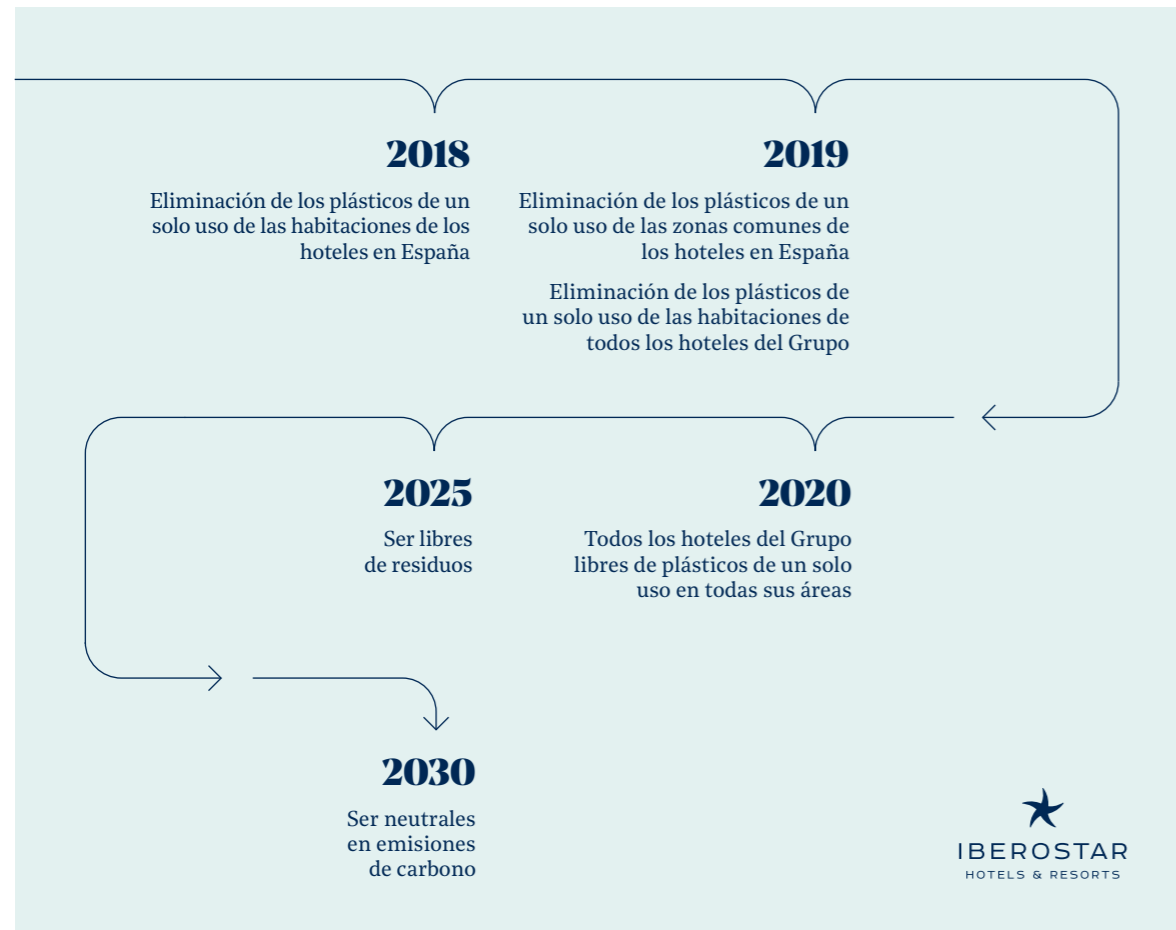
Mediante los tres proyectos descritos anteriormente, hemos conseguido evitar anualmente el consumo de 607 toneladas de plástico de un solo uso (en 2018 se consiguió evitar la generación de 200 toneladas de plástico), cantidad equivalente a 70 millones de botellas de plástico de 1,5L que a su vez corresponde al consumo anual de plásticos de 12.140 personas a nivel global.

12.140 



70M 

Objetivos de eliminación de plásticos de grupo iberostar (2018 – 2030)



Antes

Botellas de plástico

Amenidades de plástico

Bolsas de basura de plástico

Bolígrafos

Bolsas de lavandería de plástico

Snacks envasados en plástico envuelto

Pulseras de plástico

Después

Botellas reutilizables

Dispensadores de múltiples usos

Bolsas de fécula de patata

Lápices

Bolsas de lavandería de algodón

Snacks en botes de cristal

Pulseras de tela ecológica

Estrategia europea para los plásticos



En Grupo Iberostar, atendiendo a la convocatoria de la Comisión Europea, participamos en la primera reunión del grupo de trabajo de empresas europeas comprometidas con la reducción del consumo de plásticos y el fomento de la economía circular mediante el uso de plásticos reciclados. El encuentro tuvo lugar en la sede de la Comisión Europea, en Bruselas, el 5 de mayo de 2019. En esta reunión, las 70 compañías confirmaron su compromiso para trabajar conjuntamente para alcanzar en 2025 los 10 millones de toneladas de plástico reciclado,

establecido como objetivo desde la Unión Europea. Durante la reunión se crearon distintos grupos de trabajo, en los que se abordaron temas como la recogida y la clasificación de los residuos plásticos, el uso de plástico reciclado en la elaboración de productos, las inversiones de I+D en este terreno o la monitorización del plástico reciclado que se vende en la Unión Europea. Además del Grupo Iberostar, participaron en este encuentro fabricantes de plástico, envasadores, asociaciones de la industria de la alimentación y bebidas y grandes marcas de distribución.

Compostaje

Mientras el Grupo trabaja para avanzar hacia una economía circular, analizamos las principales palancas a activar, aquéllas que podrían tener mayor impacto y que nos pudieran permitir avanzar de manera eficaz y eficiente hacia nuestro

objetivo de ser líderes en turismo responsable.

Para ello, en 2019 se han puesto en marcha tres proyectos piloto de compostaje que permiten seguir avanzando en nuestro propósito de no generar residuos.

1 **Pilot BAV** (Hotel Iberostar Bávaro de República Dominicana). Se construyó la planta de compostaje en la zona de almacenaje del hotel. En ella se procesan los residuos orgánicos de la cocina de empleados y los de la panadería/pastelería del complejo hotelero, los lodos de las plantas de aguas residuales y la poda de la jardinería. La prueba piloto fue todo un éxito y en dos meses se obtuvo el primer compost con niveles de calidad superiores a los previstos. A inicios de 2020, el proceso será escalable a todo el complejo gracias a la adquisición de los materiales y maquinaria necesarios. En 2019 se ha destinado un total aproximado de 3.900 toneladas a la planta de compostaje y se han generado unas 1.900 toneladas de compost.

2 **Piloto “Hoteles Circulares”** (Hotel Iberostar Cristina de Mallorca). Este proyecto consiste en una colaboración público-privada con la empresa de tratamiento de residuos de Mallorca. En este proyecto participan diversas cadenas hoteleras, empresas del sector agrario, empresas tecnológicas y administraciones locales encargadas de la recogida selectiva. La primera parte consiste en la separación en los hoteles de la fracción orgánica y aprovechando nuevas tecnologías (sensores en los contenedores finales que permiten cuantificar los residuos orgánicos generados en el hotel). Estos residuos son recogidos por la empresa municipal para ser llevados a una planta de compostaje. El compost resultante se utilizará en las tierras de uno de nuestros proveedores de fruta y verdura. Con este proyecto establecemos un compromiso de compra con este proveedor de los productos cultivados en aquellas tierras abonadas con el compost producido. En el Hotel Cristina se han producido en 2019 197,5 toneladas de residuos orgánicos, lo que ha permitido obtener 60 toneladas de compost que se puede emplear como enmienda orgánica del suelo.

3 **Planta Compostaje Jardín.** Consiste en una auto-compostadora en la que se depositan restos de poda generados en el jardín y las cápsulas de café compostables recogidas en los hoteles de Playa de Palma. El compost será utilizado para abono del jardín y del huerto ecológico del hotel.



Wave of Change: Consumo responsable de pescado y marisco

3.2.2



Somos conscientes que un elevado porcentaje del pescado y marisco capturado se encuentra en situación de explotación o sobreexplotación. Para nosotros, se ha convertido en una necesidad trabajar por la sostenibilidad de las especies. Con esta acción aspiramos a fomentar el consumo responsable de pescado y marisco para evitar la sobrepesca y contribuir a la preservación de los recursos mari-

nos. Somos la primera cadena hotelera del Sur de Europa, República Dominicana y México en contar con la certificación de la cadena de custodia por Marine Stewardship Council (MSC) y Aquaculture Stewardship Council (ASC).

Contamos con estas certificaciones en siete de sus restaurantes en España, México y República Dominicana.

España



MSC-C-56777
ASC-C-01934



MSC-C-56782
ASC-C-01938



MSC-C-56686
ASC-C-01970



MSC-C-57423
ASC-C-02393

República Dominicana



MSC-C-56777
ASC-C-01934

México



MSC-C-56782
ASC-C-01938



Nos sentimos muy orgullosos de que el 15% de nuestros proveedores hayan obtenido la certificación de Cadena de Custodia, que engloba a nuestros principales proveedores, representando el 60% del volumen total de nuestras compras. Este hecho avala el firme compromiso de la compañía para la promoción y desarrollo de un consumo de pescado y marisco cada vez más responsable. En total se han servido 152.800kg de pescado y marisco certificado durante 2019.

Además de contar con la certificación MSC, hemos rediseñado las cartas de nuestros restaurantes para promover una oferta gastronómica de pescado garantizando que las especies más sensibles se capturen de manera responsable y poner más énfasis en el pescado local y estacional, impulsando así las economías locales.

En 2019 se han dado grandes pasos trabajando con socios como WWF-US y FISHWISE, definiendo los pasos hacia un consumo cada vez más responsable. Se han eliminado del portfolio global todas las especies que aparecían en listas rojas, es decir, aquellas especies que están en peligro de extinción o en peligro crítico por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), incluidas en el apéndice I o II de la

Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES, por sus siglas en inglés) o identificadas como de riesgo por WWF. Estas acciones, junto con la formación de nuestros empleados y la comunicación a nuestros 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 2019 también hemos empezado el camino hacia la trazabilidad de distintos productos. Para hacerlo posible hemos adaptado nuestro sistema para identificar diversos indicadores para cada producto (Elementos de Datos Clave). Estos indicadores consisten, entre otros, en la referencia del proveedor, la especie en latín, la procedencia (si es acuicultura o pesca salvaje), el método empleado, el país de origen y la clasificación por la UICN.

Por otro lado, nos hemos convertido en la primera cadena hotelera comprometida con la veda de la langosta en República Dominicana. Hemos eliminado de nuestra oferta las cuatro especies de langosta local y otras 30 especies de pescados y mariscos incluidas en veda estipulada por el Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura (CODOPESCA).

Especies	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Especies	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Especies	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic													
LARVA LANGOSTA ROJA													LANGOSTA AZUL													LANGOSTA AMARILLA													LANGOSTA VERDE												

Período de vedas en República Dominicana

En 2019 hemos decidido no ofrecer langosta durante su periodo de veda con el objetivo de trasladar la importancia de esta acción a los turistas que visitan el país. Para conseguirlo, se ha creado un grupo de trabajo compuesto por distintos departamentos

que ha conseguido que la iniciativa sea un éxito. Tenemos el objetivo de garantizar que el 100% de pescado y marisco consumido en Iberostar en 2025 provenga de fuentes responsables.

Wave of Change: Salud costera

3.2.3



Trabajar para asegurar la salud de los ecosistemas costeros es una de las principales líneas de actuación del movimiento Wave of Change. Para nosotros, mejorar la salud costera implica conocer, proteger y restaurar los arrecifes de coral, manglares y posidonia que rodean nuestras propiedades.

Durante el 2019 hemos seguido trabajando en los viveros de corales y hemos desarrollado 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. **En 2019 hemos otorgado 10 becas a jóvenes estudiantes para investigaciones que van desde el estudio de microorganismos clave en los procesos de nutri-**

ción de las plantas marinas hasta investigaciones sobre los microplásticos en el Mediterráneo.

Además, llevamos a cabo actividades de concienciación y educación, como la limpieza de playas, y hemos creado el primer vivero de corales, Coral Lab, en República Dominicana. Los objetivos principales del Coral Lab consisten en ser un banco genético de corales, un centro de conocimiento para clientes, empleados y la comunidad y un espacio en el que poder recrear situaciones de blanqueamiento de los corales mediante sistemas de control de temperatura. Para más información sobre la implicación de Wave of Change en la promoción de la salud costera, consultar el apartado 3.8 de la presente Memoria.



Las alianzas en Wave of Change:

Wave of Change como movimiento comprometido con la sostenibilidad del planeta adquiere un potencial transformador, caracterizado por su fuerza y valores gracias a la capacidad de sumar a través de la implicación activa y transversal de diferentes actores. Precisamente, Wave of Change es un ejemplo de un proyecto de colaboración en el que se forja una red de alianzas robustas y complementarias.

En Grupo Iberostar servimos como asesores del turismo responsable en el Global Tourism Plastics Initiative de la Organización Mundial del Turismo

(OMT) y para el High Level Panel for a Sustainable Ocean Economy. La compañía ha establecido alianzas con organismos internacionales como el Ellen MacArthur Foundation, Marine Stewardship Council, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Comisión Europea o EarthCheck y entidades locales como Tirme y la Fundación Impulsa (Mallorca), Seascape Caribbean (Jamaica) o Fundemar (República Dominicana), entre otros. Además, se han establecido alianzas con organizaciones académicas como la Universitat de les Illes Balears.

ALIANZAS DE WAVE OF CHANGE



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.



Acciones impulsadas por Wave of Change:

El potencial transformador que caracteriza el movimiento Wave of Change se materializa a través de acciones de sensibilización y educación que

fomentan un modelo turístico responsable que ayude a mitigar los impactos sobre los océanos. 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



Limpieza de playas y océanos: desarrollamos iniciativas de limpieza de playas y océanos. Dentro del programa Star Camp, en el Ocean Day de forma semanal, se realiza una actividad de limpieza en la playa cercana al hotel. Por ejemplo, Empleados y clientes de Iberostar Royal Andalus participaron en la Gran Recogida Nacional de los Fondos Marinos que se celebró en la Playa de la Barrosa (Cádiz). En total, el grupo de voluntarios recogió 4 kilos de residuos de los fondos marinos de la playa y 2 kilos entre la arena de la playa. Esta acción fue posible gracias a los buceadores que integran la Red de Vigilantes Marinos. Esta Red es una iniciativa de la ONG Oceánidas.

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 seguimiento. También se desarrollan actividades de concienciación y educación sobre tortugas marinas con nuestros clientes.

Visitas a escuelas: en 2019 comenzamos a visitar escuelas próximas a nuestras instalaciones a las que asisten hijos de muchos de nuestros empleados. Hemos tenido la oportunidad de explicar a niños de hasta diez años la importancia de la salud costera y los ecosistemas que la conforman. Nuestro objetivo es que puedan conocer a través de divertidas dinámicas cuáles son las funciones de estos ecosistemas y qué debemos hacer para protegerlos. Al final de cada visita, los niños debían plasmar esta información en ilustraciones y las mejores se elegían para figurar en un calendario.

Acciones de sensibilización y educación para clientes



Star Camp Programme: “Star Camp” es un programa de actividades para niños que se ofrece en nuestros 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 promocionan actividades de sensibilización y educación relacionadas con el hábitat marino. En 2019 se han visitado escuelas próximas a las instalaciones a las que asisten hijos e hijas de nuestros empleados en Brasil, Jamaica, República Dominicana y México.

Día Mundial de los Océanos: el día 8 de junio de 2019 (el día mundial de los océanos), se inauguró oficialmente el Coral Lab en República Dominicana.



Acciones de divulgación



Reef Futures: En 2018, patrocinamos Reef Futures 2018, un simposio sobre restauración de los corales marinos celebrado en Key Largo (Florida), que se volvió a celebrar con éxito en diciembre de 2019.

FITUR: Grupo Iberostar participó en la Feria Internacional de Turismo (FITUR) de 2019 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 “Wave of Change”: Grupo Iberostar considera imprescindible que nuestros empleados y colaboradores entiendan el movimiento y cuál es su finalidad. Para ello, se desarrollan formaciones que tienen como objetivo propagar los valores del movimiento, tanto en la operativa de nuestros hoteles, así como extender la ola más allá del lugar de trabajo y promover la sostenibilidad como elemento perdurable y sólido.

Formación de nuestro consumo responsable de productos del mar: Grupo Iberostar contactó con WWF-US y FishWise para asegurar que esta formación englobase de forma rigurosa los distintos aspectos del consumo de pescado y marisco responsable. Se desarrolló un plan de formación para chefs, equipos de Sostenibilidad y otras áreas de la compañía y se llevaron a cabo talleres de capacitación tanto para personas de puestos directivos como en puestos más funcionales. Esta formación se desarrolló en España y México.



Presencia en foros

Como parte de las actividades de difusión del movimiento Wave of Change, Grupo Iberostar ha participado en diversos foros. En 2019 hemos sido patrocinadores de la Conferencia de las Naciones

Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), donde presentamos nuestro movimiento Wave Of Change y participamos en diversos foros. A continuación, se destacan los más relevantes:

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



Premios otorgados a Wave of Change

Como parte de las actividades de difusión del movimiento Wave of Change, Grupo Iberostar ha participado en diversos foros. En 2019 hemos sido patrocinadores de la Conferencia de las Naciones

Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), donde presentamos nuestro movimiento Wave Of Change y participamos en diversos foros. A continuación, se destacan los más relevantes:

“Estos reconocimientos suponen un aliciente más en nuestro camino para contribuir a la definición de un modelo turístico más responsable. Estamos muy orgullosos de la evolución de nuestro movimiento Wave Of Change. No se puede desarrollar una labor empresarial hoy en día sin tener un propósito y generando valor. Es importante que las empresas encuentren la forma de hacerlo dentro de su negocio, y compartirlo con sus clientes y stakeholders”

Sabina Fluxá, Vicepresidenta y CEO del Grupo Iberostar

En el marco de la World Travel Market 2019 de Londres, hemos sido galardonados con el máximo premio concedido en los International Travel & Tourism Awards, en la categoría de ‘Outstanding Contribution To The Travel & Tourism Industry’; así como con el prestigioso World Responsible Tourism Award 2019 en la categoría Best for Reducing Plastic Waste.

Ambos premios han elogiado el esfuerzo de la compañía por impulsar un turismo más responsable y por preservar el medio ambiente y los océanos en cada uno de los destinos en los que estamos presentes. Los premios avalan el esfuerzo y el trabajo por el movimiento Wave Of Change que venimos impulsando desde 2017.

Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

3.3

La mayoría de nuestros hoteles cuenta con certificaciones ambientales. Las certificaciones que disponen nuestros hoteles respaldan nuestro compromiso con una correcta gestión ambiental. Para homogeneizar y poder escalar todas nuestras acciones en todos los destinos en los que estamos presentes, en 2018 se estableció una colaboración con EarthCheck, la organización líder mundial en consultoría, benchmarking científico y certificación para la industria de turismo y viajes, con el objetivo de trabajar coordinadamente con las iniciativas de sostenibilidad que se están implantando en los más de 100 hoteles de la cadena hotelera.

La certificación EarthCheck disponible en todos los países en los que operamos nos permite desarrollar un mejor desempeño ambiental y social, una mejor interacción con la comunidad y el ahorro


mediante un uso más eficiente de los recursos.

Durante el 2019 Iberostar ha estado trabajando intensamente para adaptarse a estos estándares y en 2019 seis de nuestros hoteles en EMEA² disponen de la certificación SILVER y 15 hoteles de AME³ disponen del reconocimiento BRONZE. Se está trabajando para que en los próximos años el resto de nuestros hoteles se sumen a los centros ya certificados con EarthCheck, consolidando así pasos que nos guían hacia un camino de un turismo cada vez más responsable.

Al igual que en 2018, 25 hoteles del Grupo obtuvieron el reconocimiento Green Leader de TripAdvisor en 2019. Estos reconocimientos demuestran el firme compromiso del Grupo con las prácticas sostenibles en el ámbito turístico.

Las certificaciones más relevantes de Grupo Iberostar son las siguientes:

CERTIFICACIONES DE GRUPO IBEROSTAR (2018-2019)

Certificación		Número de hoteles certificados 2018	Número de hoteles certificados 2019
ISO 14001:2015		31	34
Green Globe		10	0
Green Key		6	2
EMAS		3	3
Ecocheck		3	3
EarthCheck		0	6

² EMEA Incluye Europa, Medio Oriente y África.

³ AME Incluye todo el continente americano.

Por otra parte, en el Grupo contamos con una póliza máster de Responsabilidad Civil, que cubre la responsabilidad en caso de contaminación súbita y accidental, con un sublímite de 10 millones de euros por siniestro y año.

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 operamos. La preocupación por el medio ambiente se extiende a las relaciones que mantenemos 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.

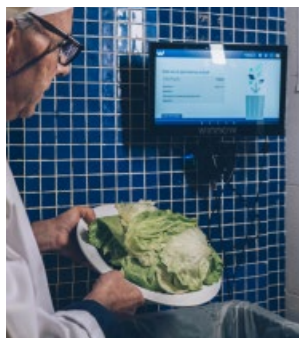
Obedeciendo a los valores y principios establecidos deberán:

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.



Uso sostenible de los recursos

3.4

Somos conscientes de los impactos que genera nuestra 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 en los que operamos. Por ello, consideramos esencial realizar un control riguroso del uso de los recursos en todos nuestros hoteles. Su monitorización permite optimizar y reducir el consumo de recursos e implementar medidas que favorezcan la ecoeficiencia.

Por otra parte, desde hace años en Grupo Iberostar venimos trabajando en iniciativas de diseño y construcción sostenible, tanto para obras nuevas como en reformas de hoteles de EMEA y de AMES, respetando las normativas vigentes en cada país. Estas iniciativas, en las que se analiza las diferentes fases del ciclo de vida de las edificaciones, son cruciales para aplicar de forma adecuada criterios de sostenibilidad, garantizando sistemas constructivos y materiales que se adecúen a esta concepción de los proyectos y que luego permitirán alcanzar mayores tasas de reducción y optimización del consumo de recursos. Además, se realizan estudios ambientales que forman parte de la realización de

estos proyectos. Éstos incluyen la caracterización de la flora y la fauna y la identificación de zonas protegidas, entre otras medidas.

Por otra parte, en las obras se priorizan, en la medida de lo posible, la utilización de los materiales propios y autóctonos de cada zona y de materiales reciclados, así como las compras sostenibles y basadas en estándares como FSC, Comercio justo, certificación EU Ecolabel, Energy Star USA, LEED, entre otras.

Durante 2019 se ha desarrollado un Plan de Trabajo Integral para consolidar los "Estándares de Construcción Responsable Iberostar". Éstos se basan en la legislación ambiental y normas de referencia de cada país, estándares de construcción sostenible de referencia, tales como Leed y Cradle to Cradle (para aplicar criterios de economía circular), y en los manuales y guías de Obras y Proyectos existentes en el Grupo Iberostar para minimizar impactos ambientales.

El Departamento de Inversiones, Obras y Proyectos, con la participación de otros Departamentos (Compras, Operaciones, Oficina Sostenibilidad, entre otros), llevó a cabo la planificación 2019-2020, a través de la cual se han fomentado aspectos tales como:

Jornadas de formación de los equipos en los estándares de construcción sostenible de referencia.

Elaboración de documentos, como la Guía de Proyectos Sostenibles de Grupo Iberostar, el Manual de uso eficiente del agua, el Manual de materiales, productos de construcción, sistemas constructivos y gestión de residuos, el Manual de calidad y confort interior y el Manual de energía y atmósfera.

Elaboración de análisis e informes de edificios existentes, nuevos proyectos y obras ejecutadas, para comparar nuestros edificios y obras respecto a estándares de construcción sostenible reconocidos internacionalmente.

Consumo de agua

3.4.1

En Grupo Iberostar somos conscientes del valor y la importancia de los recursos hídricos, recursos cada vez más limitados debido a la sobreexplotación ocasionada por la actividad humana. Por ello, llevamos a cabo un seguimiento detallado de los consumos que realizan nuestros hoteles, pudiendo así gestionarlos de forma más precisa y eficiente.

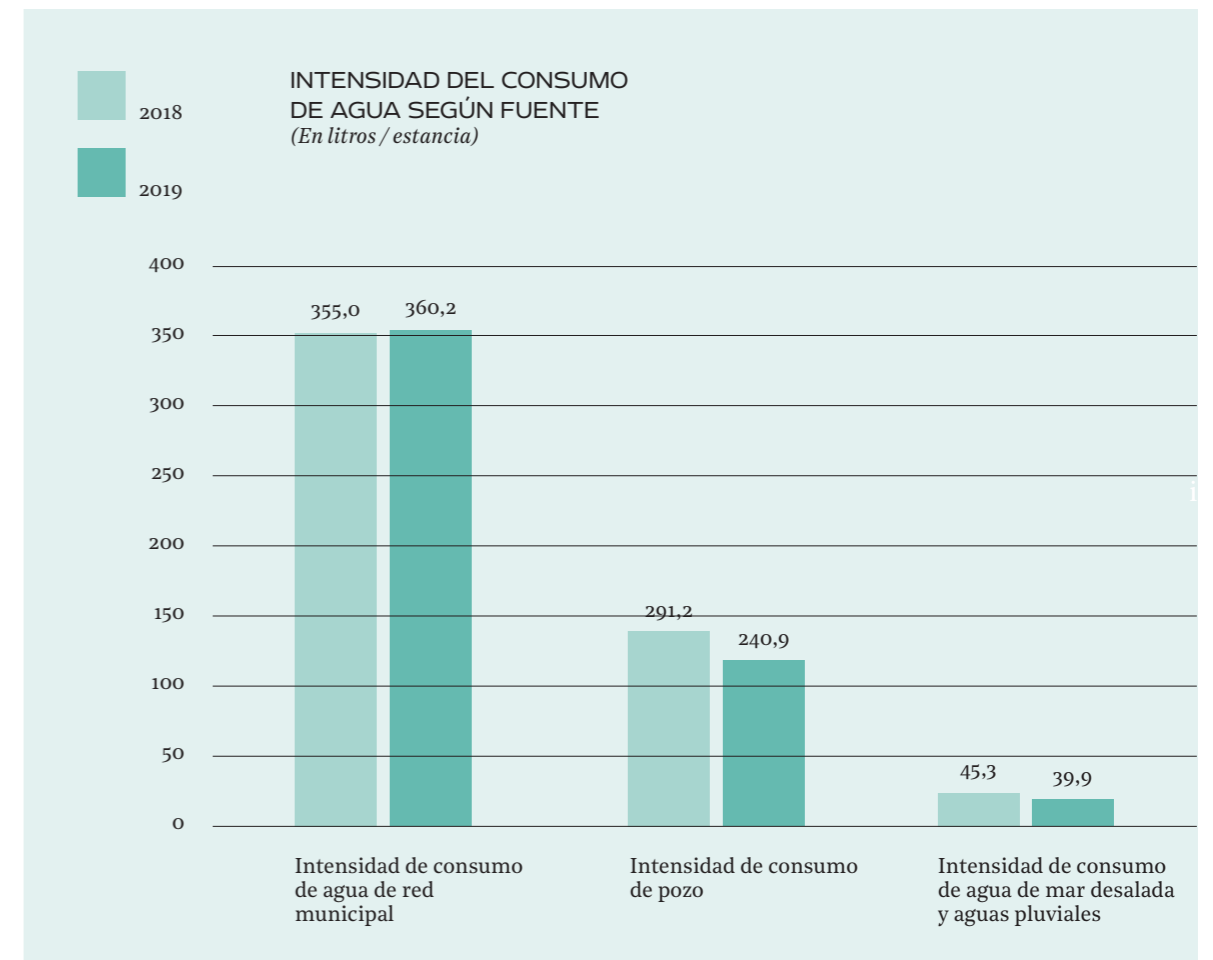
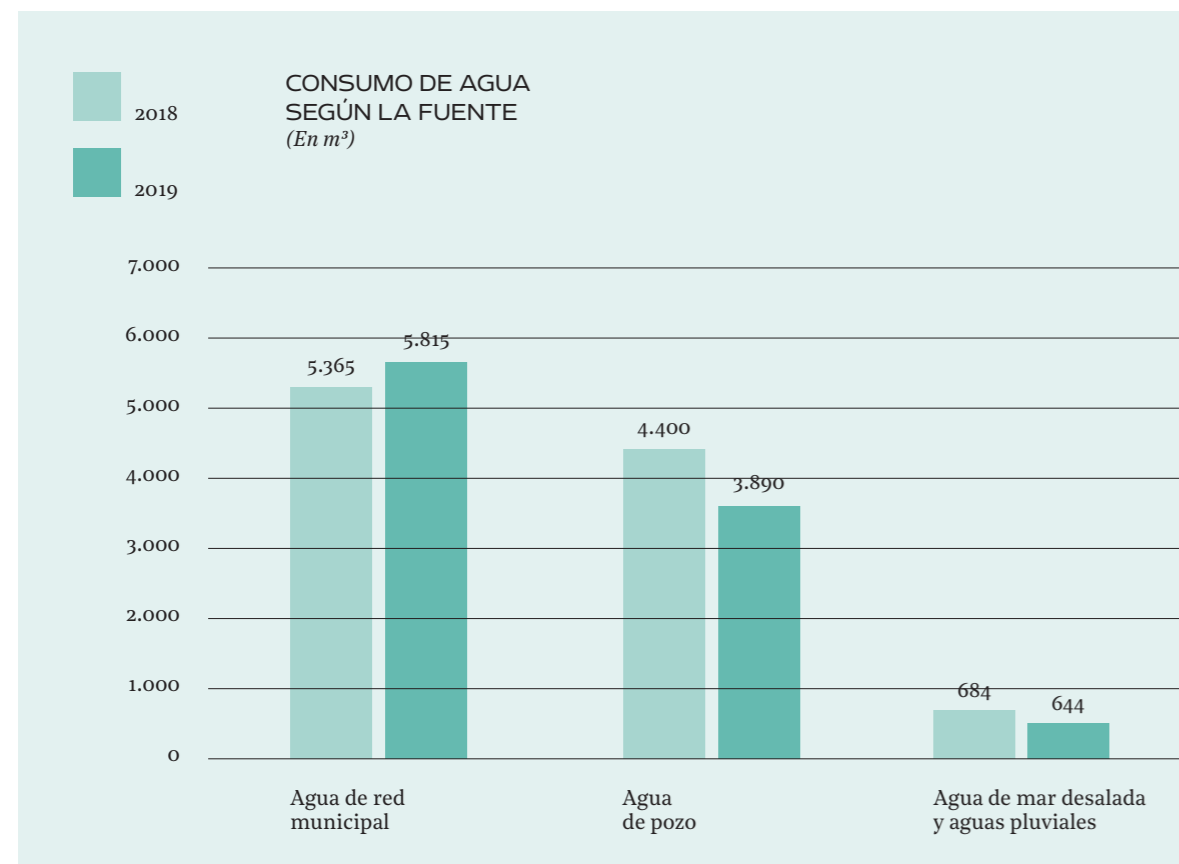
Entre las medidas aplicadas para mejorar la eficiencia en el consumo de agua en nuestros hoteles, destaca el uso de grifería con sistemas de ahorro, inodoros con dobles descargas y con cisternas de menor almacenamiento de agua y la centralización de la generación de vapor. Una práctica generalizada es la siembra en los jardines de especies autóctonas, 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, Brasil y España el agua con la que se riegan los campos de golf proviene en gran medida de estaciones de depuración de aguas residuales.

En 2019 el consumo de agua en nuestros hoteles fue de 10,35 millones de m³, un 56,2% de los cuales provino de red de agua municipal, un 37,6% de agua de pozo y el resto de agua de mar desalada y agua pluvial. En 2018, el consumo de agua fue de 10,45 millones de metros cúbicos, un 51,3% provino de red de agua municipal, un 42,1% de agua de pozo y el resto de agua de mar desalada y agua pluvial.

No obstante, para entender mejor la evolución de estos datos, es conveniente analizar la intensidad en el consumo de agua, es decir el consumo de agua respecto al número de estancias en nuestros hoteles. Esto nos permite entender qué tan ecoeficientes hemos sido y valorar si hemos conseguido mejoras. Así, en 2019 el consumo medio de agua en nuestros hoteles fue de 641 litros por estancia, mientras que en 2018 fue de 691,5 litros por estancia. Es decir, una mejora del 7,3% en ecoeficiencia

Los siguientes gráficos reflejan los consumos de agua en 2019 y 2018, tanto el consumo total como la intensidad en el consumo de agua según el tipo de fuente.



Cabe destacar que en 2019 se ha incrementado el consumo de agua de red municipal, reduciendo la dependencia del agua subterránea y de otras fuentes de agua.

Por otra parte, entre los proyectos destacados en materia de gestión del agua en 2019 se encuentra la construcción de una depuradora de aguas

residuales durante la rehabilitación del Hotel Iberostar Herzeg Novi, en Montenegro, evitando de esta manera un impacto por vertidos en el mar. Este proyecto ha tenido continuidad durante 2020. Igualmente, en 2019 se continuó la construcción de la depuradora de aguas residuales del Hotel Iberostar Bouganville en Adeje, Tenerife.

Consumo de energía y eficiencia energética

3.4.2

Apostamos por la mejora de la eficiencia energética en nuestros hoteles, con el objetivo de incrementar la sostenibilidad y, a la vez, ofrecer a nuestros clientes una estancia más cómoda y adaptada a sus necesidades.

Por este motivo, en los últimos años se han llevado a cabo mejoras en los controles de consumos y en la eficiencia de la mayoría de los procesos. Estas mejoras se centran en la sustitución del alumbrado por iluminación LED, en la instalación de sistemas inteligentes que permiten una mejor regulación térmica de las habitaciones, climatización más eficiente y automatizada en habitaciones y zonas comunes, sustitución de carpinterías exteriores con perfiles y vidrios dobles de seguridad que favorecen

el ahorro energético, sistemas más eficientes e inteligentes de producción de calor y frío, aislamiento de tuberías, así como sistemas para la generación de agua caliente con placas solares térmicas.

Además, las reformas de nuestros hoteles se orientan 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.

Asimismo, llevamos a cabo diversos proyectos y acciones para fomentar el uso de energías renovables en nuestros 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: 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 2019 el consumo de biomasa representó el 14,7% del consumo de combustibles fósiles en España, mientras que en 2018 representó cerca del 10%.

Placas solares para la captación de energía solar térmica en el Hotel Iberostar Alcudia Park de Mallorca y en el Complejo Hotelero Iberostar de Brasil.

Paneles solares híbridos: en el Hotel Iberostar Bouganville de Tenerife se sustituyó la instalación de energía solar térmica por paneles solares híbridos que producen energía térmica y energía eléctrica en la misma unidad de superficie. Además, mantiene la parte fotovoltaica a menor temperatura, lo que aumenta su rendimiento y durabilidad.

Reaprovechamiento en los Hoteles Iberostar Alcudia Park de Mallorca y Paseo de Gracia de Barcelona, mediante sistemas que aumentan la eficiencia, utilizando la energía sobrante de una función primaria para una función secundaria. Por ejemplo, en el Hotel Iberostar de Paseo de Gracia se han instalado dos calderas de condensación de alto rendimiento con el objetivo de proporcionar de forma eficiente, compacta y fiable la totalidad de necesidades energéticas del establecimiento. Adicionalmente, se ha instalado un equipo autónomo de micro-cogeneración que genera energía eléctrica y térmica de forma combinada.

Por otra parte, en 2019 Grupo Iberostar efectuó la compra de electricidad con garantía de origen de fuente renovable, GdO, en España, representando el 52% del consumo eléctrico en nuestros hoteles de España.

En 2019 en México se estableció un acuerdo para la compra de electricidad mediante contrato PPA (Power Purchase Agreement) en todos nuestros hoteles en el país. Se espera que en el futuro las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por cada kWh vinculado a este contrato estén por debajo del mix eléctrico de México.

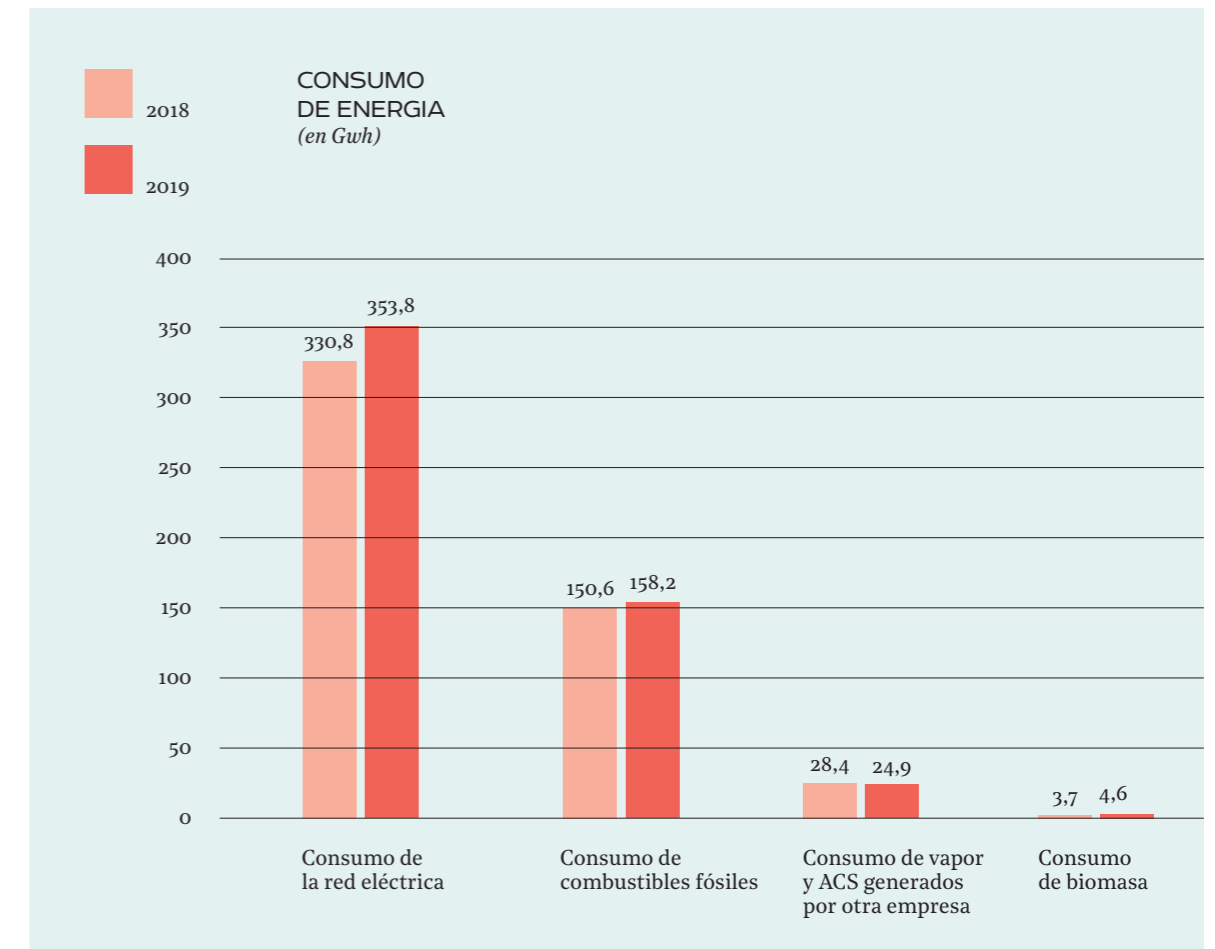
Por otra parte, desde 2018 existen puntos de recarga de coches eléctricos en varios hoteles de Baleares, Andalucía y Canarias.

En 2019, el consumo de energía en nuestros hoteles fue de 541,5 GWh, de los cuales un 65,34% fue consumo de electricidad, un 29,21% consu-

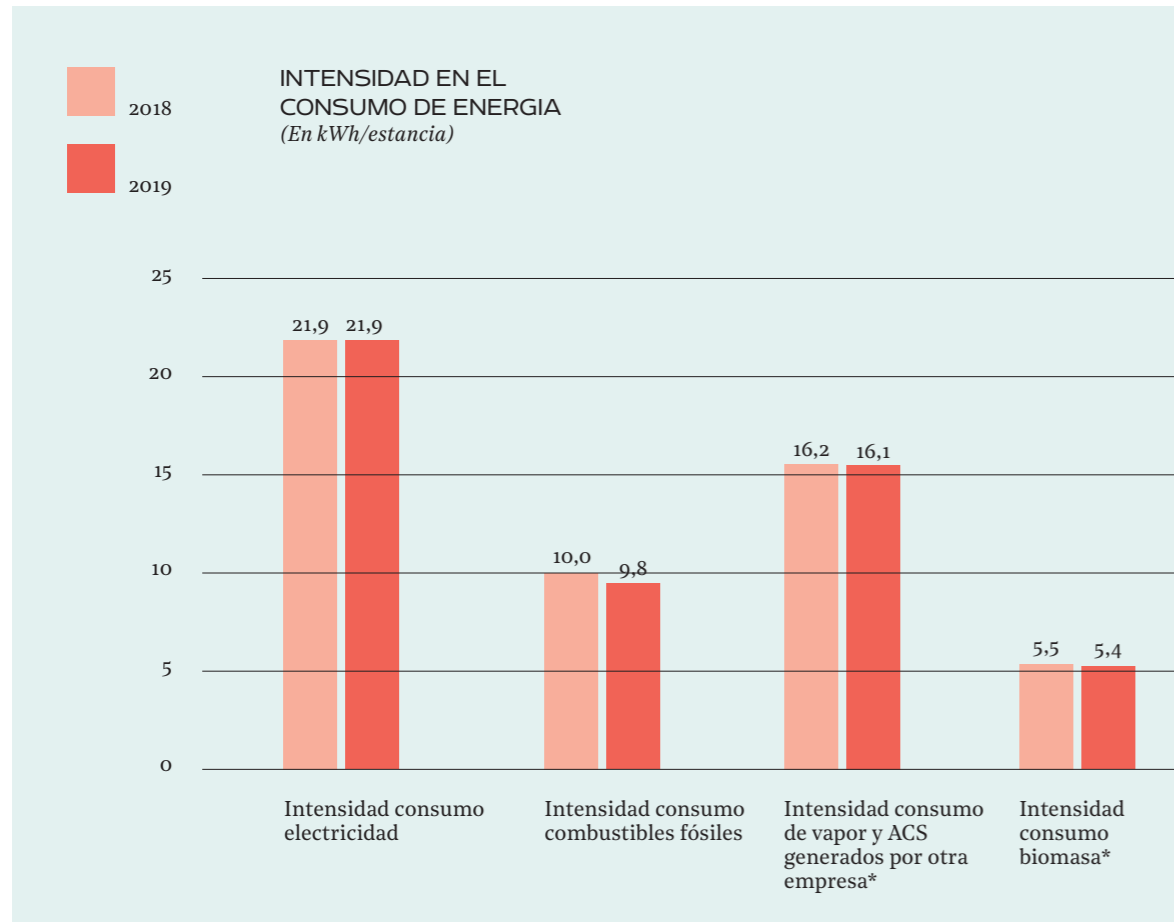
mo de combustibles fósiles en calderas, cocinas y grupos electrógenos, un 4,60% vapor y agua caliente sanitaria (ACS) comprados a otra empresa (en cuatro hoteles de República Dominicana y dos hoteles de México) y un 0,85% consumo de biomasa en calderas (en cinco hoteles de España). En 2018, el consumo de energía en nuestros hoteles fue de 513,5 GWh, un 64,42% electricidad, un 29,33% combustibles fósiles, un 5,53% compra de vapor y agua caliente sanitaria y un 0,72% biomasa.

Aunque en 2019 ha habido un incremento del 5,45% en el consumo total de energía, si tenemos en cuenta la intensidad en el consumo de energía -o ecoeficiencia energética-, en 2019 ésta fue de 33,54 kWh por estancia y en 2018 de 33,98 kWh por estancia. Es decir, el consumo medio de energía por estancia en 2019 fue ligeramente inferior al de 2018 (un 1,3% más bajo).

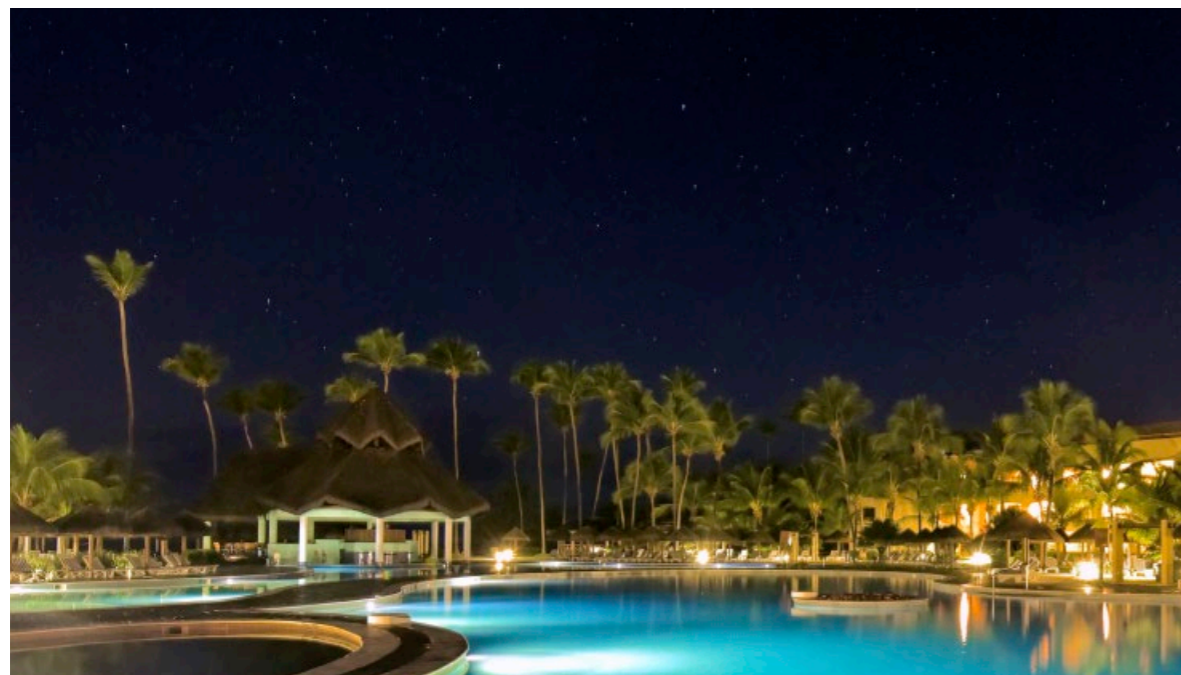
Los siguientes gráficos reflejan los consumos de energía y la intensidad en el consumo de energía en 2019 y 2018.



La intensidad en el consumo de electricidad en 2019 se ha mantenido y en las demás fuentes de energía se ha reducido ligeramente respecto a 2018.



*Nota: la intensidad en el consumo de vapor y ACS generados por otra empresa y la intensidad en el consumo de biomasa de este gráfico están calculadas respecto a las estancias de los hoteles donde han tenido lugar estos consumos de energía.



Recursos dedicados para mejorar la eficiencia energética y otras mejoras ambientales

3.4.3

Tal y como se explica al inicio del apartado anterior de esta Memoria (apartado 3.4.2), en Grupo Iberostar realizamos diversas inversiones en eficiencia energética, empleando para ello la mejor tecnología disponible en el mercado. En 2019 estas inversiones contabilizaron más de 2,7 millones de euros. En 2018 estas inversiones contabilizaron más de 10 millones de euros.

Por otra parte, la instalación 447 máquinas expendedoras de agua en los Resorts de América, que ha permitido eliminar el uso de botellas de plástico para el consumo de agua, ha supuesto una inversión de 4,3 millones de euros en 2019. A esto, se añade la compra de botellas de vidrio y carros repartidores, así como obras de adecuación, que durante 2019 han supuesto otros 2,6 millones de euros.



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, trabajamos para medir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (emisiones de GEI) basándonos 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 constituida 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 la medición y gestión de las emisiones de GEI.

En línea con estos estándares de GHG Protocol, calculamos nuestros inventarios 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).

Las emisiones de GEI de Alcance 1 corresponden a las generadas en nuestros propios hoteles y complejos hoteleros por el consumo de combustibles fósiles y por la emisión difusa de refrigerantes en equipos de climatización. Para estos últimos, se consideran las recargas de refrigerantes en los equipos de climatización.



En 2019 las emisiones de GEI de Alcance 1 generadas en nuestros hoteles fueron 73.197 toneladas de CO₂ equivalente (t CO₂-eq), unos 4,53 kg CO₂-eq por estancia. En 2018, fueron 71.820 t CO₂-eq, unos 4,75 kg CO₂-eq por estancia. Es decir, aunque las emisiones de GEI de Alcance 1 aumentaron un 1,9% en términos absolutos, fueron inferiores en un 4,6% si se comparan respecto al número de estancias.

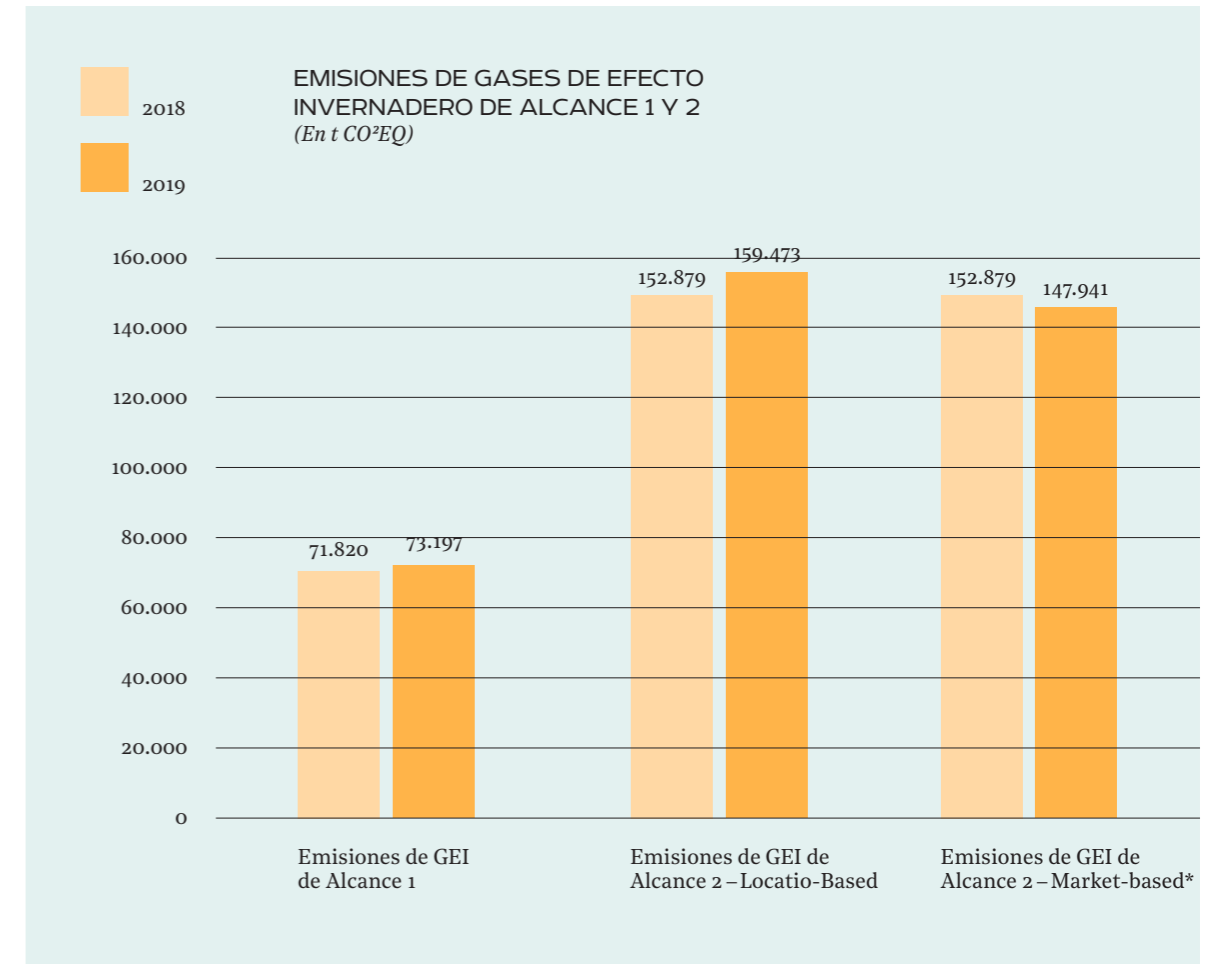
Entre tanto, las emisiones de GEI de Alcance 2 corresponden a emisiones de GEI indirectas debidas al consumo de electricidad procedente de la red eléctrica y, en una pequeña proporción, debidas a la compra de vapor y agua caliente sanitaria (ACS) a otra empresa. La compra de vapor y ACS a otra empresa tiene lugar en dos hoteles de México y cuatro de República Dominicana.

Las emisiones de GEI de Alcance 2 se pueden calcular a partir de dos métodos: location-based y market-based. El método location-based considera el factor de emisión de GEI del mix eléctrico de cada país (es decir el factor de emisión asociado a la mezcla de fuentes de energía que el sistema eléctrico de cada país utiliza para producir electricidad). Para el cálculo de las emisiones de GEI de Alcance 2 asociadas al consumo de electricidad según el método location-based se han utilizado los factores de emisión de GEI publicados por la Agencia Internacional de la Energía (CO₂ Emissions from Fuel Combustion 2018 y 2019).

De acuerdo con el método location-based, las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2019 fueron 159.473 t CO₂-eq, unos 9,88 kg CO₂-eq por estancia. En 2018 fueron 152.879 t CO₂-eq, unos 10,12 kg CO₂-eq por estancia. En otras palabras, las emisiones de GEI de Alcance 2 aumentaron un 4,3% en términos absolutos, pero fueron inferiores en un 2,4% si se comparan respecto al número de estancias.

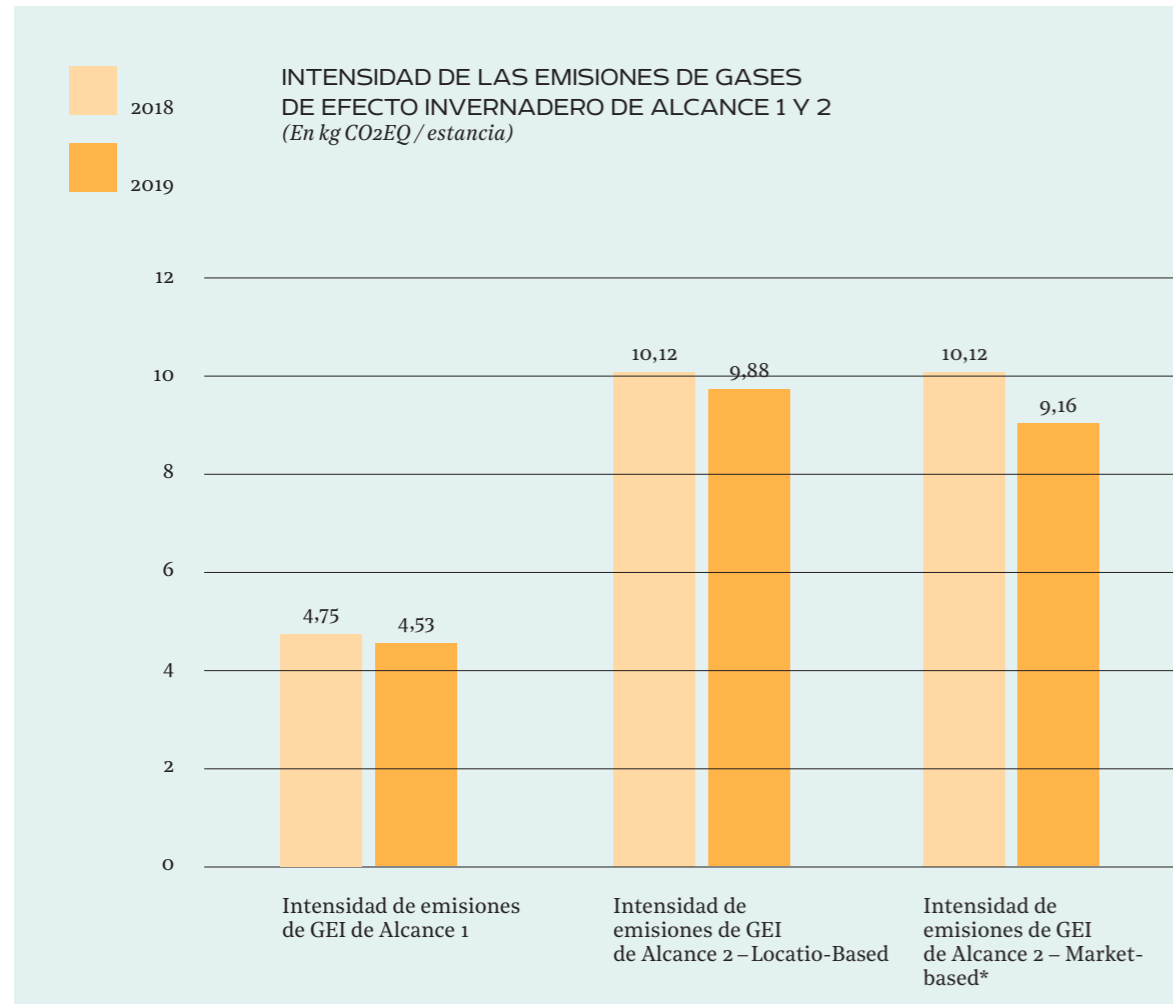
El método market-based tiene en cuenta la energía renovable y energías menos contaminantes empleadas para generar la electricidad comprada de manera certificada (a través de garantías de origen de fuente renovable -GdO- y contratos Power Purchase Agreement -PPA) y que incrementan la demanda de energía generada de manera más sostenible. En 2019, Grupo Iberostar compró 40.039.002 kWh de electricidad con GdO en España, lo que supone que, según el método market-based, las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2019 fueron 147.941 t CO₂-eq, unos 9,16 kg CO₂-eq por estancia. Dado que en 2018 no hubo compra de electricidad con GdO o PPA, las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2018 según el método market-based se asumen iguales a las calculadas según el método location-based.

Los siguientes gráficos presentan la generación de emisiones de GEI de nuestros hoteles y la intensidad en la generación de emisiones de GEI en 2019 y 2018.



*Nota: Dado que en 2018 no hubo compra de electricidad con GdO o PPA, las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2018 según el método market-based se asumen iguales a las estimadas según el método location-based.





*Nota: Dado que en 2018 no hubo compra de electricidad con GdO o PPA, la intensidad de las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2018 según el método maket-based se asume igual a la intensidad de las estimadas según el método location-based.

A partir de los datos de emisiones de GEI de cada hotel y de cada destino, Grupo Iberostar sigue trabajando junto con diferentes áreas de la compañía para hacer un seguimiento de la evolución de sus emisiones de GEI. A partir de la evolución registrada, se podrá establecer objetivos de reducción de las emisiones de GEI. Para ello, se analizan diferentes medidas, incluidas las ya existentes en materia de eficiencia energética, con el fin de conseguir progresivamente la reducción de su huella de carbono.

Medidas para prevenir, reducir y reparar las emisiones de carbono

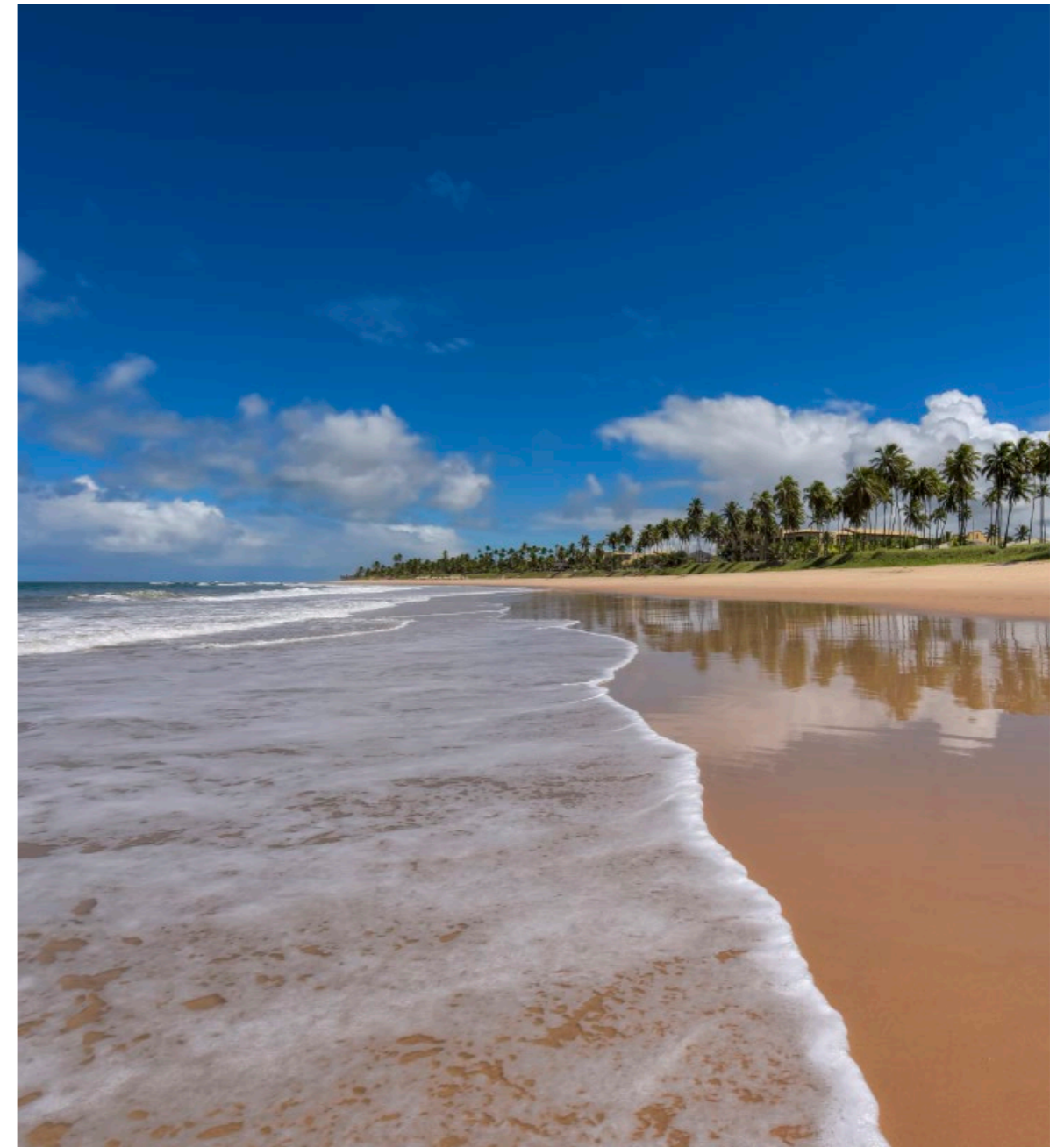
3.6

A través del movimiento Wave of Change, contribuimos a la preservación del medio ambiente y a la sostenibilidad del planeta. El efecto de Wave of Change es amplio y se evidencia tanto en indicadores cuantificables como en otras acciones de concienciación en cada una de las áreas del Grupo y se tiene en cuenta en cada una de las decisiones y proyectos que se desarrollan.

Además, contamos con un Departamento de Inversiones, Obras y Proyectos, encargado de poner

en marcha las diversas iniciativas de eficiencia energética, presentadas en el apartado 3.4.2 de esta Memoria. Estas medidas contribuyen a reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero.

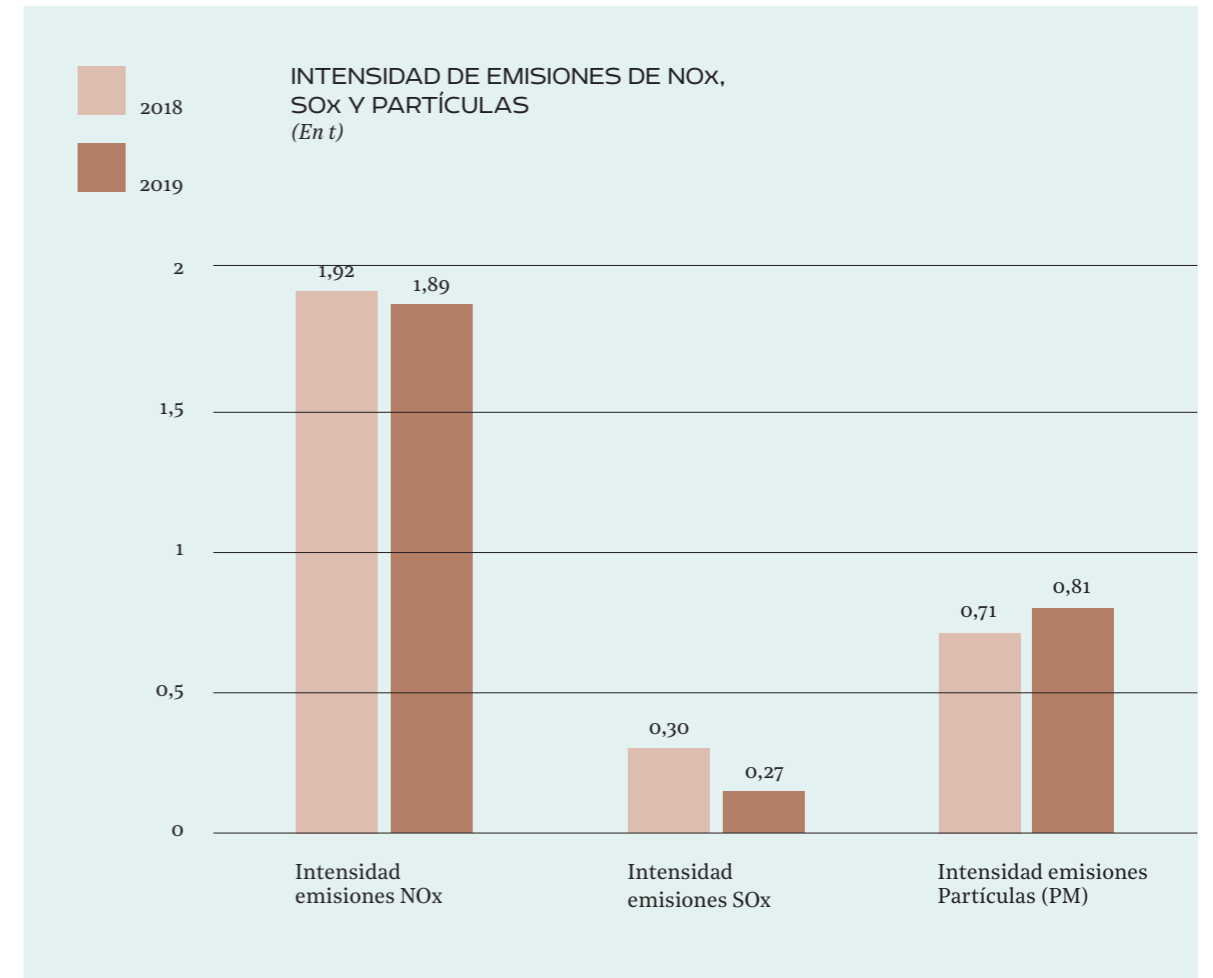
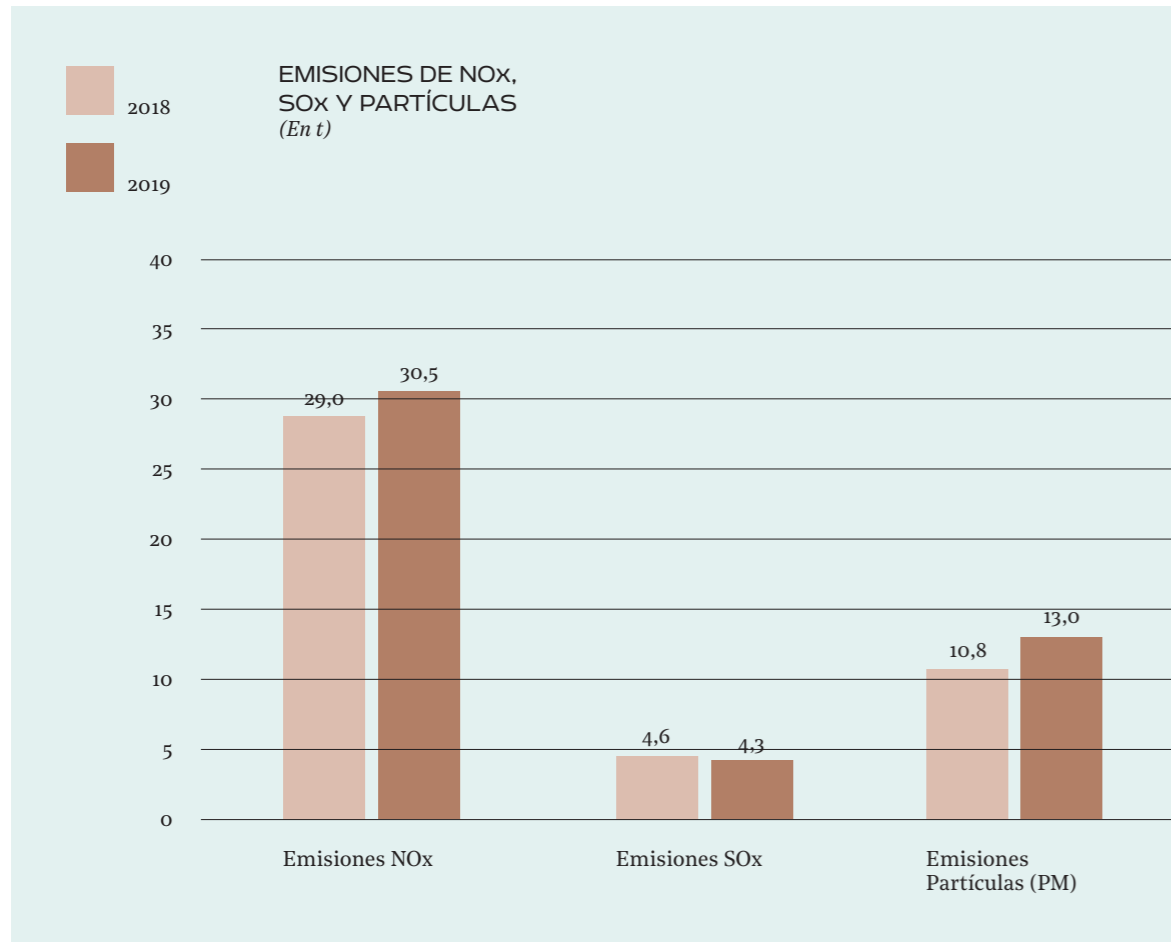
Por otra parte, estamos comprometidos con el diseño eficiente de las reformas y de hoteles nuevos, teniendo en cuenta todas las fases de su vida útil, buscando soluciones que no solo se ajusten a la estética sino también al respeto al medio ambiente.



Otras emisiones a la atmósfera

3.7

También realizamos un seguimiento de otras emisiones atmosféricas, sobre todo de las emisiones de NOx, SOx y materia particulada (PM), asociadas al consumo de combustibles en nuestros hoteles. Estas emisiones y su intensidad en 2019 y 2018 se presentan en los siguientes gráficos



El incremento en la intensidad en la emisión de partículas se debe principalmente al incremento en el consumo de biomasa.

Por otra parte, en la medida de lo posible, en algunos centros, se están dedicando esfuerzos para modificar la iluminación exterior de los hoteles por focos que reflejan hacia abajo. Es decir, que no dispersan luz hacia el entorno y de esta

manera reducen la contaminación lumínica.

En relación con la contaminación acústica, se está sustituyendo la maquinaria jardinería convencional por maquinaria eléctrica, mucho menos ruidosa. Además, en algunos centros se disponen de limitadores o se limitan los niveles acústicos en todas las actividades de animación.



Gestión de residuos

3.8

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 medidas para contribuir a la reducción del consumo de materiales. Ejemplos destacables son las iniciativas de reducción del consumo de plásticos de un solo uso o el desarrollo de proyectos basados en economía circular, como pueden ser los pilotos de compostaje, entre otras, que aseguran 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 nuestros empleados y proveedores sobre la minimización y separación de residuos y se solicita colaboración a nuestros clientes para su correcta gestión.

Durante 2019, la actividad desarrollada en nuestros hoteles dio origen a 41,2 miles de toneladas de residuos, de las cuales el 98,9% eran residuos no peligrosos y no especiales (principalmente

cartón y papel, envases, vidrio, residuos banales y residuos orgánicos) y el resto residuos especiales. En 2018 se generaron 42,3 miles de toneladas de residuos de las cuales el 99,2% consistieron en residuos no peligrosos y no especiales. El tipo de residuo especial más relevante en nuestros hoteles es el aceite usado en las cocinas. Otros residuos especiales y residuos peligrosos generados en pequeña cantidad son los envases vacíos de pinturas y productos químicos, restos de pinturas y barnices, material absorbente, pilas y baterías, y en algunos casos fluorescentes, tóneres y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

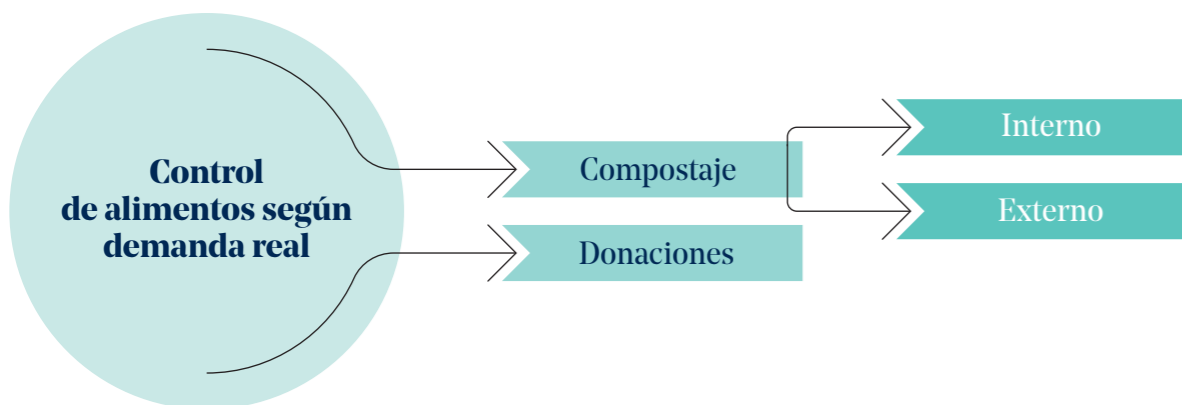
Adicionalmente, los escombros y otros residuos generados en obras y reformas se gestionaron de acuerdo con la legislación vigente en cada país a través de la retirada a vertedero autorizado, pero, en la medida de lo posible priorizando la segregación de residuos y la reutilización y reaprovechamiento de materiales. Por ejemplo, en 2019, en las obras para las nuevas piscinas del Hotel Iberostar Selection Bávaro, en República Dominicana, se aprovecharon 3.300 toneladas de arena, destinándolas al campo de golf.

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

3.8.1

Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos es fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS12 (Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles). Nuestros hoteles 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.

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 están llevando a cabo iniciativas motivadas y lideradas por los chefs ejecutivos de cada una de las regiones. Un ejemplo de ello es el Proyecto Piloto "Winnow", desarrollado en el Hotel Iberostar Cristina de Mallorca y que consiste en llevar a cabo un control de aquellos



alimentos que no se consumen mediante el registro de su peso y categorización. A través de los informes que se obtienen, se toman decisiones adaptadas a las necesidades. La implantación de "Winnow" ha permitido ahorrar 55.440 comidas y dejar de generar 22,2 toneladas de residuos.

En nuestros hoteles de América, también se han llevado a cabo diversas iniciativas orientadas en la reducción del desperdicio alimentario. Como por ejemplo la aportación de nuevos shows cooking en buffet caliente, para realizar la preparación de platos al momento y así reducir los platos preparados, la preparación de ensaladas diarias en vivo y diversas pruebas piloto para ajustar la producción a los clientes de cada día.

Adicionalmente, hemos colaborado con diferentes comedores sociales y bancos de alimentos, y de esta

manera contribuimos al ODS2 (hambre cero). En marzo de 2018, se firmó un convenio con el Banco de Alimentos de México (BAMX). Este convenio, dio inicio al programa "Iberostar al Rescate", que consiste en rescatar alimento que no fue utilizado y que está en condiciones óptimas de higiene y temperatura para ser entregado a diferentes puntos vulnerables de la sociedad en donde Iberostar tiene presencia.

En España, se dispone de un convenio de colaboración con la Associació Tardor, firmado en octubre 2017, con el cual nos comprometemos a la donación solidaria de alimentos para ayudar a personas en situación de severa pobreza, que se atienden en el centro de día y el comedor social de la asociación. Esta donación suele realizarse diariamente y durante el periodo comprendido entre abril y diciembre de 2019 se han donado 16.753,8 kg de alimentos.

Donación de alimento



2019 Playa Paraíso



Se entregaron

3.455 kg

de comida, al Comedor comunitario "San Juan Diego" en apoyo a personas sin hogar y personas con difícil acceso al alimento.

2019 Tucán y Quetzal



Se entregaron

2.818 kg

de comida, al Comedor comunitario "Niño Maya, Forava y Mash Barille" asociaciones que apoyan a niños en situación de abandono y/o con discapacidad.

2019 Iberostar Cristina



Se entregaron

16.753,8 kg

de comida a l'Associació Tardor, que ayudan a personas en situación de severa pobreza en su comedor social.

Protección de la biodiversidad

3.9

Muchos de los espacios en los que se encuentran nuestros hoteles destacan por la riqueza del entorno natural y la biodiversidad que albergan sus alrededores. La flora y la fauna locales son activos de gran valor y las acciones de conservación son determinantes para preservar su esencia. En Grupo Iberostar consideramos especialmente importante cuidar las playas, costas y océanos, debido a que muchos de nuestros hoteles se localizan en zonas

marítimas, incluyendo parajes del Caribe y del Mediterráneo.

Entre los esfuerzos que realizamos para preservar la biodiversidad de estas zonas, se encuentran numerosas y variadas iniciativas, como la protección de corales impulsada por el movimiento Wave of Change, acciones para asegurar la conservación de tortugas marinas y la restauración de manglares.

Viveros de corales en República Dominicana



Una de las acciones más destacadas de Wave of Change es la protección de los corales. Para impulsarla, contamos con la colaboración de expertos en la materia y desarrollamos ambiciosos programas para favorecer su preservación. En el Hotel Iberostar Selection Bávaro, Grupo Iberostar construyó en 2017 una instalación de acuarios y una sala técnica para llevar a cabo investigación

científica. En 2019, de la mano de FUNDEMAR y Dressel Divers, hemos ampliado el vivero de coral para albergar el primer laboratorio de corales en tierra en República Dominicana. Con su apertura, el día 8 de junio de 2019 (Día Mundial de los Océanos), se ha consolidado como un centro de investigación de vanguardia con tres objetivos:

- 1 Investigación científica:** muchos 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 que estamos liderando se lleva a cabo una investigación sobre los beneficios de los viveros que albergan múltiples colonias individuales de coral, ya que la diversidad favorece la capacidad de adaptación al calentamiento de las aguas oceánicas. En este sentido, la instalación de acuarios cuenta con compartimentos que permiten modular la temperatura con elevada exactitud, lo que permite a los investigadores simular con precisión los eventos de blanqueamiento de corales. El laboratorio de coral es una oportunidad perfecta para facilitar la comunicación entre investigadores y promover la investigación científica. Por ejemplo, en 2019 los expertos en arrecifes de coral Megan Morikawa y Steve Palumbi demostraron que era posible restaurar arrecifes de manera para que fueran más resistentes al cambio climático.
- 2 Un banco genético:** 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, como parte de un banco genético en tierra, que estaría a salvo si hubiese algún huracán. Por otro lado, un banco genético es imprescindible para mantener una alta diversidad de corales frente a la enfermedad SCTLTD detectada los últimos años.
- 3 Sensibilización y educación a nivel local y global:** tenemos una oportunidad única de compartir el progreso científico con una amplia audiencia, a través de nuestras instalaciones y clientes. Las instalaciones de corales en República Dominicana permiten generar conciencia y educar sobre estas especies marinas, no solo en nuestros clientes sino también en nuestros empleados, sus familias y la comunidad Dominicana. El vivero también es un punto de encuentro para colaboradores internacionales y para potenciar iniciativas con ONG locales.

En 2019 disponía de ocho tanques de exhibición con bancos genéticos de corales y corales en aclimatación para experimentos y cuatro tanques de experimentación con sistema de control de temperatura para estudios de blanqueamiento.

Creemos que es imprescindible tener una absoluta transparencia en cuanto a los logros que vamos alcanzando, publicando artículos científicos, revisados por pares, sobre la diversidad genética del programa de restauración de arrecifes de coral. Por eso, se ofrecieron las instalaciones a la comunidad científica para que pudiera avanzar en sus propias investigaciones. En 2019 se volvió a celebrar el simposio "Reef Futures". Fue el momento perfecto para dar a conocer a los más de 400 científicos que asistieron los avances de nuestro primer laboratorio de corales en República Dominicana. Les invitamos a participar en un sorteo de estancias de una semana a nuestro complejo de Bávaro para hacer uso del laboratorio y compartir sus experiencias y know-how con nuestro equipo científico, al tiempo que avanzaban en sus investigaciones. Como resultado, tres investigadores de renombre visitaron el laboratorio.

Seguimos trabajando y llevando a cabo proyectos de restauración en otros destinos de América como Cozumel y Playa Paraíso (México). En concreto en Aruba, hemos ampliado la restauración de los arrecifes de coral, planeamos una instalación en tierra con la construcción de nuestro nuevo hotel en este país.

Todos estos avances han permitido ampliar el equipo científico, que no sólo trabaja para avanzar en la investigación, sino que también permitir a la compañía la toma de decisiones correctas de acuerdo con situaciones reales y contrastadas científicamente. Para hacer accesibles todos los avances, las publicaciones científicas son una herramienta imprescindible. Es por ello que el equipo científico trabaja en colaboración con entidades, otros científicos, universidades, organizaciones, etc. para generar publicaciones de calidad que puedan ver la luz en las más prestigiosas revistas científicas sobre los temas tratados.

Por otra parte, para proteger los corales, se ha ampliado la oferta de cremas solares libres de oxibenzona en las tiendas de nuestros hoteles, ya que esta sustancia puede incrementar el riesgo de blanqueamiento de los corales.

Protección y conservación de tortugas marinas

Nuestros hoteles y otras de nuestras estancias vacacionales están comprometidas desde hace años con la protección y conservación de las tortugas marinas. Este compromiso se materializa mediante el establecimiento de campamentos

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

Tenemos 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

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



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.



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	2019	Área de monitoreo (km)
Nidos	1.763	982	297	188	3,2
Crías liberadas	110.970	57.233	16.635	4.833	

Playa Paraíso					
	2014-2018	2017	2018	2019	Área de monitoreo (km)
Nidos	2.150	982	231	526	5,8
Crías liberadas	147.004	57.233	19.559	41.844	

Cancún					
	2014-2018	2017	2018	2019	Área de monitoreo (km)
Nidos	455	87	73	71	0,45
Crías liberadas	30.861	6.898	7.234	8.719	

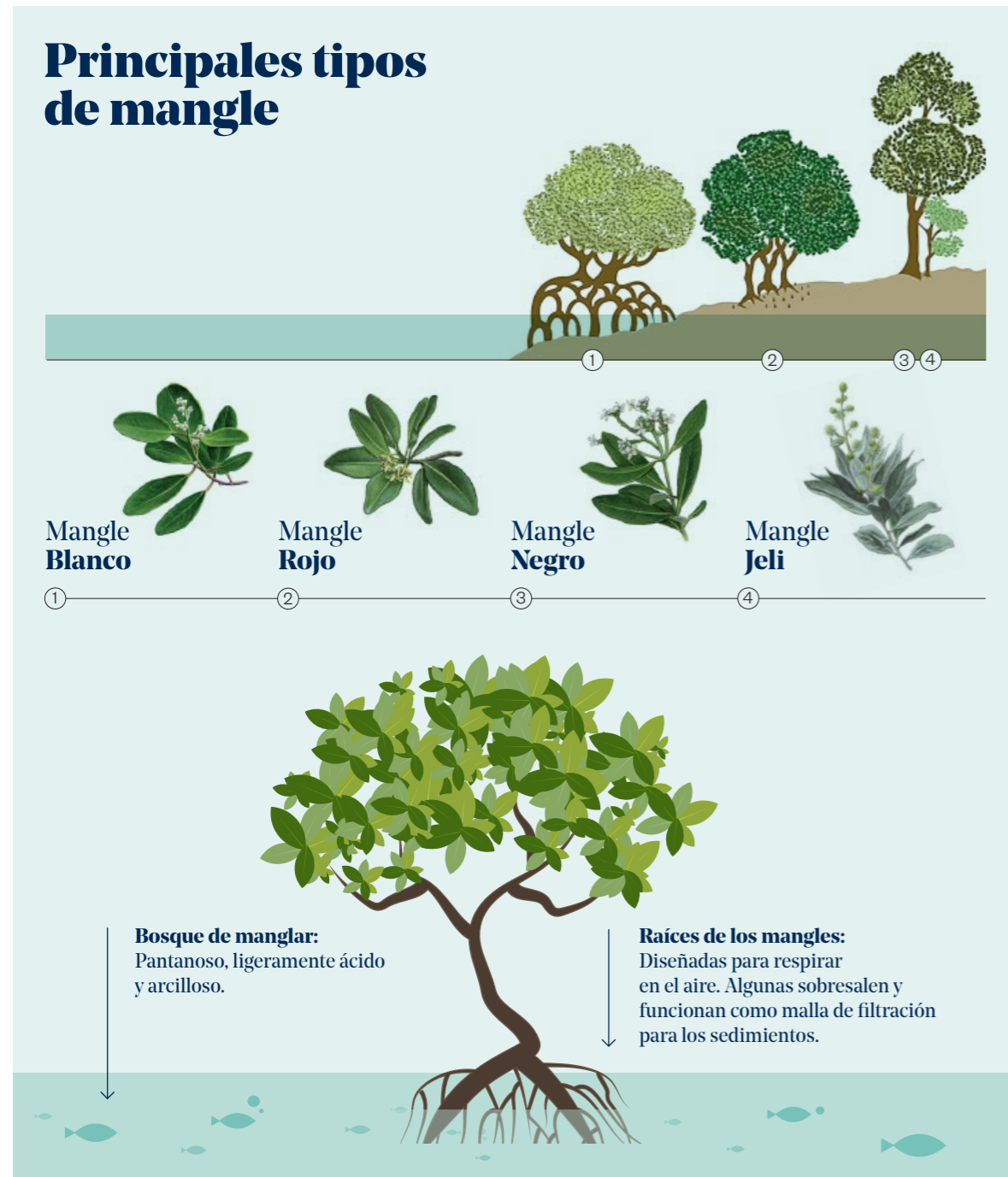
Número de nidos y crías liberadas en los Hoteles Iberostar en Brasil

Hotel Iberostar Complejo Praia Do Forte			
	2006-2018	2019	Área de monitoreo (km)
Nidos	5.463	1.006	14
Crías liberadas	329.229	56.007	

Proyecto piloto de restauración de manglares

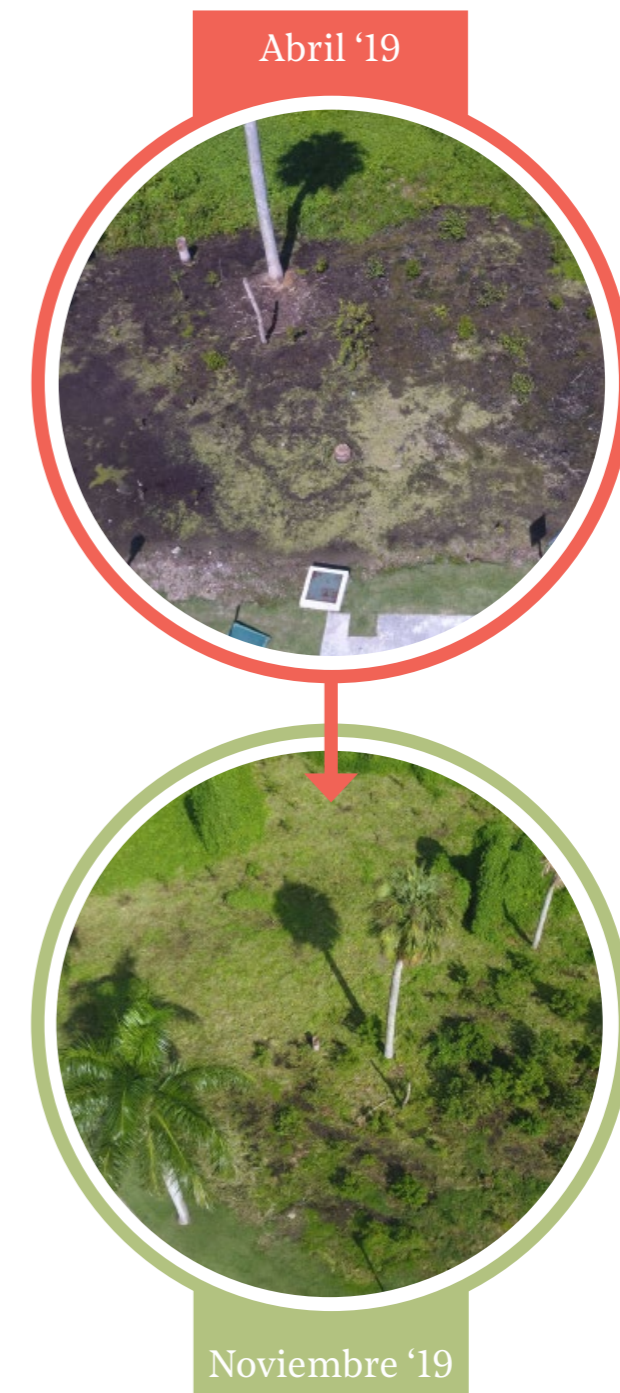
Los manglares poseen cualidades muy valiosas, entre ellas actúan como barreras naturales contra fuertes vientos y tormentas, sustentan la biodiversidad ya que son áreas de cría, reproducción y refugio de especies, protegen las poblaciones costeras de inundaciones, olas provocadas por los huracanes y maremotos y capturan gases de efecto invernadero.

Existen únicamente cuatro especies de manglares a nivel mundial:



En el interior de nuestro Complejo Hotelero de Bávaro de República Dominicana existe una gran zona de humedales de la que nos interesaba conocer su historia. Por este motivo pusimos en marcha un trabajo de investigación con fuentes locales para saber qué tipo de vegetación había antes del deterioro en esos humedales. Se supo que había sido una zona de manglares, de tal manera que se comenzó un proyecto de recuperación para devolver el humedal a su estado original.

Contamos con la colaboración total de nuestro departamento de Jardinería y del Ministerio de Medio Ambiente de República Dominicana, que nos cedió semillas de mangle rojo. En paralelo colaboramos con el Parque Nacional los Haitises para la recolección de más semillas de mangle rojo. Durante 2019 plantamos 1.555 manglares rojos y grises. (*Rhizophora mangle* y *Conocarpus erectus*, respectivamente) restaurando un total de 10.830 m2.



Grupo Iberostar tiene como objetivo ampliar este programa durante 2020 con el fin de mostrar las altas capacidades de los manglares para secuestrar carbono y filtrar nutrientes.



4.1

Empleo
/ pág. 106

4.2

Organización
del trabajo
y medidas destinadas
a facilitar el disfrute
de la conciliación
/ pág. 115

4.3

Seguridad y salud
/ pág. 116

4.4

Relaciones sociales
/ pág. 123

4.5

Formación
/ pág. 124

4.6

Igualdad y
accesibilidad
/ pág. 125

Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar



ADN Grupo Iberostar

Pretendemos conseguir la máxima implicación de todos nuestros empleados con el objetivo de satisfacer a nuestros 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 lide-

rados por los responsables de cada departamento.

Nuestra filosofía contempla la preservación y el respeto por el medio ambiente y la salud de las personas. Esta filosofía se extiende a nuestros empleados y también se apuesta por la inversión continua en formación, igualdad y el desarrollo de las personas, favoreciendo e incentivando su promoción profesional y personal.



Las personas que forman parte del Grupo son quienes hacen posible la excelencia en el servicio y en la gestión de la compañía. En sus tareas diarias, nuestros empleados transmiten los valores de referencia del Grupo, mientras aportan profesionalidad y compromiso con el trabajo, todo formando parte de equipos caracterizados por la colaboración y una actitud positiva y proactiva. Fomentamos 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, brindamos protección a nuestros empleados, velando por su salud y seguridad.

En la gestión de la captación del talento, apostamos 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. Apostamos por personas cualificadas, con un carácter emprendedor y con

ganas de aprender y crecer profesionalmente. Concebimos que son nuestros empleados quienes permiten proporcionar experiencias únicas a nuestros clientes y aportarles valor de manera diferenciada, así como aportar valor 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. Asumimos que debemos tener en cuenta las necesidades y expectativas de nuestros empleados, ya que cimientan el saber hacer y el acervo de la compañía familiar. Por consiguiente, son fundamentales todos y cada uno de los miembros de este equipo estelar.

A su vez, el entorno del grupo ofrece un ambiente estable a nuestros empleados, en el marco de una compañía con vocación de liderazgo y que genera oportunidades en diferentes países. El proceso de selección de 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 2019. 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 W2M. La variación de datos en comparación con los de 2018 se debe también a la venta en 2019 de Almundo.com.

Plantilla de hoteles en España y sede central de Grupo Iberostar

Las siguientes tablas de plantilla promedio de Grupo Iberostar en España en 2019 y 2018 incluyen tanto los hoteles del Grupo en España 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 a tiempo parcial).

2019	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Senior Management	38,58	16,52	38,58	16,52	0,00	0,00	0,00	0,31
<25 años	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25-34 años	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
35-44 años	13,41	10,07	13,41	10,07	0,00	0,00	0,00	0,31
45-54 años	22,31	5,45	22,31	5,45	0,00	0,00	0,00	0,00
>55 años	2,86	0,00	2,86	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Management	120,08	95,13	113,83	87,6	6,25	7,53	0,25	2,53
<25 años	0,76	0,93	0,39	0,12	0,36	0,81	0,00	0,00
25-34 años	27,24	33,63	25,42	28,04	1,82	5,59	0,00	0,00
35-44 años	49,58	42,82	45,98	41,69	3,60	1,13	0,16	1,97
45-54 años	28,32	16,75	27,89	16,75	0,43	0,00	0,05	0,56
>55 años	14,19	1,00	14,15	1,00	0,04	0,00	0,04	0,00
Personal Base	2.141,09	2.217,89	1.445,97	1.432,92	695,12	784,97	30,36	123,13
<25 años	164,35	169,95	44,52	39,84	119,83	130,11	7,50	7,93
25-34 años	604,47	618,52	326,43	324,91	278,04	293,61	8,56	23,50
35-44 años	600,24	654,85	431,21	454,95	169,03	199,90	6,74	56,88
45-54 años	523,83	534,83	423,44	402,02	100,39	132,81	5,36	27,84
>55 años	248,20	239,74	220,37	211,20	27,83	28,54	2,20	6,98
Total	2.299,76	2.329,55	1.598,38	1.537,04	701,37	792,5	30,61	125,97



2018	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Senior Management	34,11	9,37	33,53	9,37	0,58	0,00	0,00	0,00
<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
Management	64,14	33,10	58,27	29,42	5,87	3,68	0,10	0,83
<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
Personal Base	2.293,25	2.224,53	1.589,03	1.568,25	704,22	658,89	47,05	160,20
<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
Total	2.391,50	2.269,61	1.680,83	1.607,04	710,67	662,57	47,15	161,03

Plantilla de hoteles de Grupo Iberostar fuera de España

Las siguientes tablas de plantilla promedio de Grupo Iberostar en 2019 y 2018 incluyen 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 a tiempo parcial).

2019	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Senior Management	19,51	4,84	18,53	4,84	0,98	0,00	0,00	0,00
<25 años	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
25-34 años	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
35-44 años	5,72	0,92	5,00	0,92	0,72	0,00	0,00	0,00
45-54 años	10,78	2,00	10,53	2,00	0,25	0,00	0,00	0,00
>55 años	2,00	0,92	2,00	0,92	0,00	0,00	0,00	0,00
Management	134,16	88,83	127,01	78,27	7,16	10,56	0,00	0,00
<25 años	1,05	0,00	0,50	0,00	0,55	0,00	0,00	0,00
25-34 años	27,66	26,97	24,66	19,74	3,01	7,22	0,00	0,00
35-44 años	58,17	33,87	54,74	31,79	3,43	2,08	0,00	0,00
45-54 años	36,60	22,99	36,43	21,73	0,17	1,25	0,00	0,00
>55 años	10,68	5,00	10,68	5,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Personal Base	9.331,15	5.666,72	5.582,47	3.176,54	3.748,68	2.490,18	1,00	6,31
<25 años	1.904,51	1.067,43	736,36	397,34	1.168,15	670,09	0,00	0,00
25-34 años	3.791,90	2.342,97	2.036,39	1.168,13	1.755,51	1.174,84	1,00	0,34
35-44 años	2.171,86	1.441,12	1.594,90	991,55	576,96	449,57	0,00	4,97
45-54 años	1.093,23	670,94	894,41	512,94	198,82	158,00	0,00	0,00
>55 años	369,65	144,26	320,41	106,59	49,24	37,67	0,00	1,00
Total	9.484,82	5.760,39	5.728,01	3.259,66	3.756,81	3.756,81	1,00	6,31



2018	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Senior Management	7,33	2,90	7,33	2,90	0,00	0,00	0,00	0,00
<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
Management	139,62	63,38	83,67	28,52	55,95	34,86	0,00	0,00
<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
Personal Base	8.647,41	5.125,37	5.513,51	3.113,50	3.133,90	2.011,87	113,81	57,11
<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
Total	8.794,36	5.191,65	5.604,51	3.144,92	3.189,85	2.046,73	113,81	57,11

Plantilla de W2M e Iberoservice International

Las siguientes tablas de plantilla promedio corresponden a empleados de W2M en 2019 (en 2019 Iberoservice Internacional fue absorbida por W2M) y de W2M e Iberoservice International en

2018. Se presenta la información por sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de contratos de trabajo (contratos indefinidos y temporales y contratos a tiempo parcial).

W2M 2019	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Management	59,40	42,71	59,40	42,71	0,00	0,00	0,00	2,00
<25 años	0,00	0,00	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00
25-34 años	8,33	4,00	8,33	4	0,00	0,00	0,00	0,00
35-44 años	23,08	17,50	23,08	17,5	0,00	0,00	0,00	1,00
45-54 años	21,66	17,21	21,66	17,21	0,00	0,00	0,00	1,00
>55 años	6,33	4,00	6,33	4	0,00	0,00	0,00	0,00
Personal Base	323,88	533,50	287,98	460,64	35,90	72,86	13,75	30,15
<25 años	19,82	37,50	10,32	24,05	9,50	13,45	1,00	0,00
25-34 años	123,60	178,25	108,74	146,73	14,86	31,52	8,00	9,15
35-44 años	118,30	193,50	112,38	178,55	5,92	14,95	4,75	16,10
45-54 años	49,91	90,64	47,04	81,08	2,87	9,56	0,00	3,90
>55 años	12,25	33,61	9,50	30,23	2,75	3,38	0,00	1,00
Total	383,28	576,21	347,38	503,35	35,90	72,86	13,75	32,15

W2M 2018	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Management	125,00	108,00	120,00	101,00	5,00	7,00	0,00	0,00
<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
Personal Base	218,00	397,00	128,00	195,00	90,00	202,00	1,00	11,00
<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
Total	343,00	505,00	248,00	296,00	95,00	209,00	1,00	11,00

Plantilla de Iberoservice International

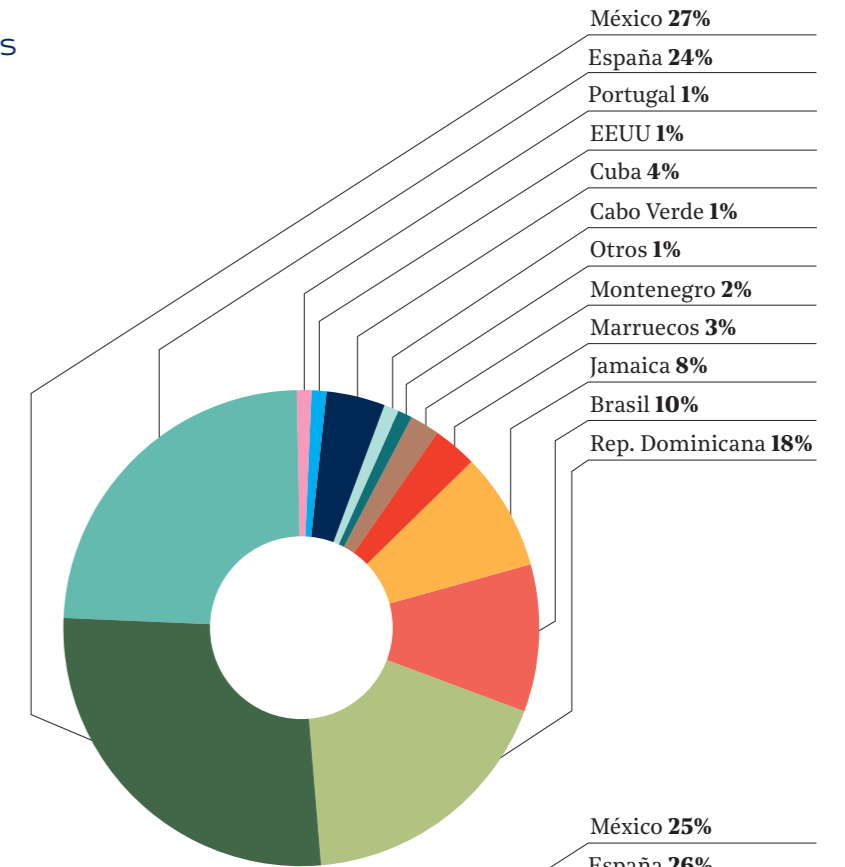
2018	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
Management	12,66	9,66	12,66	9,66	0,00	0,00	0,00	0,00
<25 años	0,00	0,00	0,00	0,00	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
Personal Base	85,91	69,08	85,91	69,08	0,00	0,00	0,00	0,00
<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
Total	98,57	78,74	98,57	78,74	0,00	0,00	0,00	0,00

Plantilla de Grupo Iberostar por país de operación

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS DE GRUPO IBEROSTAR POR PAÍS DE OPERACIÓN EN 2019

Las siguientes gráficas ilustran la distribución de los empleados del Grupo Iberostar, según el país de operación en 2019 y 2018. La diferencia de países en 2019 respecto a 2018 se debe principalmente a que en 2019 ya no se considera Almundo.com, por haber sido vendida ese año. Se presentan los principales países de operación (según el número de empleados).

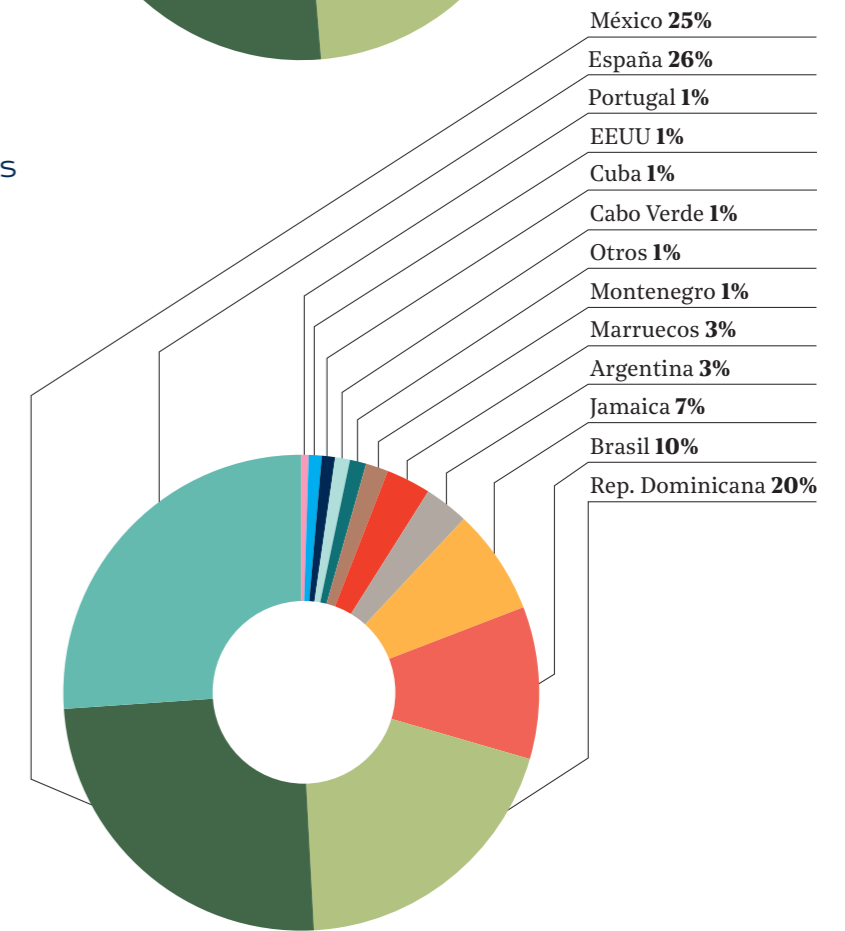
En 2019 en la categoría "Otros" (el 1% de los empleados) se incluyen los siguientes países: Andorra, Bulgaria, Canadá, Curaçao, Dubái, Egipto, Grecia, Holanda, Hungría, Italia, Malta, Marruecos, Portugal, Tailandia, Túnez y Turquía.



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS DE GRUPO IBEROSTAR POR PAÍS DE OPERACIÓN EN 2018

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).

En 2018 en la categoría "Otros" (el 1% de los empleados) se incluyeron los siguientes países: Andorra, Bulgaria, Colombia, Costa Rica, Dubái, Egipto, Hungría, Malta, Países Bajos, Tailandia, Túnez, Turquía, y Uruguay.



Remuneraciones medias

A continuación, se presenta la remuneración promedio de los empleados que trabajan en Grupo Iberostar en 2019 y en 2018 (en miles de euros). Incluye a los empleados de los hoteles de la

compañía en todo el mundo, de la sede de Grupo Iberostar y de W2M (Almundo.com solo se considera en la remuneración promedio de 2018, pues en 2019 fue vendida y ya no forma parte del Grupo Iberostar).

Remuneración Grupo Iberostar por categoría profesional y género (€)

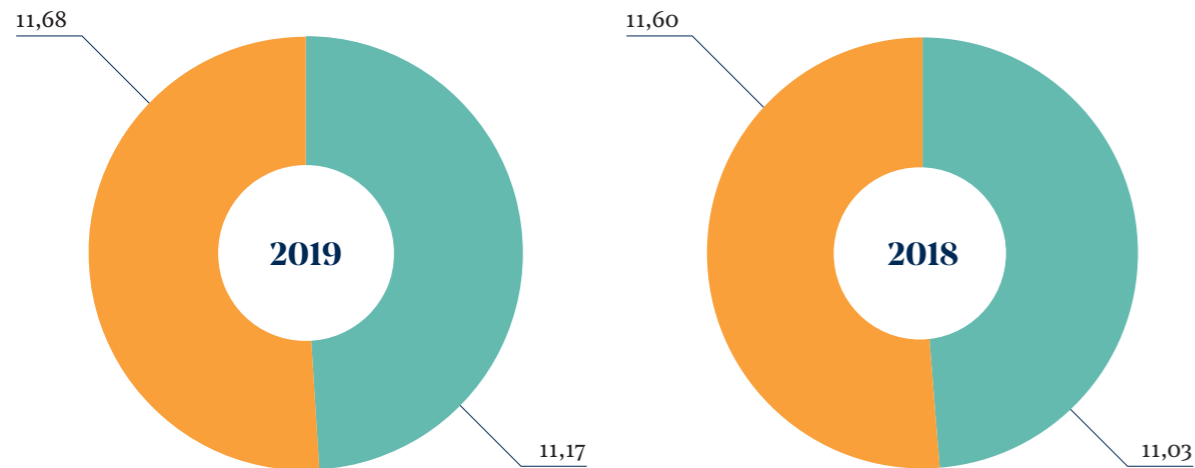
Mujeres
Hombres

En 2019, la remuneración media de las mujeres en Grupo Iberostar fue de 140.344€ para la categoría Senior Management, de 38.528€ para la categoría Management, y de 10.626€ para la categoría Personal Base. En 2019 la remuneración media de los hombres en Grupo Iberostar fue de 158.589€ para la categoría Senior Management, de 53.051€ para la categoría Management, y de 9.329€ para la categoría Personal Base. Para el conjunto de Grupo Iberostar, en 2019 el salario promedio en Grupo Iberostar fue de 11.675€ para las mujeres y de 11.168€ para los hombres. En 2018 la remuneración media de las mujeres en Grupo Iberostar fue de 96.450€ para la categoría Senior Management, de 38.072€ para

la categoría Management, y de 10.500€ para la categoría Personal Base. En 2018 la remuneración media de los hombres en Grupo Iberostar fue de 168.209 € para la categoría Senior Management, de 46.256€ para la categoría Management, y de 9.168€ para la categoría Personal Base. Para el conjunto de Grupo Iberostar, en 2018 el salario promedio en Grupo Iberostar fue de 11.710€ para las mujeres y de 11.124€ para los hombres.

Cabe destacar que la remuneración media de la categoría Senior Management, que corresponde a Consejeros y Directivos de la compañía, incluye la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción.

SALARIO PROMEDIO GRUPO IBEROSTAR (MILES DE €)



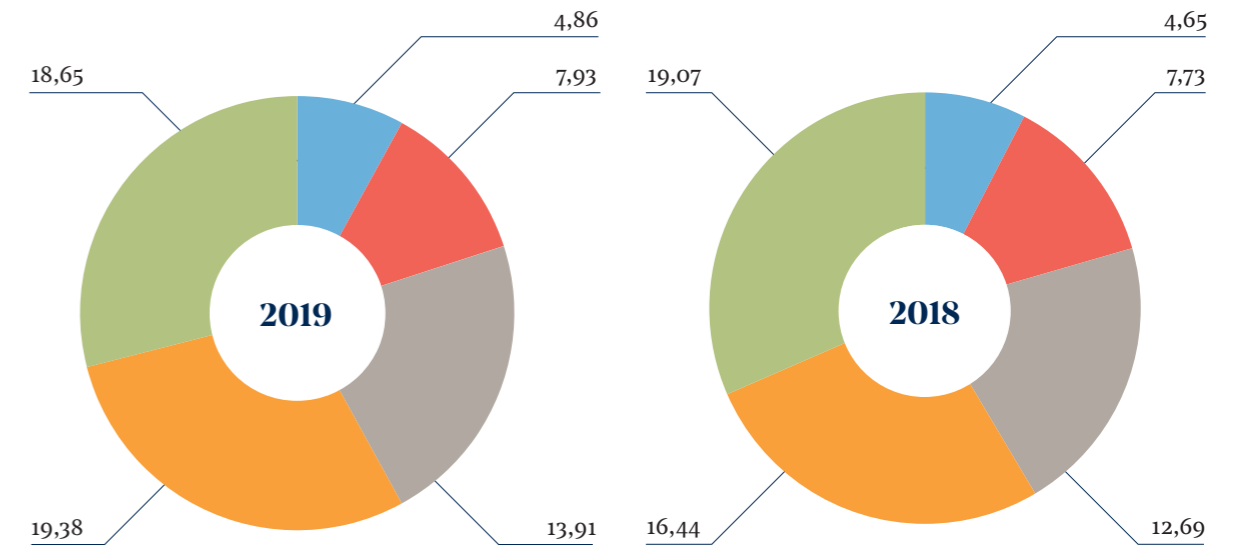
La brecha salarial en Grupo Iberostar en 2019 ha sido de -4,5%, entendida ésta como el salario promedio de los hombres menos el salario promedio de las mujeres sobre el salario promedio de los hombres. Es decir, en 2019 en el conjunto del Grupo las mujeres recibieron una remuneración

promedio un 4,5% superior a la remuneración promedio de los hombres. La brecha salarial en 2018 fue de -5,2%. Es decir, en 2018 en el conjunto del Grupo las mujeres recibieron una remuneración promedio un 5,2% superior a la remuneración promedio de los hombres.

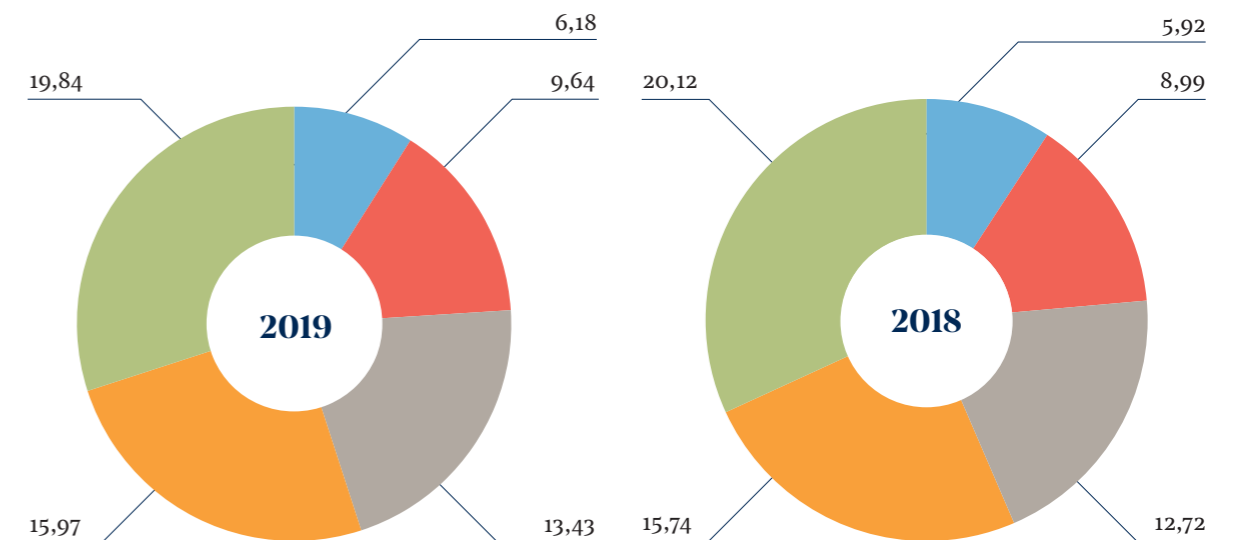
Remuneración Grupo Iberostar por grupos de edad y género (€)

< 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 2019

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
Total	103	215	181	90	32	621
Senior Management	0	0	1	3	1	5
Femenino	0	0	1	0	0	1
Masculino	0	0	0	3	1	4
Management	0	3	11	13	6	33
Femenino	0	1	3	5	0	9
Masculino	0	2	8	8	6	24
Personal Base	103	212	169	74	25	583
Femenino	53	104	63	27	9	256
Masculino	50	108	106	47	16	327

A continuación, se presenta el número de despidos por sexo, edad y categoría profesional de 2018:

	< 25 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	> 55 años	Total
Total	69	209	163	78	31	550
Senior Management	0	0	1	0	0	1
Femenino	0	0	1	0	0	1
Masculino	0	0	0	0	0	0
Management	0	2	15	6	0	23
Femenino	0	0	6	4	0	10
Masculino	0	2	9	2	0	13
Personal Base	69	207	147	72	31	526
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, aplicamos 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, implementamos medidas específicas para favorecer la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de nuestros empleados. 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.

En Marruecos se da preferencia al personal

con hijos para la toma de vacaciones en periodos de vacaciones escolares. En Túnez, todo el personal con hijos recibe una ayuda en el mes de septiembre y en caso de necesidad o condiciones especiales se les permite llegar más tarde o salir antes. En Montenegro existen medidas para las empleadas que tienen menores a su cargo y para empleados que requieren un horario especial por motivos de salud. En Cuba se autoriza a las trabajadoras embarazadas asistir a consultas médicas sin que se realicen descuento del salario y se concede la baja maternal prenatal a partir de las 34 semanas de gestación hasta el nacimiento y posnatal (tanto a las madres como a los padres), hasta que el niño cumpla un año con retribución salarial. En Jamaica existen diferentes medidas para permitir la flexibilidad horaria así como para asegurar el período vacacional de los empleados.



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 nuestros empleados, éstos no disponen de teléfono

u ordenador de empresa, herramientas mediante las cuales podrían ser 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 nuestros empleados es una prioridad y trabajamos para desarrollar mejoras continuas en este ámbito. La ética empresarial del Grupo lleva implícito el respeto a la dignidad, la no discriminación, la seguridad, la protección y la promoción de la salud de nuestros empleados.

Con estas premisas, se focalizan los esfuerzos tanto en prevención de riesgos laborales (PRL) como en la promoción de la salud en el trabajo. Los dos 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, estamos adheridos a la Red Europea de Empresa Saludable y a través del proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable se promociona la salud en el trabajo, además de estar adheridos a la Declaración de Luxemburgo de 1997 que establece los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud laboral. 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 empleados de distin-

tos departamentos de la compañía, como actores colaboradores. También se cuenta con otros colaboradores internos y externos, que intervienen en acciones puntuales de 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, hemos trazado una hoja de ruta alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, la Ley española de Prevención de Riesgos Labora-

les y el Portal de Promoción de la Salud en el Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), para la cual se ha puesto especial atención a 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

Lograr el estado máximo de salud y bienestar de nuestros empleados en su puesto de trabajo, basándose en la conciliación entre vida laboral y vida familiar, gestión del embarazo y la lactancia, vuelta al trabajo, el envejecimiento de empleados y la organización en cada puesto de trabajo.

Prevención de riesgos laborales

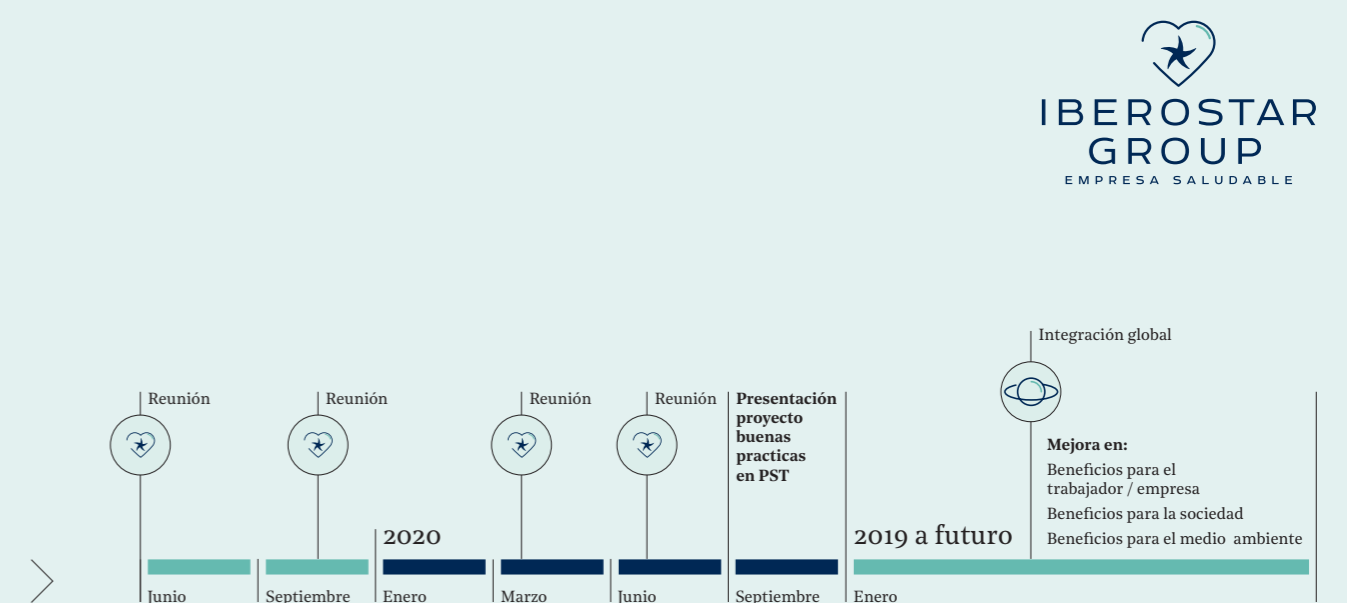
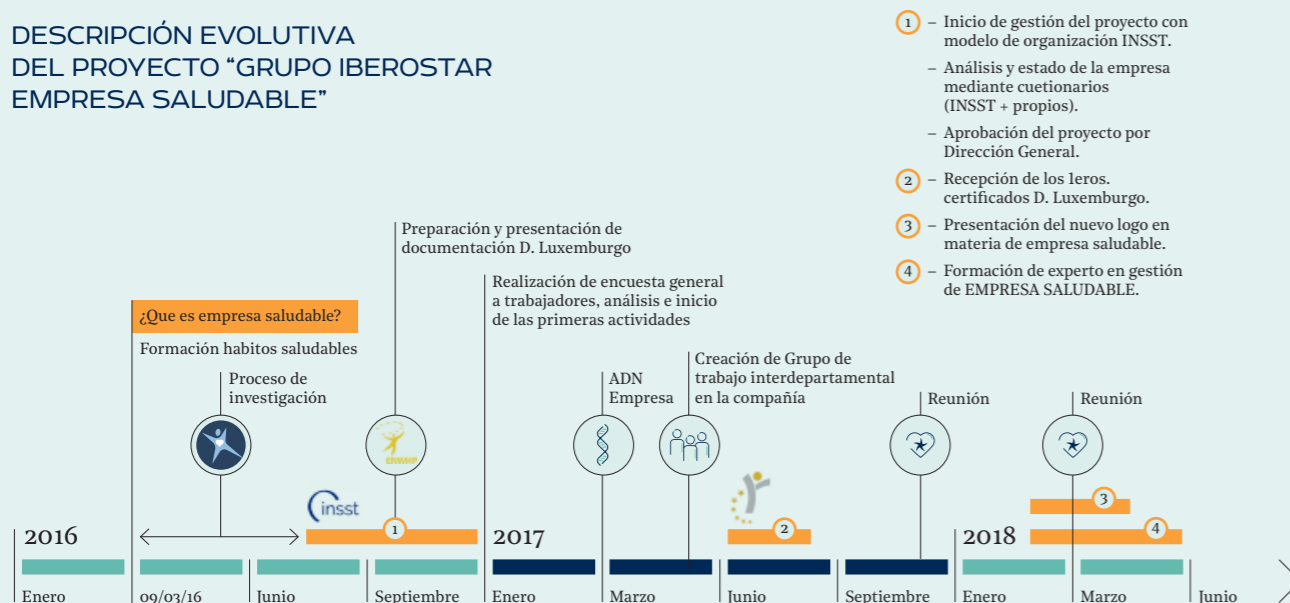
Proteger a nuestros empleados de daños derivados de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de las normativas estipuladas en materia de prevención.

En concreto, en la acción Iberostar Salud impartimos formación teórico-práctica en prevención de trastornos musculoesqueléticos para mejorar la salud de nuestros empleados. Enseñamos ejercicios de calentamiento y estiramientos para que los puedan ejecutar en su día a día. El 75% de los empleados participantes en esta actividad manifestaron una reducción de las molestias durante su rutina habitual. También se fomenta la alimentación saludable con acciones como "el día de la fruta" que consiste en poner a disposición de nuestros empleados cestas

de fruta de forma gratuita dos veces al mes y ofreciendo alternativas saludables en los comedores. El 40% de nuestros empleados refiere haber incrementado su consumo de fruta y el 64% ha manifestado optar por la opción saludable. Otra acción es la publicación mensual, con información resumida y de fácil lectura, de temas de interés actual sobre salud en el apartado Empresa saludable de Star Team.

En 2019 se ha desarrollado un nuevo proyecto llamado "Píldora Empresa Saludable", con el objetivo de formar e informar a nuestros empleados sobre buenos hábitos de salud. Con este

DESCRIPCIÓN EVOLUTIVA DEL PROYECTO "GRUPO IBEROSTAR EMPRESA SALUDABLE"



proyecto se aspira a formar a más del 30% de nuestros empleados entre finales de 2019 y 2020. En la acción de Iberostar Desarrollo Personal, se fomenta la organización del trabajo a través de la "Píldora Gestión de Tiempo", una formación que pretende enseñar a nuestros empleados como manejar el tiempo con efectividad. Se realiza también un asesoramiento de embarazo y lactancia, con el objetivo de proteger a nuestras empleadas en los riesgos que puedan tener en sus puestos de trabajo. Para una mayor conciliación con la vida laboral, se facilita al máximo número posible de empleados una adecuación de

los horarios de trabajo según sus necesidades.

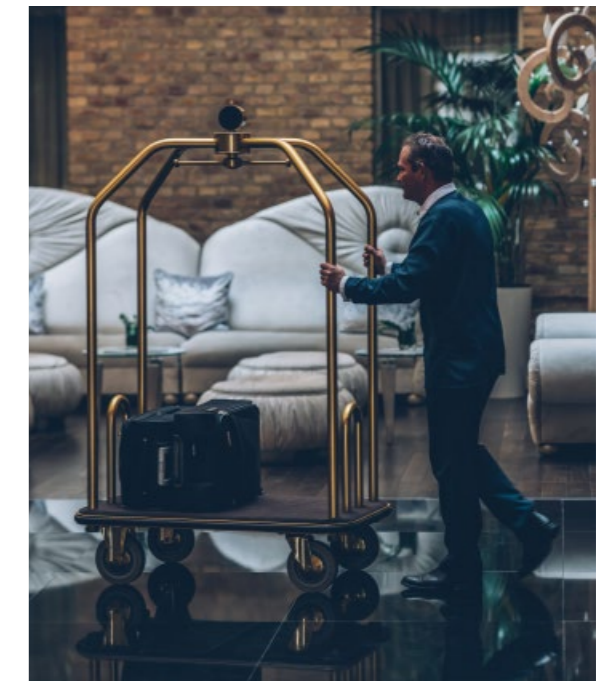
En la acción de Iberostar PRL, se realiza formación a nuestros empleados en ergonomía en el trabajo con el fin de evitar lesiones de tipo musculoesquelético, en medidas básicas de prevención de incendios y en seguridad vial. Se ha puesto en marcha un proyecto de primeros auxilios para que nuestros empleados tengan las nociones necesarias para la posible ayuda a un tercero. Además, intensificamos el servicio de consulta médica en la sede y de forma puntual en nuestros hoteles para que nuestros empleados puedan hacer consultas médicas al Servicio Médico del Grupo Iberostar.



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 nuestros empleados, contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales que engloba también la Política de Prevención del Grupo Iberostar, realizada en base a los principios establecidos en las normativas de PRL. La política de Prevención de Riesgos Laborales es aplicable a todos nuestros empleados e instalaciones y se compromete al cumplimiento de unos principios fundamentales, como a la ejecución de una política preventiva integrada y participativa que priorice la salud y seguridad de las personas. Dicha política está publicada en Star Team.

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 del Grupo asuman en su gestión el compromiso permanente de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud laboral, que garantice el bienestar y la salud de todas las personas que trabajan en la compañía.

Destinamos un presupuesto anual para la realización de las actividades necesarias en materia de PRL. Además, 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 PRL 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.

Nuestros empleados 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 Real Decreto. 39/1997 vigente en España, son los siguientes:

a/ Evitar o minimizar los riesgos, con el fin de reducir la siniestralidad en el centro de trabajo.	f/ Impulsar el principio de responsabilidad preventiva en todos los niveles de la organización.
b/ Garantizar un adecuado nivel de seguridad y de salud al personal del centro de trabajo.	g/ El establecimiento de instrucciones, normas y procedimientos de seguridad.
c/ La promoción y el desarrollo de la cultura preventiva en la compañía.	h/ La colaboración con Organismos e Instituciones en esta materia.
d/ La integración de la prevención en todos los niveles de la actividad.	i/ Una mayor eficacia con la coordinación del Servicio de Prevención y el Centro de Trabajo.
e/ La formación e información en la materia.	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 PRL y Calidad. En 2019 se han realizado 15.783 horas de formación en esta materia a través de 440 acciones formativas.

Respecto a las Enfermedades Profesionales (EP), durante el año 2019 en España se han determinado ocho EP, una de un hombre y siete

de mujeres, seis de estas EP han sido con baja y dos sin baja. En 2018 también se determinaron ocho EP, todas ellas de mujeres.

En 2019 ha habido un total de 1.036 accidentes laborales con baja en hoteles del Grupo, el 53% de ellos en España. Los accidentes han disminuido respecto a 2018, que hubo un total de 1.059 accidentes. Estos datos incluyen accidentes in itinere.

Número de accidentes (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
2019	1.036	491	545
2018	1.059	533	526

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

Índice de frecuencia de accidentes (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
2019	66,5	73,4	59,4
2018	70,1	75,9	64,7

En 2019 el índice de gravedad en el conjunto de España (incluyendo los accidentes in itinere) fue 1,59 y en 2018 fue 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 2019 ascendieron a 1.929.794 mientras que en 2018 fueron 1.131.428,36 horas.

Relaciones sociales

4.4

En Grupo Iberostar actuamos bajo el amparo de convenios colectivos y cumplimos con lo establecido en la legislación de cada país en el que operamos. 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 España, Portugal Marruecos, Túnez y Montenegro, todos los empleados también están cubiertos por convenios colectivos. En España se 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.

A continuación, se presenta una tabla con el porcentaje de empleados cubiertos por Convenio Colectivo por país:

País	% de empleados cubiertos por el Convenio Colectivo en 2019
España	100%
Portugal	100%
Montenegro	100%
Grecia	90%
Túnez	100%
República Dominicana	100%
Cuba	100%
México	100%
Brasil	100%

En Andorra, Bulgaria, Cabo Verde, Dubai, Egipto, Estados Unidos, Hungría, Jamaica, Malta, Marruecos, Tailandia y Turquía no existe la figura de convenio colectivo, pero se cumple con lo establecido con las leyes laborales. Complementariamente, en España todos nuestros 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. Aun así, se mantienen reuniones con este grupo de hoteles siempre que lo soliciten. 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). Otros países en los que los empleados tienen representación son Túnez, Marruecos, Montenegro, Grecia, México, Jamaica y Cuba.

Formación

4.5

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

Las formaciones que realizamos se centran en dos aspectos principales. Por una parte, ofrecemos formación relacionada con los valores y actividades generales del Grupo y, por otro lado, llevamos 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 nuestros empleados.

En España se realiza formación on-line a través de la plataforma Iberostar University y la plataforma Learning Wave of Change. Además, en 2019 se ha implementado un plan de formación en

nuestros hoteles de España y en la sede corporativa, que ha incluido 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 han propuesto planes formativos y se han publicado las formaciones disponibles en Star Team. En AMES también se han realizado formaciones on-line y presenciales. Estas últimas han consistido en formación de capacitación (sobre nuevos productos o servicios e idiomas), de Recursos Humanos (se realizó un plan de formación a la Alta Dirección), de PRL y formaciones especializadas en higiene, seguridad, sostenibilidad, entre otras.

En 2019 nuestros empleados han recibido un total de 365.202,5 horas de formación. La distribución de las horas de formación por categoría profesional es la siguiente:

Número de horas de formación		
	2019	2018
Senior Management	1.015	-
Management	14.712,7	3.870
Personal Base	349.474,8	238.009
Total	365.202,5	241.879

La categoría Senior Management realiza actividades formativas con una orientación distinta a la impartida en las demás categorías. Se trata de una formación continua y se realiza a través de team-buildings, reuniones de equipo y expert sessions, entre otras acciones. A su vez, las personas de la categoría Senior Management imparten formación a diferentes equipos de trabajo del Grupo.

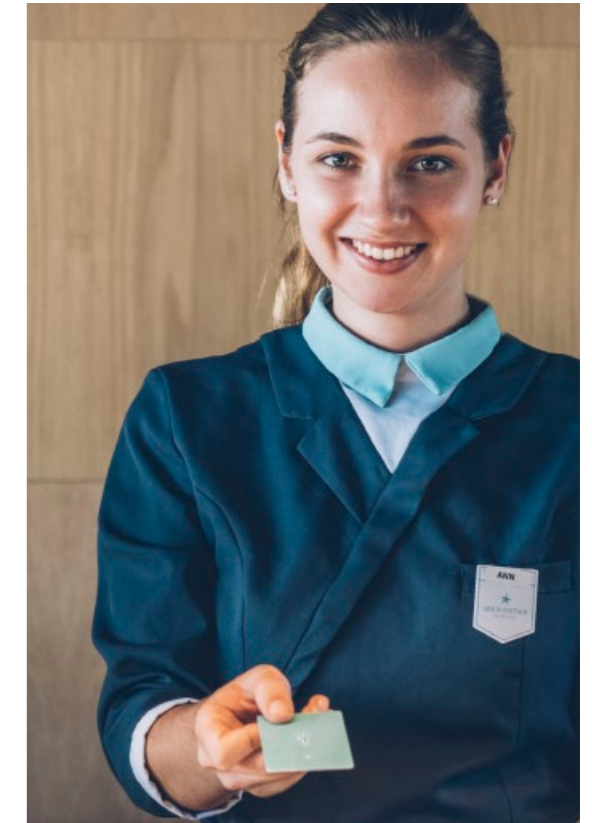
Igualdad y accesibilidad

4.6

Actuamos asegurando la igualdad de oportunidades y la pluralidad y diversidad en el trabajo, procurando facilitar el acceso laboral a los colectivos menos favorecidos. Asimismo, promovemos la igualdad de trato entre hombres y mujeres y rechazamos cualquier manifestación o actuación que genere un entorno de trabajo intimidatorio u ofensivo para la dignidad y los derechos personales. El Código Ético del Grupo garantiza el respeto a los derechos humanos en el entorno laboral, no aceptando entre nuestros colaboradores discriminaciones por razón de sexo, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición. Además, estamos 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 su 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. Actualmente, nuestra plantilla incluye a personas con discapacidad, tanto en los hoteles como en otros centros de la compañía.

En 2019 un total de 267 empleados de Grupo Iberostar tenían algún tipo de discapacidad reconocida. Este dato ha aumentado considerablemente frente al de 2018, cuando había 182 empleados con algún tipo de discapacidad. La incorporación de personas con discapacidad se realiza siguiendo un estricto protocolo para asegurar su correcta integración 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, tenemos 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, nuestro Servicio de Prevención de Riesgos Laborales 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 nuestros 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**



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

Velamos por promover los derechos humanos, tanto dentro como fuera de nuestros 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 para nosotros y como tal se encuentra plasmado en nuestro Código Ético. Estamos comprometidos 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 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 significan 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 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 2016 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 vídeo sobre los riesgos relacionados con la explotación sexual de menores en los hoteles. Realizamos formación relacionada con ECPAT en las jornadas de inducción a nuestros hoteles, centrándonos en nuestros hoteles de República Dominicana, Jamaica y México, países que se consideran de especial relevancia en este aspecto





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, nos comprometemos 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: nuestra adhesión 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, estamos 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. 125

6.2
Subcontratación
y proveedores
/ pág. 144

6.3
Nuestros clientes
/ pág. 150

6.4
Información fiscal
/ pág. 158

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 estamos presentes están llenos de riqueza cultural y tradiciones. En Grupo Iberostar lo tenemos presente y nos comprometemos a preservar la identidad sociocultural de las comunidades que acogen nuestras operaciones. Para ello, apoyamos a estas poblaciones y las tenemos en cuenta en las distintas actividades que llevamos a cabo, en las aportaciones y acciones que se realizan desde la Fundación Iberostar,

atendiendo a una selección cuidadosa de proveedores e impulsando el movimiento Wave of Change. En su conjunto, la presencia del Grupo contribuye a la generación de valor compartido y al desarrollo social de los destinos. Desde esta perspectiva, asumimos con orgullo y responsabilidad el papel de catalizador del desarrollo socioeconómico, enriqueciendo el tejido empresarial allí donde nos encontramos y vinculando nuestro éxito empresarial con el progreso social.



Grupo Iberostar y su compromiso con las comunidades locales



95

Nacionalidades de empleados



40% | 60%

Mujeres

Hombres



+90%

Empleos locales



90%

Proveedores locales

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 80 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 379 beneficiarios.



Participantes del Proyecto Chance en República Dominicana



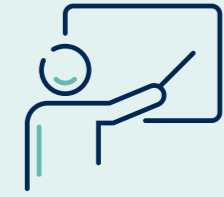
Iberostar Foundation

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 228 proyectos que han beneficiado a más de 359.000 personas y que representan una inversión total de 4,7 millones de euros.

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.

Algunos de los proyectos de Grupo Iberostar son el Fondo solidario de empleados, la colaboración con UNICEF en Cuba y el Proyecto Destinos que consiste en la búsqueda de proyectos sociales a través de propuestas de proyectos llegadas a través de los directores de operaciones.



228

Proyectos



+ 359.000

Personas beneficiadas



+ 4,7M€

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 - 2019)

Fundación Iberostar: (2004 - 2019)		
Implicación en 228 proyectos		Más de 359.000 personas beneficiadas
Línea personas	Línea educación	Línea innovación social
89% de los proyectos 305.945 personas beneficiadas	8,9% de los proyectos 53.103 personas beneficiadas	2,1% de los proyectos

DATOS DE LA FUNDACIÓN
IBEROSTAR (2019)

Fundación Iberostar (2019)	
Inversión en proyectos: 267.213 €	
Implicación en 9 proyectos	3.038 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 y sostenible.

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.

Como resultado de la contribución de la Fundación Iberostar, 942 adolescentes fueron beneficiados en su regreso a espacios de aprendizaje seguros ya que se rehabilitaron dos centros educativos (un instituto preuniversitario rural y un instituto politécnico) en el municipio de Florida en la provincia de Camagüey.



Línea Personas

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

Durante el 2019, se ha llevado a cabo diversos proyectos en esta línea como es el Fondo Solidario Empleados. Este proyecto pretende acercar a los empleados de nuestra sede a la

Fundación Iberostar, haciéndoles partícipes de la gestión y decisión del destino de la dotación para el Fondo Solidario. Los diferentes proyectos sociales son presentados por los propios empleados, y deben ser acordes con los objetivos y compromisos de la Fundación Iberostar. Las entidades apoyadas durante el 2019 fueron:

**sonrisa
médica**

Sonrisa Médica: el equipo de payasos en plantas de Oncología Pediátrica necesita formación para poder afrontar las situaciones críticas con las que se encuentran cada día. Gestionar estas situaciones de una manera adecuada es fundamental para transmitir ese bienestar a los niños. En 2019 se ha colaborado para que estos payasos obtengan la formación necesaria al respecto.

**Fundació
aspace**
Illes Balears

Fundación Aspace: entidad que trabaja en la mejora en la calidad de vida y la integración social de las personas con parálisis cerebral. En 2019 hemos financiado la adquisición de un "Aseo Accesible". Este proyecto consiste en la adquisición para la nueva residencia de una camilla de ducha hidráulica para lavado de personas usuarias del servicio.

**fundación
rana**
www.fundacionrana.org

Fundación Rana: colaboración en el proyecto de prevención del abuso sexual a menores "Explorando con Nil", que ha sido enfocado a alumnos de 4 y 5 años de centros de Educación Infantil. La finalidad del proyecto es ofrecer herramientas a los más pequeños para poder evitar situaciones de abuso en el futuro, dando ánimos para decir NO frente a situaciones incómodas y a pedir ayuda a personas de confianza.

ELA
BALEARS

ELA Baleares: (Asociación Balear de Esclerosis Lateral Amiotrófica): creación de un servicio de atención y orientación a afectados de ELA y sus familiares. Con éste se pretende acompañar desde el momento del diagnóstico a las personas con ELA y a sus familias, ofreciendo información y orientación sobre la enfermedad y su evolución, acompañamiento en el acceso a los recursos sociosanitario; apoyo psicológico y relaciones de solidaridad y de autoayuda; préstamo productos de apoyo y sensibilización y formación.

En la Línea Personas de la Fundación Iberostar también es clave el proyecto "Destinos", que consiste en la búsqueda de proyectos sociales a través de propuestas hechas por los directores de operaciones, pues conocen las prioridades y necesidades de las comunidades locales donde operamos. El objetivo de esta iniciativa es atender necesidades básicas y educativas

de colectivos desfavorecidos, especialmente relacionados con el apoyo a la infancia.

En 2019 se ha desarrollado un proyecto de Rehabilitación y ampliación de la "Cocina escolar" del Centro educativo Segunda Milla, en República Dominicana. Este Centro educativo gratuito se encuentra en la zona del Complejo Hotelero Bávaro y cuenta con 414 niños y niñas, la mayoría

provenientes de familias haitianas que viven en extrema pobreza. Antes existía un pequeño comedor con el que se proporcionaba almuerzo a 40 niños, ya que no se contaba con una instalación adecuada ni recursos para la compra

de alimentos. El objetivo del proyecto ha sido financiar la construcción de una cocina-comedor con las condiciones adecuadas y utensilios básicos, logrando así que se pueda dar servicio de comedor a los niños y niñas que acuden al centro.



Construcción de un comedor escolar (República Dominicana)

Otra iniciativa relevante son las colaboraciones económicas con diferentes asociaciones y entidades sociales, dentro del ámbito de la asistencia e inclusión social, educativos, culturales y defensa del medio ambiente. En el ejercicio 2019, se ha colaborado con las siguientes entidades:



Padres Franciscanos Tor: colaboración para el desarrollo de la Semana Internacional del Órgano (ciclo de conciertos) en la Iglesia de Sant Francesc de Palma de Mallorca.

**Amics de
la infància**

Amics per la Infancia: colaboración para evento solidario organizado por la entidad

**Fundación
Lo que
de Verdad
Importa**

Fundación Lo que de verdad importa: colaboración para la organización del congreso organizado en Palma de Mallorca para jóvenes, con el objetivo de transmitir a través de diferentes ponencias valores universales tales como la superación, el esfuerzo, el optimismo y la generosidad.

Associació Tardor
Compromís social

Associació Tardor: colaboración con el comedor social que gestiona la entidad con la compra y cesión de un carrito refrigerado para la recogida de alimentos que realizan, y la financiación de la cena solidaria de navidad para sus usuarios gestionada a través de una empresa de distribución alimentaria.

Línea Innovación social

Línea Innovación social: Programa de Investigación Médica que se basa en el apoyo y promoción de investigación clínica e innovación impulsando proyectos

alineados con las prioridades de la Comisión Europea, descritas en el programa Horizonte 2020, y en retos sociales de Salud para el desarrollo sostenible de la sociedad.

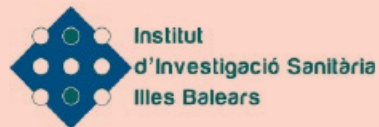


En 2019 se ha realizado una colaboración para la creación de una plataforma on-line destinada a los pacientes de ELA, cuidadores y familiares. Con este proyecto se pretende crear un espacio de confianza para personas afectadas por ELA y su entorno (personas enfermas, familiares, cuidadores) en el que puedan compartir y encontrar de forma ordenada respuestas a las diferentes dudas y necesidades que surgen sobre la enfermedad. Además de disponer de un espacio accesible a cualquier hora y desde cualquier punto del país, complementando de esta manera los servicios prestados por las asociaciones regionales y locales.

Es un foro administrado por la Fundación Luzón, pero está autogestionado por las entidades y asociaciones de pacientes que manifiestan su interés en colaborar con las personas con ELA.

El Foro se divide en comunidades on-line específicas y grupos de discusión en torno a temas de interés específicos de la enfermedad o temas generales que afectan a diferentes áreas de la enfermedad.

También se ha realizado un estudio sobre las necesidades nutricionales y gastronómicas. Se trata de una iniciativa innovadora ya que actualmente no existe investigación al respecto. Los trabajos que se desarrollen permitirán abordar la correcta nutrición para las personas con problemas de deglución, una situación de gran dificultad y molestias para los que sufren esta patología.



La colaboración con la Fundació Institut d'Investigació Sanitària Illes Balears (IdIS-Ba) 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".

Este Programa pretende fomentar la innovación en salud mediante la fi-

nanciación parcial o completa de proyectos de innovación que faciliten la colaboración del sector sanitario, el entorno universitario y las empresas.

El objetivo del proyecto es la prevención de las enfermedades relacionadas con la alimentación y la nutrición mediante el desarrollo piloto de una estrategia de participación, con apoderamiento de las empresas operadoras de la cadena alimentaria, para cuantificar su seguridad alimentaria y hacerla visible a los ciudadanos a través de un portal web y proveedor open data para terceras partes y realizar una evaluación del impacto en salud.



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 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 promueve y apoya proyectos de emprendimiento, con la finalidad de efectuar un impacto social y económico en la sociedad. La Fundación ENDEAVOR es una organización sin ánimo de lucro, que apoya a los emprendedores de alto impacto alrededor del mundo, con un modelo de "mentor capitalist", ayudando a los emprendedores a superar los obstáculos económicos y culturales a través de mentorías con líderes empresariales de prestigio global.

Acciones de asociación o patrocinio

6.1.2

Nos apoyamos en el deporte como una de nuestras 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, en 2019, hemos estado presentes en el mundo del deporte a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio:

Iberostar Tenerife C.B Canarias

Desde finales de 2013 somos 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.

Dami Edibson

Desde el año 2012 patrocinamos 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

Trofeo Princesa Sofía Iberostar

Hemos patrocinado la 50 edición del Trofeo Princesa Sofía Iberostar, una regata de vela olímpica disputada del 29 de marzo al 6 de abril de 2019 en Bahía de Palma de Mallorca. Es la regata de vela olímpica más importante de España y tiene gran prestigio a nivel internacional.

Laura Quetglas

Siguiendo su compromiso con los mares y océanos, vinculado además a los valores de esfuerzo y afán de superación intrínsecos al deporte, patrocinamos a la surfista de remo 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.

IV 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 16 de mayo de 2019.

Club Baloncesto B the travel brand Mallorca Palma

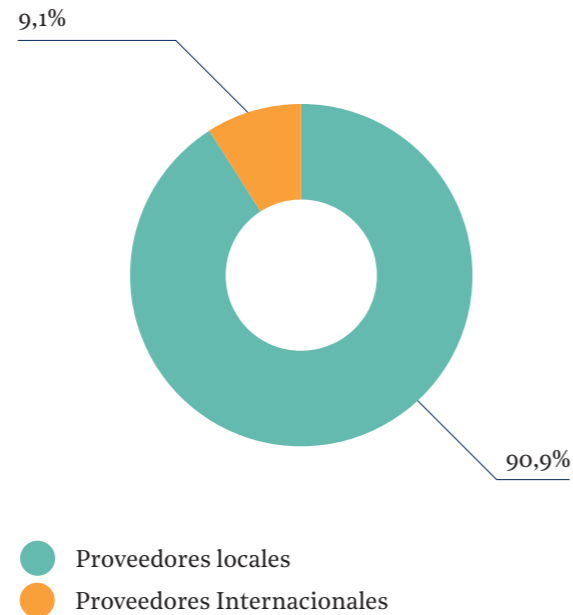
La pasión, la responsabilidad, la humildad, el trabajo en equipo y la creatividad que demuestra un deporte de equipo como el baloncesto son valores que compartimos y conforman la identidad de nuestra marca. En Grupo Iberostar colaboramos así en un proyecto deportivo dentro de la isla de Mallorca.

Subcontratación y proveedores

6.2

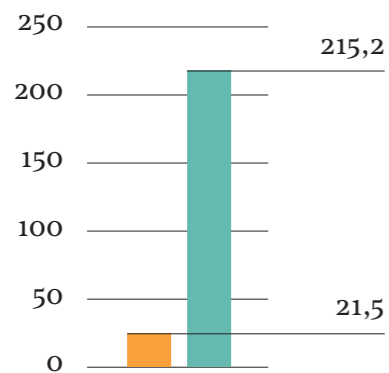
Durante el 2019 hemos realizado compras a 2.970 proveedores por un valor aproximado de 236,7 millones de euros. El 91% del volumen de compra corresponde a proveedores locales mientras que el 9% corresponde a proveedores internacionales. Bajo el término de proveedores locales se consideran todos los proveedores que se encuentran en el mismo país del centro solicitante.

TIPOS DE PROVEEDORES SEGÚN SU PROCEDENCIA*



COMPRAS REALIZADAS 2019 LOCAL VS IMPORTACIÓN

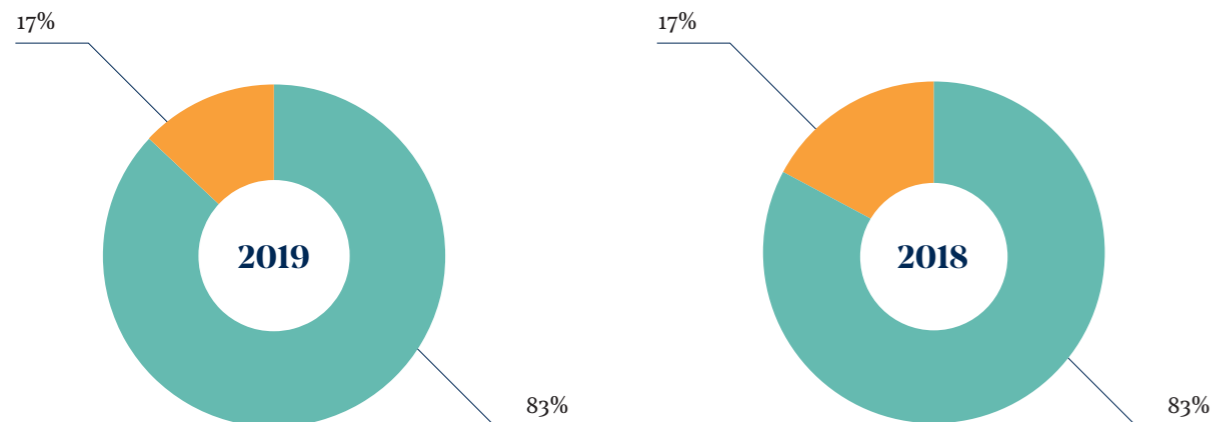
En millones de €



Alrededor de un 86,8% del presupuesto de compras en hoteles se ha destinado a la compra de mercadería (comida, bebida, droguería, etc.), el resto se ha destinado a la compra de artículos de reposición e inversión, tales como vajilla, mobiliario, textiles, pequeña maquinaria y equipos electrónicos. Más del 95% del gasto en mercadería se ha destinado a alimentos, bebida y droguería, mantenimiento, combustibles y amenities.

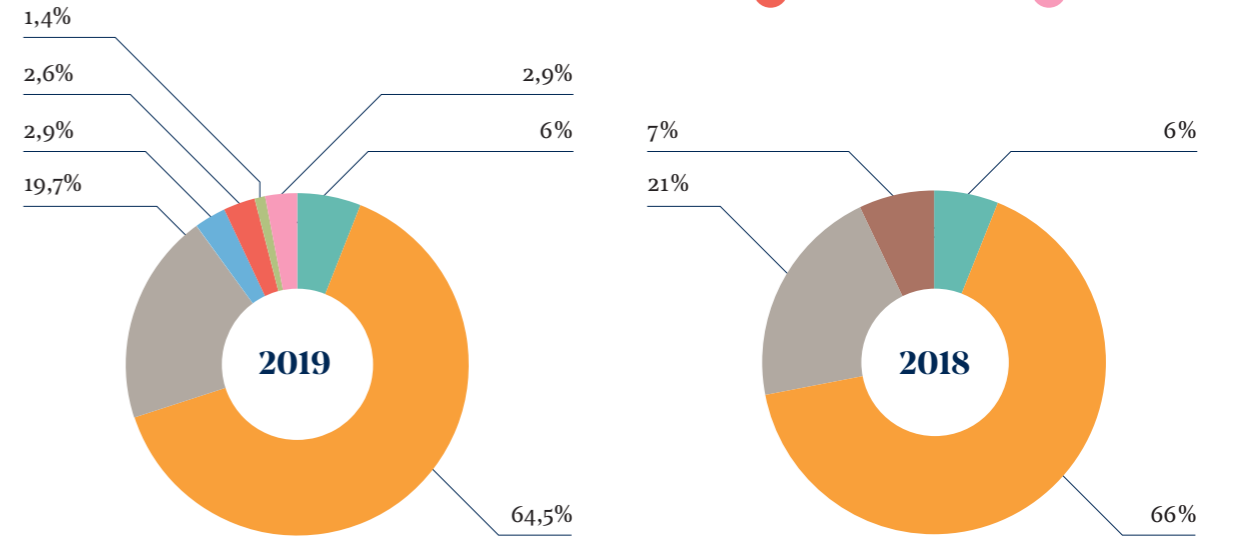
COMPRAS POR TIPOLOGÍA DE ARTÍCULOS

- Mercadería
- Reposición e inversión



PESO PORCENTUAL DE COMPRAS POR GRUPO DE ARTÍCULOS DE MERCADERÍA EN 2019

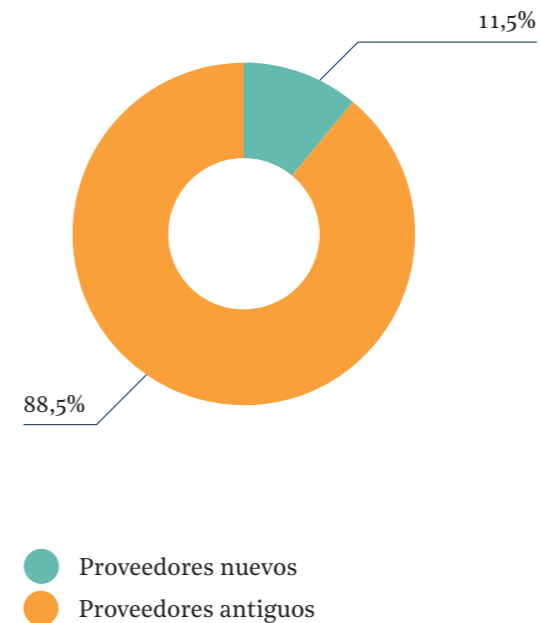
- Droguería
- Comida
- Mantenimiento
- Combustibles
- Bebida
- Otros
- Amenities
- Resto



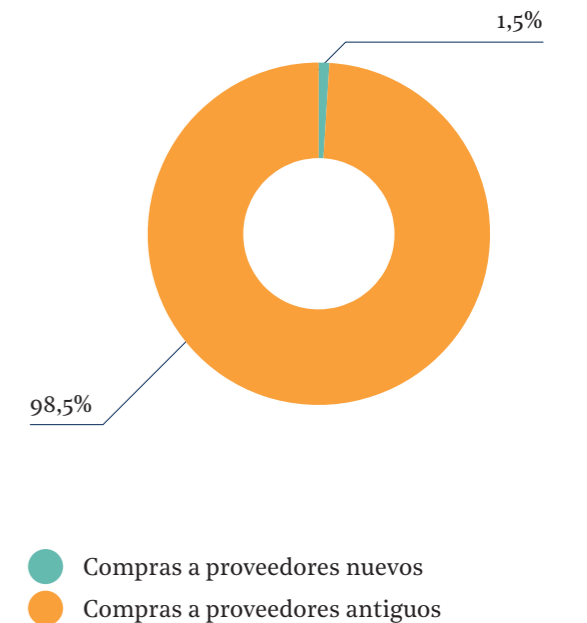
Cambios significativos en la cadena de suministro

Debido a la constante expansión y crecimiento del Grupo a nivel mundial y las aperturas de centros nuevos en diferentes países, nuestra cartera de suministro ha aumentado en 342 proveedores (un 11,52% aproximadamente) en 2019, representando aproximadamente un 1,5% de la facturación anual a nivel de cadena..

NÚMERO DE PROVEEDORES INCLUIDOS 2019 VS ANTIGUOS



FACTURACIÓN DE PROVEEDORES INCLUIDOS 2019 VS ANTIGUOS



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 en sus productos o servicios.

De acuerdo con la política de la compañía, todos nuestros proveedores deben realizar el proceso de registro en el portal de proveedores de Grupo Iberostar. En él deben responder a un cuestionario

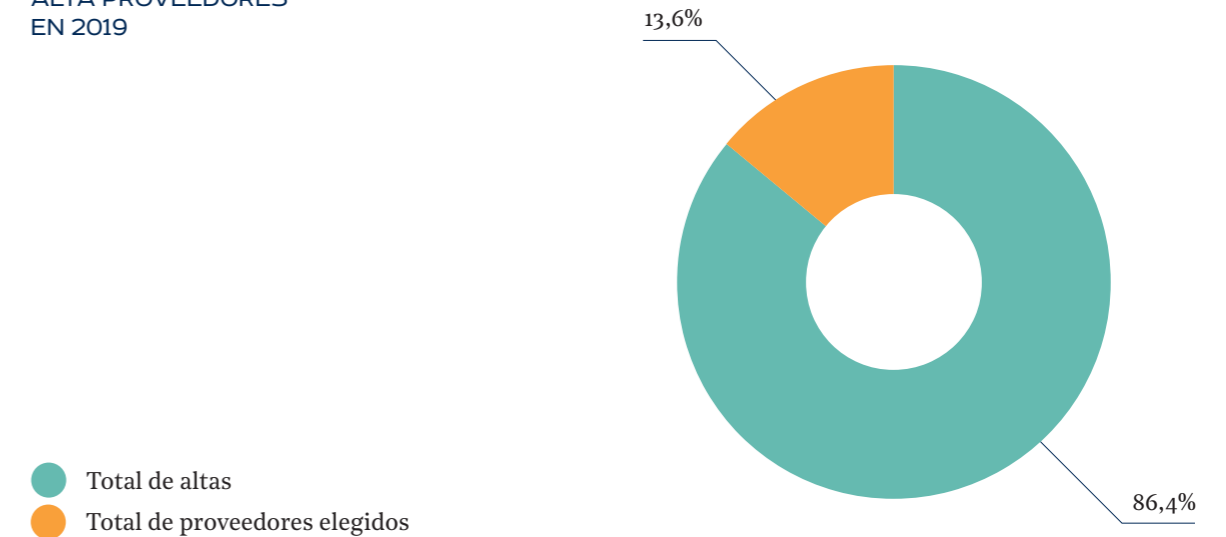
de aspectos ambientales con el fin de identificar sus políticas y prácticas relacionadas con el medio ambiente. Además, el registro de proveedores está condicionado a la aceptación de los términos y condiciones del Grupo que incluyen, entre otros, los criterios y las políticas sociales y de medio ambiente 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 Transmitir e informar sobre estos principios** a sus propios trabajadores y proveedores para que formen parte activa de su implantación.



Durante 2019 se han dado de alta un total de 2.175 proveedores entre los cuales han sido elegidos 342 (un 13,6% aproximadamente) con una facturación que alcanza el 1,5% de las compras realizadas durante todo el año. Todos los proveedores registrados han aceptado el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible

ALTA PROVEEDORES EN 2019



En el Grupo Iberostar realizamos seguimientos adicionales a los proveedores en los que se evalúan aspectos como los suministros y la facturación. En 2019 no se realizaron auditorías a proveedores.

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 operamos. 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, solicitamos a todos nuestros proveedores confirmar que no tienen riesgos en materia de trabajo infantil. A través de los diferentes canales de información de los que disponemos en 2019 no

identificamos 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 o pago de salarios). En caso de identificarse un riesgo significativo y/o incumplimiento grave, mantenemos el derecho de cese de colaboración con el proveedor en cuestión.

Libertad de Asociación y Negociación colectiva e impactos sociales en la cadena de suministro

No hemos identificado zonas de actividad ni operaciones con riesgos de libertad de asociación y negociación colectiva a nivel de cadena ni en nuestros proveedores. Tampoco hemos identificado impactos sociales negativos en la cadena de suministro.

Wave of Change en la cadena de suministro

Durante el año 2019 hemos puesto en marcha diversos proyectos para reducir el posible impacto ambiental negativo de la cadena de suministro. Destacamos las siguientes acciones y proyectos definidos dentro del movimiento Wave of Change:

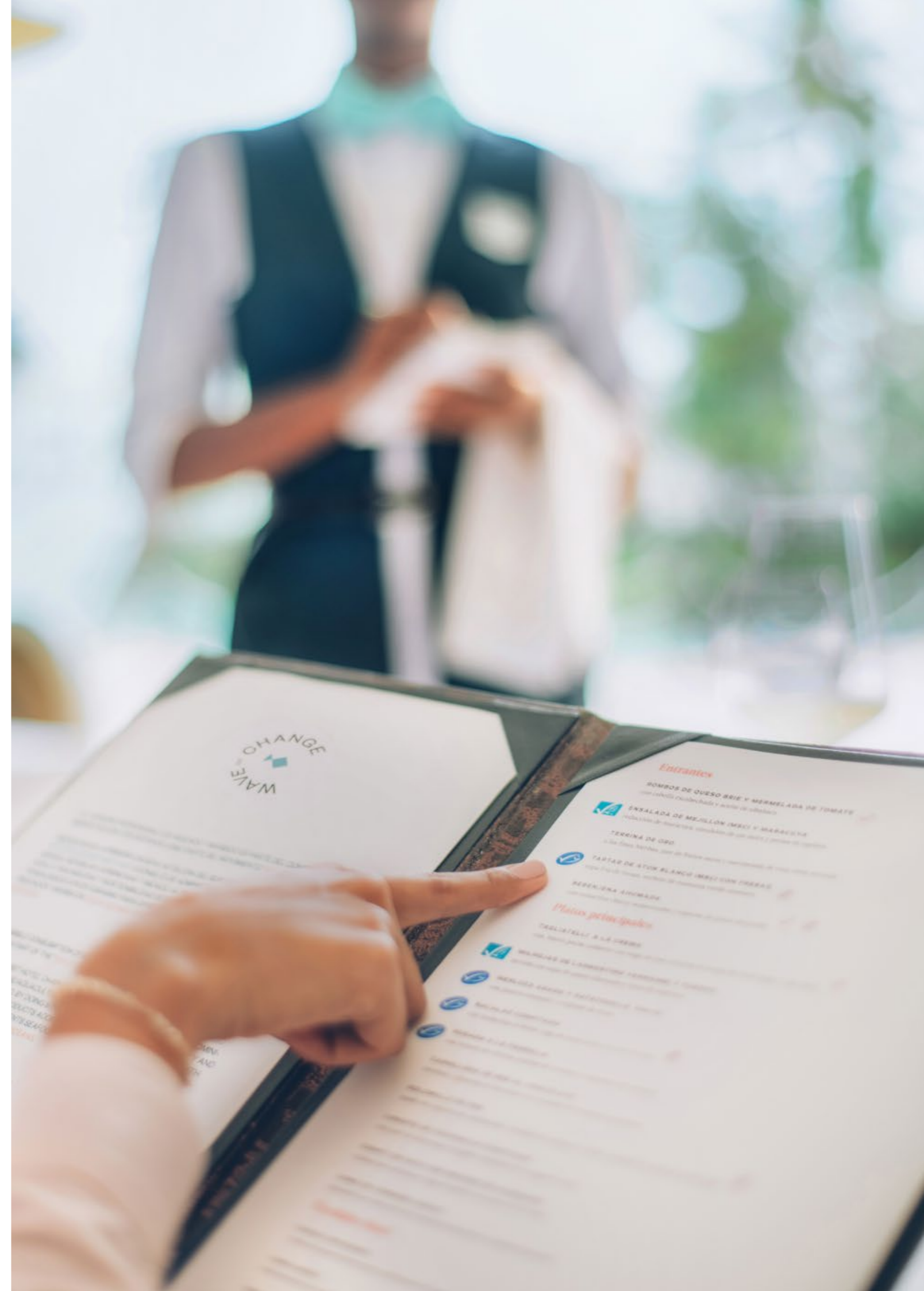
Iniciativa de pesca responsable: se espera proteger la salud de los mares y océanos fomentando la compra de pescados extraídos mediante métodos sostenibles y en las zonas permitidas. Con el fin de cumplir con las pautas propuestas, y junto con los proveedores definidos, se ha asegurado la obtención de los certificados MSC/ASC y el respeto de las vedas establecidas por los organismos competentes. Durante 2019 el 15% de nuestros proveedores de productos del mar ha obtenido la certificación de Cadena de Custodia de MSC y ASC (Marine Stewardship Council y Aquaculture Stewardship Council, respectivamente) y otros certificados de pesca responsable



Eliminación de plásticos de un solo uso: con esta iniciativa se espera reducir el consumo de plásticos de un solo uso siempre y cuando la normativa alimentaria lo permita. Tal como se explica en el apartado de Wave of Change, en 2019 se han eliminado los plásticos de un solo uso de las habitaciones de todos nuestros hoteles y de las zonas comunes de nuestros hoteles de España, evitando así generar 607 toneladas aproximadamente frente a las 200 que se evitaron en 2018. Esta acción ha sido posible gracias a las compras de materiales de menor impacto ambiental.

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 del Grupo, se fomenta las compras a los proveedores “Km 0” (proveedores que se encuentran en la zona cercana a nuestros hoteles y centros del Grupo; la cual dispone diferentes consideraciones en función de las características del país y de los productos). Actualmente, el Grupo trabaja con aproximadamente 282 proveedores que suministran artículos “Km 0”

Productos de limpieza”: en colaboración con empresas proveedoras de productos de limpieza, potenciamos el uso responsable de estos productos e impartimos formaciones sobre su uso, dirigidas al personal que los manipula. Además, con nuestros proveedores se realiza un control del consumo responsable de estos productos.



Nuestros clientes

6.3

Grupo Iberostar es una marca de reconocido prestigio. Aspiramos a mantener y seguir mejorando la calidad de nuestros servicios. Para nosotros es fundamental que la experiencia de los más de 9 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 nuestros hoteles 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 hacemos frente con ambición y apoyándonos 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, tenemos en cuenta las necesidades y deseos de nuestros clientes a la hora de gestionar la com-

pañía y velar por asegurar su seguridad y salud. Con este objetivo desarrollamos 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. Otro programa es Aliveness, con el que tenemos el objetivo de que nuestros clientes conecten consigo mismos y con la naturaleza. Finalmente, con el programa Honest Food, queremos que nuestros clientes se sientan como en casa, por eso nos esmeramos en servir comida de calidad, responsable y local.



Satisfacción de los clientes

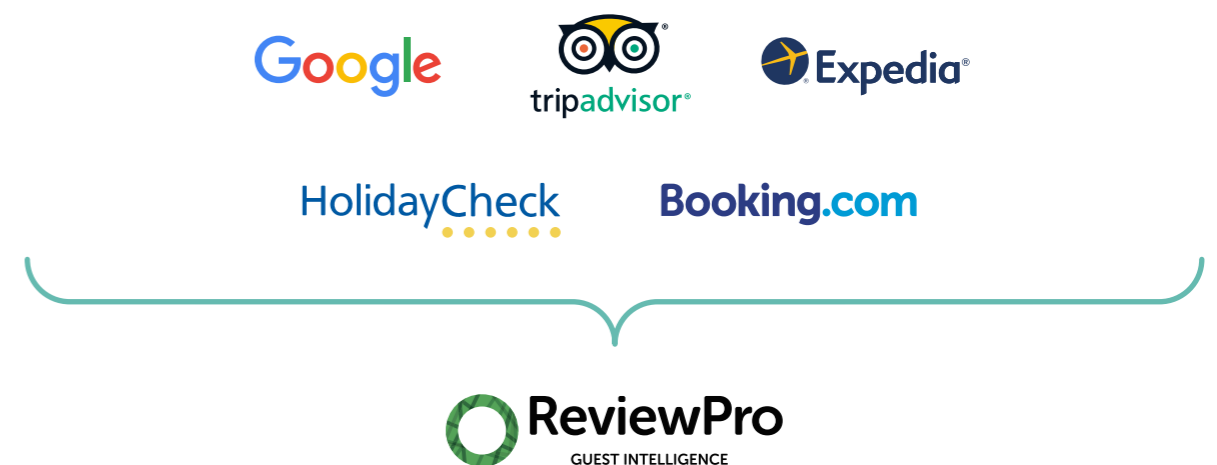
Medir y cuantificar la satisfacción de nuestros clientes es importante para poder implementar mejoras orientadas hacia brindarles el mejor servicio. Estos procesos permiten distinguir en qué áreas se

deben realizar más esfuerzos y cuáles reciben mejores evaluaciones. Asimismo, disponemos de diversas herramientas para valorar la opinión de nuestros clientes, entre las que se encuentran:

<p>GRI <i>Global Review Index</i></p> <p>Índice de puntuación general que mide la repuntuación online para un hotel basándose en datos tomados de 175 agencias de viajes en línea (OTA) y páginas de opinión en más de 45 idiomas.</p>	<p>ISC <i>Índice de Satisfacción del cliente</i></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>NPS <i>Net Promoter Score</i></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. Realizamos encuestas de satisfacción a clientes a través de una empresa externa (Geshotel). El cliente valora en una escala de muy bien, bien o mal. Posteriormente esta información se analiza y se proponen acciones de mejora cuando se detecten resultados negativos o no se alcance el objetivo del departamento.



Tenemos como objetivo poner de manifiesto nuestro liderazgo en turismo responsable y nos preocupamos de comunicar a nuestros clientes los pilares del movimiento Wave of Change a su llegada. Para ello informamos sobre los objetivos de Más allá de los plásticos a través de plataformas digitales, piezas físicas en las habitaciones, como la sustitución de amenities y la comunicación de proyectos. Se comunican los espacios con certi-

ficación MSC y ASC en cartas físicas y digitales y se indican los pescados sostenibles ofrecidos en ellos. Finalmente, se exhiben documentos gráficos digitales relativos a la Salud Costera en forma de diapositivas digitales proyectadas en pantallas o de piezas físicas en las habitaciones.

Además, se usan plataformas como TripAdvisor, HolidayCheck, Staragents y Pro para dar más visibilidad al movimiento Wave of Change.

Conectando con los clientes a través de las redes sociales

La relación con nuestros clientes se enfoca desde diferentes perspectivas, estableciendo una comunicación fluida y con diferentes segmentos de clientes. Consideramos que las aportaciones de todos nuestros clientes son valiosas y a su vez estimamos 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 nuestros clientes son las redes sociales. Estos medios adquieren 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 apostamos 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. Pretendemos que la experiencia de nuestros clientes se extienda más allá de la propia estancia en nuestros 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 que refleja nuestro liderazgo en turismo responsable. Actualmente, contamos con una comunidad de *followers* formada por más de 1.411.722 usuarios a través de los 49 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. Tenemos perfiles en diferentes redes sociales, incluyendo Instagram, Twitter, Facebook, Pinterest y LinkedIn.

1.411.722 👤



49 ★

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



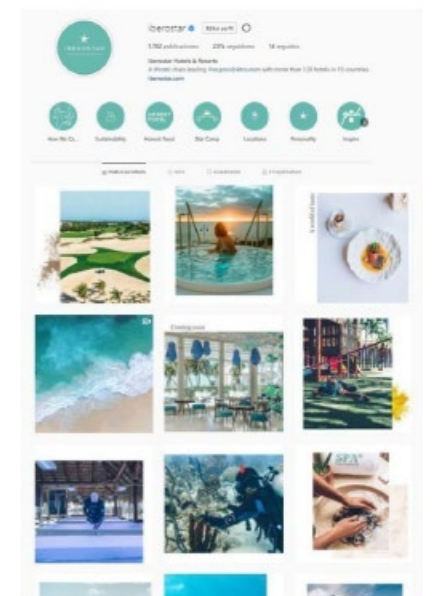
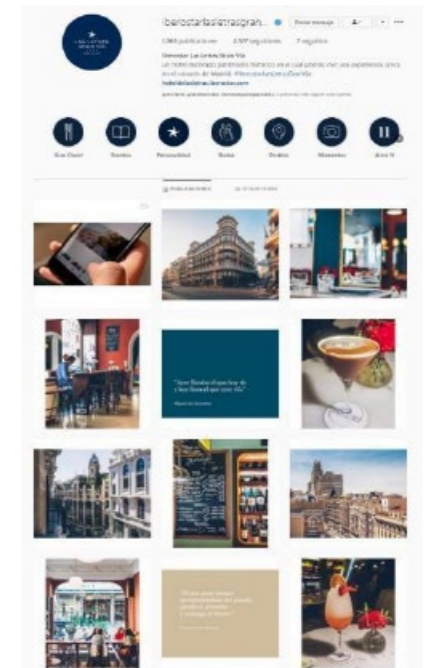
Páginas de ubicación

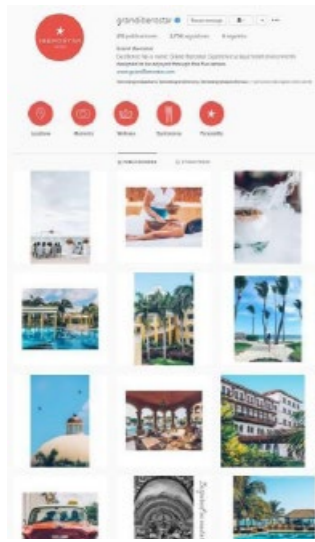
Perfiles alternativos con el objetivo de poder ser geolocalizados

GRUPO IBEROSTAR EN INSTAGRAM

Nos comunicamos 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.).

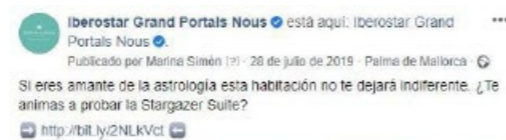
En este canal se utilizan diferentes recursos creativos para dotarlo de personalidad, como texturas, motivos relacionados con los contenidos y una línea argumental a través de colores y tonalidades. En definitiva, se busca ofrecer un contenido que refleje la experiencia que ofrecemos en nuestros hoteles.





GRUPO IBEROSTAR EN FACEBOOK

En Facebook, disponemos de un perfil global dividido en 6 idiomas (español, inglés, alemán, francés, portugués y ruso). Además, contamos 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 el millón de seguidores alrededor del mundo.



GRUPO IBEROSTAR EN TWITTER

Contamos 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 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, contamos con un perfil corporativo cuyo idioma principal es el inglés. Los contenidos, a diferencia del resto de canales, están más centrados en comunicaciones de marca.



Salud y seguridad de los clientes

Garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes es fundamental y una prioridad para nosotros, ya que es un factor decisivo para su satisfacción.

Los estándares de salud y seguridad del Grupo cumplen con las normativas estatales y regionales de cada una de las zonas donde se encuentran ubicados nuestros 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 nuestros 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 el control de puntos críticos detectados en las instalaciones tras un análisis de riesgos. Todo este sistema está documentado y adaptado a cada uno de nuestros establecimientos. Para verificar la efectividad de dicho sistema realizamos muestras mensuales de alimentos, superficies y manipuladores; un muestreo que se encuentra adaptado a las características de cada uno de nuestros centros. Adicionalmente realizamos auditorías por parte de 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, disponemos 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. Todas estas acciones van acompañadas de formación continuada al personal encargado de la manipulación de alimentos.

Aguas de recreo

Un punto fundamental en el sistema de seguridad y salud del Grupo 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, nuestros clientes tienen 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. Todas estas acciones se complementan con la realización de analíticas mensuales por parte de un laboratorio externo tanto de parámetros químicos como biológicos para garantizar que cumplen con lo que dicta la normativa.

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. Mediante un laboratorio externo se realizan analíticas con las frecuencias que dicta la normativa y en las instalaciones que les afecta para verificar ausencia de Legionella.

Sistemas contraincendios

En temas de contraincendios, seguimos las directrices marcadas por la normativa y cada semana revisamos 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 nuestros hoteles de España marca la realización de un simulacro de incendios. En nuestros hoteles en España se realizan dos simulacros cada año. Asimismo, en todos nuestros centros en España disponemos de un Plan de Autoprotección.

Privacidad de los clientes y publicidad

Garantizar la privacidad de nuestros clientes, incluyendo una gestión adecuada de sus datos, es imprescindible. El cumplimiento de la normativa de protección de datos es fundamental para nosotros. 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. Disponemos 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, tenemos diversas políticas específicas en función de la finalidad, como la Política de privacidad de nuestros clientes. En aplicación del principio de transparencia del RGPD, la mayor parte de estas políticas están disponibles en Star Team.

En el año 2019, no se ha recibido ninguna reclamación fundamental respecto a violaciones de la privacidad de nuestros clientes y pérdida de datos que haya derivado en un expediente ante la Agencia Española de Protección de Datos.

En Grupo Iberostar también velamos por una publicidad ética y responsable y en España

disponemos 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 del Grupo. 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 2019 no se ha tenido constancia de denuncias, a través del Canal de Denuncias, sobre incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing ni tampoco relativas a la información de productos y servicios.



Sistemas de reclamación para clientes

Tratamos las reclamaciones como oportunidades de mejora y buscamos anticipar y prevenir las mismas, con el fin de asegurar la mejor calidad y promover la fidelización de nuestros clientes. Contamos 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. Cada hotel tiene autonomía para gestionar las reclamaciones.

La dirección del hotel se implica en las reclamaciones que se reciben y registran en la 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 nuestros hoteles, 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 2019, recibimos y gestionamos adecuadamente 6.580 reclamaciones y ofrecimos un total de 647 compensaciones mientras que en 2018 estas cifras fueron de 9.491 y 1.025 respectivamente.

Información fiscal

6.4

Los beneficios que obtuvimos en los ejercicios de 2018 y 2019 en las diferentes áreas de negocio, que se corresponden con las diferentes áreas geográficas, fueron los siguientes:

Resultado antes de impuestos (miles de euros)	
País	2019
España	43.821
República Dominicana	16.110
México	14.078
Jamaica	10.865
Países Bajos	7.099
Marruecos	2.899
Cuba	2.710
Túnez	1.228
Brasil	657
Egipto	394
Bulgaria	284
Montenegro	234
Hungría	161
Tailandia	18
Países Bajos*	54.518
Otros**	-14.095
Total general	140.981

* Plusvalía enajenación instrumentos financieros: plusvalía exenta de tributación

** Agrupación de países que presentan pérdidas durante el ejercicio 2019

Resultado antes de impuestos (miles de euros)	
País	2018
España	60.136
Países Bajos	34.587
México	17.367
Cuba	5.382
República Dominicana	2.683
Egipto	1.544
Grecia	961
Marruecos	918
Túnez	800
Uruguay	751
Bulgaria	213
Portugal	200
Costa Rica	50
Hungría	32
Otros*	-43.311
Total	82.313

* Agrupación de países que presentan pérdidas durante el ejercicio 2018

País	2019
España	9.384
República Dominicana	4.221
México	5.870
Jamaica	9
Países Bajos	1.470
Marruecos	26
Cuba	1.139
Brasil	1.487
Bulgaria	21
Otros*	215
Total general	23.842

El impuesto sobre beneficios corresponde al impuesto de sociedades pagado durante el ejercicio 2019 asciende a 23.842 miles de euros, mientras que el mismo en 2018 ascendió a 21.660 miles de euros para los países que han obtenido beneficios y a 1.496 miles de euros para los países clasificados en otros.

Las subvenciones públicas que recibimos en los ejercicios de 2018 y 2019 fueron las siguientes:

Importes en miles de euros		
País	2018	2019
España	2.786	4.064

La totalidad de las subvenciones públicas en 2019 corresponde a la concedida por el Gobierno de Canarias a la sociedad gestora de Activo Leasing, S.L.U. por la reforma realizada en el Hotel Iberostar Selection Sábila y a la concedida por la Junta de Andalucía a la sociedad Royal Cupido, S.L. por la reforma del Hotel Iberostar Selection Andalucía Playa. En 2018 se concedió una subvención por parte del Gobierno de Canarias, para la reforma realizada en el Hotel Iberostar Selection Lanzarote Park.

* Agrupación de países que presentan pérdidas durante el ejercicio 2019





Anexos

Anexo I: Listado de temas materiales / pág. 165

Anexo II: Índice de contenidos según la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad / pág. 169

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 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 equánimas 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
Modelo de negocio		
<i>Descripción del modelo de negocio</i>	Preámbulo Carta del Presidente 1.1 Acerca de Grupo Iberostar 1.2 Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización) 1.2.2 Las áreas de negocio de Grupo Iberostar	GRI 102-1: Nombre de la organización GRI 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-5: Propiedad y forma jurídica GRI 102-7: Tamaño de la organización GRI 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones GRI 102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados
<i>Organización y estructura</i>	1.6 Gobierno corporativo 1.6.1 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	GRI 102-18: Estructura de gobernanza GRI 102-20: Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales GRI 102-22: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités GRI 102-23: Presidente del máximo órgano de gobierno 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 1.2 Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)	GRI 102-3: Ubicación de la sede 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 1.2 Descripción del modelo de negocio del Grupo (entorno empresarial y organización) 1.2.1 Objetivos y estrategias de la organización 1.3 Evolución de Grupo Iberostar 1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar	GRI 102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones 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 1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar 1.10 Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución	GRI 102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades
Enfoque de gestión		
<i>Descripción de las políticas que aplica la compañía</i>	1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar 1.4.1 Comprometidos con el desarrollo sostenible 1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar 2. Gestión Ética 3. Medio ambiente 4. Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos 6. Información sobre la sociedad 6.2 Subcontratación y proveedores 6.3 Nuestros clientes	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 1.9 Gestión de riesgos de Grupo Iberostar 2. Gestión Ética 3. Medio ambiente 4. Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos 6. Información sobre la sociedad 6.2 Subcontratación y proveedores 6.3 Nuestros clientes	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 GRI 103-1: Explicación del tema material y sus Coberturas
Marco de Reporting utilizado		
<i>Marco de Reporting utilizado</i>	Preámbulo	Estándares GRI
Cuestiones medioambientales		
Gestión medioambiental		
<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 1.5 Wave of Change: Grupo Iberostar comprometido con los océanos 3. Medio ambiente 3.1 Gestión Ambiental 3.2 El movimiento Wave of Change	GRI 103-3: Evaluación del enfoque de gestión
<i>Procedimientos de evaluación o certificación ambiental</i>	3.1 Gestión Ambiental 3.3 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	ISO 14001:2015 EMAS Green Globe Green Key EarthCheck Ecocheck
<i>Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales</i>	3.1 Gestión Ambiental 3.4.3 Recursos dedicados para mejorar la eficiencia energética y otras mejoras ambientales	Gastos e inversiones medioambientales en base a proyectos ejecutados
<i>Aplicación del principio de precaución</i>	3. Medio ambiente	GRI 102-11: Principio o enfoque de precaución
<i>Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales</i>	3.3 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Póliza de Responsabilidad Civil de Grupo Iberostar

Contaminación		
<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 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1) 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>	3.7 Otras emisiones a la atmósfera	GRI 305-7: Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
<i>Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos</i>	3.2 El movimiento Wave of Change 3.8 Gestión de residuos	GRI 301-2: Insumos reciclados 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
Uso sostenible de los recursos		
<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 GRI 303-3: Agua reciclada y reutilizada GRI 306-1: Vertido de aguas en función de su calidad y destino
<i>Consumo de materias primas</i>	3.2 El movimiento Wave of Change 3.4 Uso sostenible de los recursos 3.8 Gestión de residuos	GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen 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 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
Cambio climático		
<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) 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 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>	3.2 El movimiento Wave of Change 3.5 Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-5: Reducción de las emisiones
Protección de la biodiversidad		
<i>Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad. Impactos causados por la actividad</i>	3.2 El movimiento Wave of Change 3.4.1 Consumo de agua 3.9 Protección de la biodiversidad	GRI 304-2: Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad GRI 304-3: Hábitats protegidos o restaurados GRI 306-5: Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Empleo		
<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 GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleadoss
<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 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
Organización del trabajo		
<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 GRI 401-3: Permiso parental

Salud y Seguridad		
<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>Accidentes de trabajo, 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
Relaciones sociales		
<i>Organización del diálogo social</i>	4.4 Relaciones sociales	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes 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>Balance 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
Formación		
<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

Igualdad		
<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 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 4.6 Igualdad y accesibilidad	GRI 102-16: Valores, principios, Estándares y normas de conducta 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 4.6 Igualdad y accesibilidad	GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas
Información sobre el respeto de los derechos humanos		
<i>Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos</i>	2. Gestión Ética 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos	GRI 102-12: Iniciativas externas GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
<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 2.2 El Código Ético de Grupo Iberostar 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos 6.2 Subcontratación y proveedor	GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales 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 5. El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos	GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas 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	GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo
<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 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 6.2 Subcontratación y proveedores	GRI 408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno		
<i>Medidas para prevenir la corrupción y el soborno</i>	2.2 El Código Ético de Grupo Iberostar 2.5 Sistema normativo interno de Grupo Iberostar: medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas GRI 102-25: Conflictos de intereses GRI 205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción GRI 205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas
<i>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales</i>	2.5 Sistema normativo interno de Grupo Iberostar: 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 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 6.1 El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales 6.1.1 Iberostar Foundation 6.2 Subcontratación y proveedores	GRI 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales 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 6.1.1 Iberostar Foundation	GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo 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 6.1 El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales 6.1.1 Iberostar Foundation	GRI 102-12: Iniciativas externas GRI 102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés 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 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y

		selección de acuerdo con los criterios ambientales 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>	3.2 El movimiento Wave of Change 6.2 Subcontratación y proveedores	GRI 102-9: Cadena de suministro GRI 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales 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 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 (subapartado “Salud y seguridad de nuestros 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 (subapartado “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 (subapartado “Salud y seguridad de nuestros clientes”) (subapartado “Privacidad de los clientes y publicidad”) (subapartado “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 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





