

# Memoria de sostenibilidad

GRUPO  
IBEROSTAR  
2020



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. 26  
La sostenibilidad en Grupo Iberostar

**1.5** / pág. 29  
Wave of Change: Grupo Iberostar comprometido con los océanos.

**1.6** / pág. 32  
Gobierno corporativo

**1.7** / pág. 34  
Grupos de interés

**1.8** / pág. 36  
Análisis de materialidad

**1.9** / pág. 38  
Gestión de riesgos de Grupo Iberostar

**1.10** / pág. 41  
Principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución

**1.11** / pág. 42  
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

**2.6** / pág. 53  
Legal Update

# 3

## Medioambiente

pág. 54

**3.1** / pág. 61  
Gestión Ambiental

**3.2** / pág. 63  
El movimiento Wave of Change

**3.3** / pág. 81  
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

**3.4** / pág. 83  
Uso sostenible de los recursos

**3.5** / pág. 91  
Emisiones de gases de efecto invernadero

**3.6** / pág. 94  
Medidas para prevenir, reducir y reparar las emisiones de carbono

**3.7** / pág. 95  
Otras emisiones a la atmósfera

**3.8** / pág. 98  
Gestión de residuos

**3.9** / pág. 100  
Protección de la biodiversidad

# 4

## Personas de Grupo Iberostar: un equipo estelar

pág. 108

**4.1** / pág. 112  
Empleo

**4.2** / pág. 121  
Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

**4.3** / pág. 122  
Seguridad y salud

**4.4** / pág. 131  
Relaciones sociales

**4.5** / pág. 132  
Formación

**4.6** / pág. 133  
Igualdad y accesibilidad

# 5

## El compromiso de Grupo Iberostar con los derechos humanos

pág. 134

# 6

## Información sobre la sociedad

pág. 140

**6.1** / pág. 143  
El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales

**6.2** / pág. 154  
Subcontratación y proveedores

**6.3** / pág. 160  
Nuestros clientes

**6.4** / pág. 171  
Información fiscal

## Anexos

pág. 176

pág. 177  
Anexo I: Listado de temas materiales

pág. 181  
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 2020 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 Vicepresidenta y CEO, Dña. Sabina Fluxá y la Vicepresidenta 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 “1.8 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



Hacer balance del año 2020, desde cualquier perspectiva, supone referirse al año más complicado de la historia del turismo a nivel mundial. Según los datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2020 los destinos de todo el mundo recibieron mil millones de visitantes extranjeros menos que el año anterior. Las pérdidas del sector han alcanzado los 1,3 billones de dólares en ingresos de exportación, una cifra que multiplica por más de once las pérdidas registradas durante la crisis económica de 2009. La pandemia ha puesto en riesgo, además, entre 100 y 120 millones de empleos turísticos directos, muchos de ellos en pequeñas y medianas empresas del mundo entero y todas las empresas turísticas se han visto equiparadas desde el punto de vista de la ausencia de ingresos.

Sin embargo, la situación provocada por la Covid-19 también ha mostrado, más que nunca, la necesidad de que las empresas protejamos las comunidades y el entorno en el que operamos. Grupo Iberostar está liderando el camino de la recuperación responsable en el sector turístico y nuestro esfuerzo ha sido reconocido por el WTTC, el Foro Económico Mundial, el Banco Mundial, la OMT y el PNUMA, entre otros. Hemos puesto de manifiesto la importancia de no dar un paso atrás en el camino para crear un turismo más responsable. Y hemos mostrado la autenticidad, el rigor científico y las soluciones creativas que nuestra compañía está aportando como empresa turística.

Por ello, supone una alegría y un orgullo muy especial presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2020 de Grupo Iberostar, un documento que recoge el modo en que la compañía ha afrontado los retos desde sus tres ámbitos de actuación: ambiental, social y económico, en el año más difícil de nuestra historia. 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 la esencia transversal de la compañía, porque determina nuestra forma de trabajar y afecta a la globalidad de nuestra actividad, impulsándola hacia un crecimiento responsable.

En Grupo Iberostar creemos que es necesario seguir avanzando con firmeza hacia un turismo más responsable y seguro, que cuide de las personas y del entorno. Para afrontar la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 y a través de nuestro programa How We Care, hemos puesto en marcha más de 300 medidas de seguridad e higiene sanitarias de la mano de nuestro Consejo Médico Asesor. Hemos realizado este gran esfuerzo sin olvidar nuestras políticas de circularidad: 2020 ha sido, precisamente, el año en que hemos conseguido nuestro objetivo de no utilizar nada de plástico de uno solo uso en todas nuestras operaciones a nivel global. Conseguir este paso clave nos ha impulsado a una transformación aún mayor. Nos hemos dado cuenta de que debíamos expandir nuestro objetivo, y ahora avanzamos hacia una economía circular con una agenda 2030 ambiciosa: esperamos no tener residuos en 2025 y ser neutrales en emisiones de carbono en 2030. El consumo de pescado en Iberostar será 100 % de fuentes responsables para 2025. Iberostar invertirá en la salud de los ecosistemas en torno a todos sus hoteles: nos hemos comprometido a mejorarla en 2030, aumentando así la calidad turística de nuestros destinos. Estamos desarrollando los avances en estos compromisos a través de nuestro movimiento [Wave of Change](#) para la protección de los océanos y

el fomento del turismo responsable y las políticas de circularidad. Queremos implicar a todos nuestros socios en este esfuerzo, también a nuestros clientes y, por supuesto, a todas las personas que forman parte de la familia Iberostar y que han puesto lo mejor de ellas mismas para afrontar los retos de 2020.

Afrontamos el futuro con una mirada esperanzada. Podemos y debemos también trabajar en firme por la recuperación del turismo. Lo que tenemos ante nosotros es la responsabilidad de decidir cómo queremos que recuerden, en el futuro, nuestro esfuerzo por reconstruir un sector más responsable. Desde aquí, quiero darles la bienvenida a 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 Fluxá 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. 26

## **1.5**

Wave of Change:  
Grupo Iberostar  
comprometido  
con los océanos.  
/ pág. 29

## **1.6**

Gobierno corporativo  
/ pág. 32

## **1.7**

Grupos de interés  
/ pág. 34

## **1.8**

Análisis de  
materialidad  
/ pág. 36

## **1.9**

Gestión de riesgos  
de Grupo Iberostar  
/ pág. 38

## **1.10**

Principales factores  
y tendencias que  
puedan afectar a la  
futura evolución  
/ pág. 41

## **1.11**

Alianzas y  
asociaciones  
/ pág. 42

# Introducción

## Acerca de Grupo Iberostar

# 1.1

Somos una multinacional española 100 % familiar con más de 60 años de historia en el turismo y unos orígenes empresariales que se remontan a 1877. Nuestro negocio principal es Iberostar Hotels & Resorts, cuyo portfolio supera los 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 16 países. Nos hemos convertido en un referente internacional al promover un modelo de negocio turístico más responsable que se centra en el cuidado de las personas y del entorno. El movimiento Wave of Change refleja este compromiso específico de la compañía con el medioambiente y los océanos, y el esfuerzo por compartirlo con toda la sociedad.

Con la sostenibilidad como motor y palanca del negocio, en Grupo Iberostar situamos la economía circular en el centro de nuestra estrategia y trabajamos una Agenda 2030 propia para que no generemos nada de residuos en 2025, seamos neutrales en emisiones de carbono en 2030, 100 % responsable

en nuestra cadena de suministro de productos del mar en 2025, y mejorar la salud de los ecosistemas que rodean sus hoteles, entre otros objetivos.

El Grupo está formado por un equipo global de más de 26 000 personas de 88 nacionalidades. Gracias a este talento, somos líderes en calidad e impulsamos la diferenciación en la experiencia del cliente a través de la constante innovación en el producto y la apuesta digital.

A los hoteles sumamos 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, año tras año, a más de 9 millones de clientes. Sin embargo, esta cifra se ha visto considerablemente reducida debido a la pandemia. En Grupo Iberostar, apostamos por la innovación y desarrollando sinergias únicas con el cliente y el entorno.

### Visión

Trabajamos para liderar un modelo de turismo responsable que cuida de las personas y del entorno.

### Misión

Creamos experiencias vacacionales reconocidas por su calidad, en los mejores destinos turísticos, mediante profesionales comprometidos con un modelo de turismo responsable, para cuidar el descanso humano como momento esencial que nos permite reconectar con nosotros mismos, los nuestros y el entorno.

### 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:





Valores que expresan cómo somos:

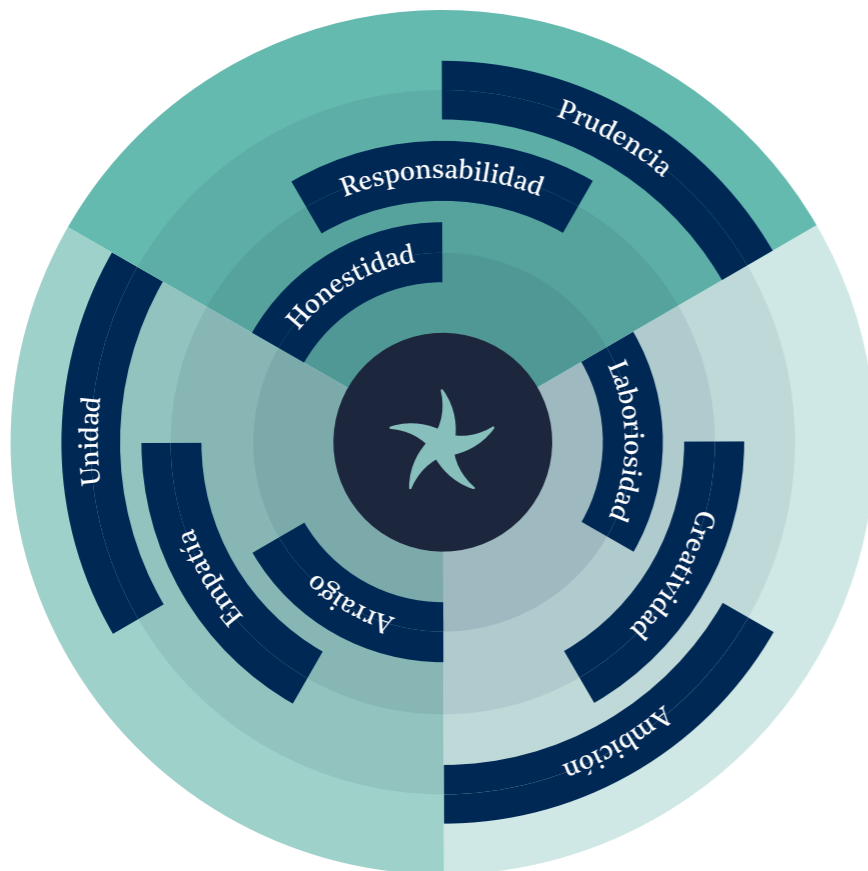
- Honestidad:** permite contar con una sólida reputación.
- Responsabilidad:** para actuar con integridad, sentido del compromiso y comportamiento ético.
- Prudencia,** como sinónimo de sensatez, buen juicio y reflexión en la toma de decisiones.

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 e negocio del Grupo (entorno empresarial y organización)

1.2

“La experiencia de la crisis de la Covid-19 nos está demostrando que el cliente respeta la solidez de las empresas que se preocupan, las que acogen la sostenibilidad como bandera, y las que mantienen la calidad en situaciones difíciles”

D. Miguel Fluxá, Presidente

Somos una marca de reconocido prestigio en el mundo de los servicios turísticos, con una imagen avalada por nuestra extensa presencia internacional y tenemos presencia en los

siguientes países: Aruba, Brasil, Cabo Verde, Cuba, España, Estados Unidos, Grecia, Hungría, Jamaica, Marruecos, México, Montenegro, Perú, Portugal, República Dominicana, Túnez, Turquía.

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

**100 %**  
familiar

+ **100**  
hoteles

Equipo de  
**26 098**  
personas (88 nacionalidades)

Presencia en  
**17**  
países

**34 647**  
habitaciones

Grupo Iberostar tiene como cabecera o empresa matriz una sociedad constituida bajo la forma jurídica de sociedad de responsabilidad limitada de acuerdo con la Ley de Sociedades de Capital de España. 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 destacamos:

- 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

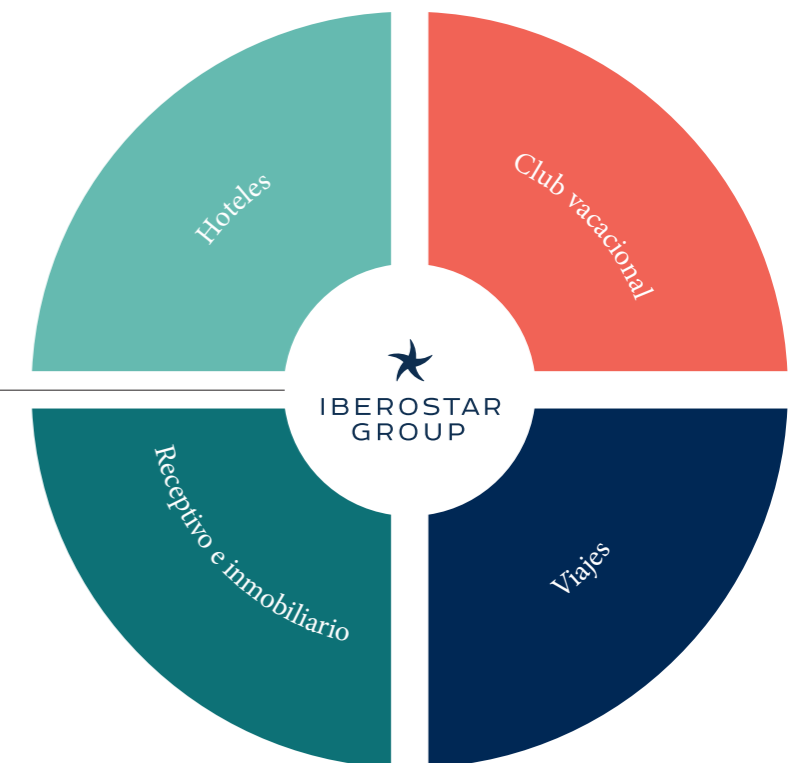
asociados al cumplimiento de objetivos de negocio y potencian nuestra aportación a la transformación de la sociedad y las comunidades donde operamos.

## Las áreas de negocio de Grupo Iberostar

1.2.2

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

### Grupo Iberostar, cuatro áreas de negocio



## 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 porfolio 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 porfolio, 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

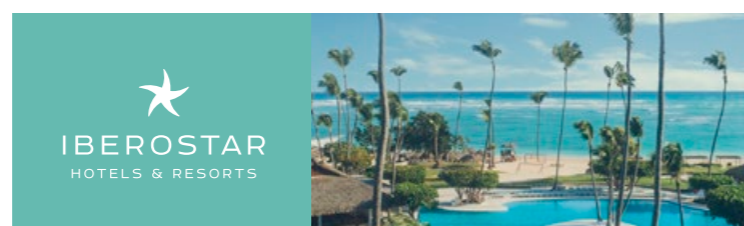
### Hoteles de ciudad

Grand  
Selection  
Iberostar



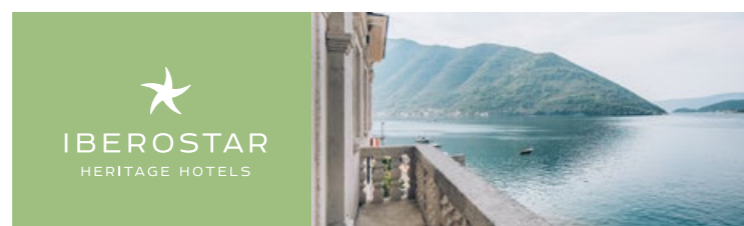
### Hoteles de playa

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 13 208 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).



### W2M World2meet

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. Algunos KPI de W2M son:



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.



**15**  
oficinas en 8 países

**205**  
destinos y 102 países en venta

**+300K**  
portfolio global de hoteles

**+25K**  
hoteles de contratación propia y +40 proveedores que completan el portfolio



**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:



**90,5%**  
De satisfacción en ubicación

**90,7%**  
De satisfacción en servicio



**5**  
Premios en los hoteles de Jamaica y México



**+80%**  
De nuestros hoteles fueron galardonados en 2020 (81,7%)



**~69%**  
De nuestros hoteles tienen una recomendación entre 90 y 100%.

LOS PREMIOS MÁS RELEVANTES QUE RECIBIMOS EN 2020 FUERON LOS SIGUIENTES:



**89 hoteles recibieron el Certificate of Excellence de TripAdvisor**



**20 hoteles recibieron el TripAdvisor Traveller Choice Best of the Best**



**19 hoteles recibieron el HolidayCheck Award 2020**

# Evolución de Grupo Iberostar

# 1.3

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

### 1.3.1

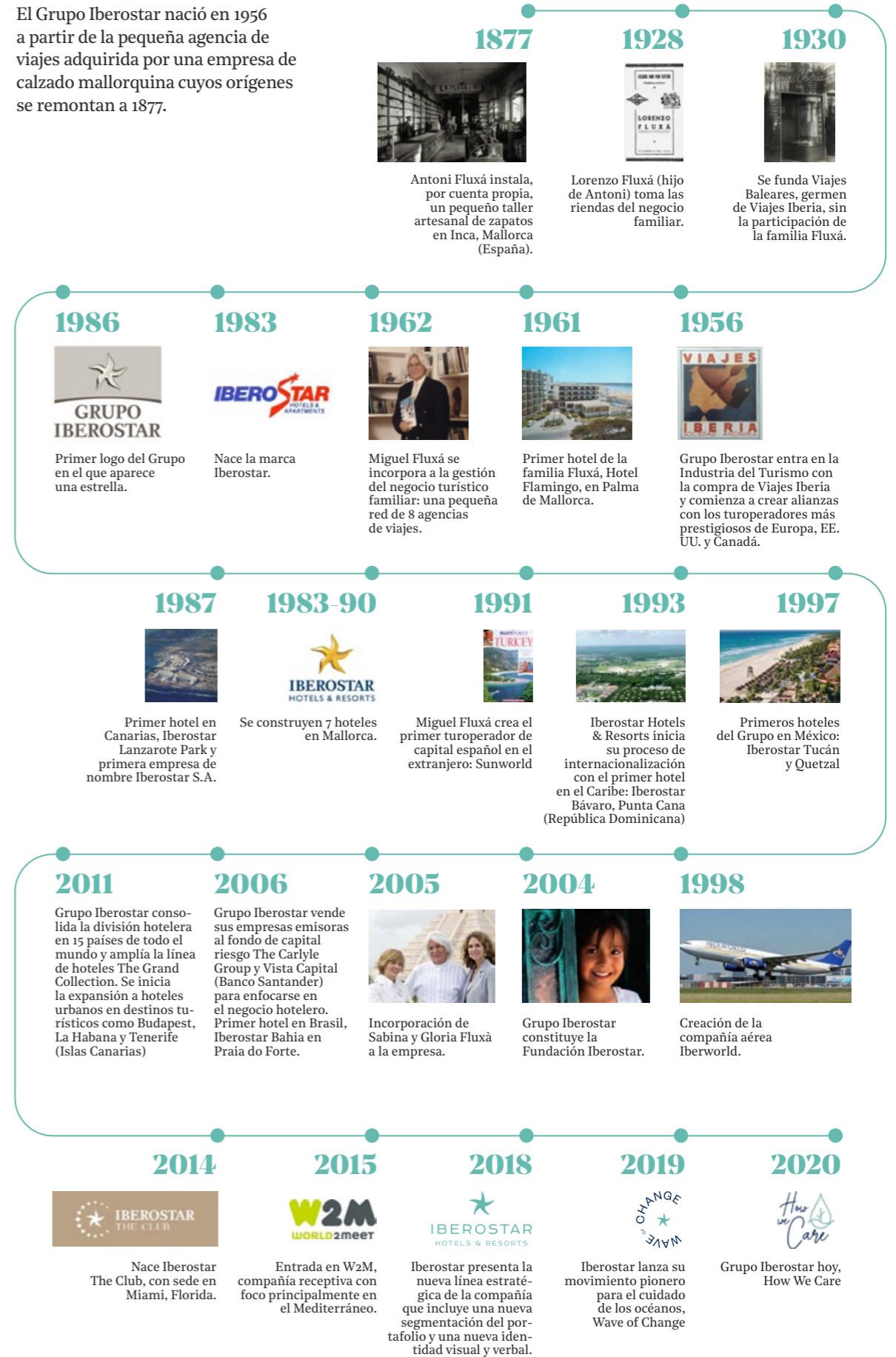
Grupo Iberostar es una compañía española de propiedad 100% familiar. Nació en 1956 a partir de la pequeña agencia de viajes adquirida por una empresa de calzado mallorquina, cuyos orígenes se remontan

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 - 2020)

El Grupo Iberostar nació en 1956 a partir de la pequeña agencia de viajes adquirida por una empresa de calzado mallorquina cuyos orígenes se remontan a 1877.



## HOW WE CARE: SEGURIDAD SANITARIA CON BASE CIENTÍFICA Y POLÍTICAS DE CIRCULARIDAD

En Grupo Iberostar hemos retomado la actividad aliándonos con la ciencia para asegurar el cuidado de las personas y de los ecosistemas. Hemos reforzado nuestra estrategia sanitaria y de prevención a largo plazo posicionándola como un pilar clave en el desarrollo del negocio y la experiencia de nuestros empleados y clientes. De la mano de nuestro Consejo Médico Asesor, que cuenta con biólogos y médicos especializados en salud pública en entornos turísticos, hemos desarrollado el programa [How We Care](#), que recoge más de 300 medidas de seguridad sanitaria en línea con las políticas de circularidad del Grupo Iberostar que impulsa el movimiento Wave of Change.

[How We Care](#) es una filosofía transversal que

busca el cuidado de clientes, empleados, la comunidad y el medioambiente. Esta nueva forma de cuidado colectivo está presente en cada una de las actividades, espacios y protocolos de nuestros hoteles, lo que permite ofrecer una experiencia aún más personalizada y consolidar el liderazgo de la cadena en turismo responsable. Las medidas implementadas se agrupan en cuatro pilares que recogen propuestas innovadoras y responsables para lograr una experiencia de máxima calidad: entorno seguro, estándares de higiene, espacio social y experiencia innovadora. Con todos los nuevos protocolos y medidas en Grupo Iberostar hemos reforzado nuestra visión de negocio para continuar consolidando el liderazgo en turismo responsable.

## Innovación: la digitalización en Grupo Iberostar

1.3.2

La tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. Este año, a raíz de la pandemia hemos trabajado intensamente para brindar soluciones digitales.

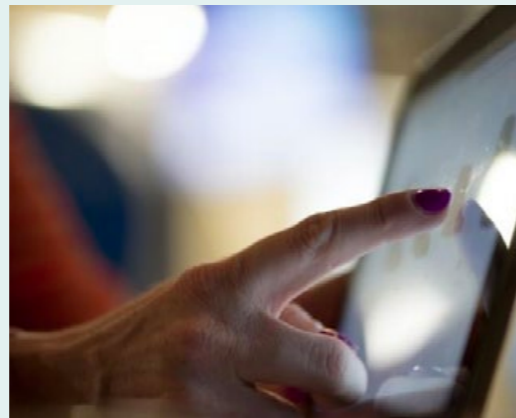
### Experiencia Contactless:

Hemos creado una experiencia innovadora Contactless mediante las siguientes acciones:

**Pre-check-in digital y online check-out:** es un sistema más seguro y recomendable. Además aporta agilidad y comodidad al proceso.

**Filosofía paperless:** hemos reforzado esta filosofía del Grupo disminuyendo el uso de papel en restaurantes y habitaciones y poniendo toda la información disponible en la App, Totems y Códigos QR. Por otro lado, también hemos puesto en marcha un Hub para la gestión centralizada de todos nuestros activos digitales en los hoteles (pantallas y Totems). En ellos, los clientes pueden consultar información sobre los servicios del hotel o información de interés de la zona. También hemos instalado una PoC (Proof Of Concept) de Chromecasting en las habitaciones como nuevo servicio de televisión, con el que los clientes pueden lanzar a la televisión de la habitación contenidos desde sus dispositivos móviles. Se extenderá en el resto de hoteles en 2021.

**Touch-less experience:** A través de la App se puede acceder a todos los servicios con un solo clic. Por ejemplo, reservar mesa, consultar un menú, buscar actividades de ocio, informarse sobre aperturas de habitaciones o incluso chatear con el conserje.



## Plataforma iRate

Durante 2020, hemos desplegado la Plataforma iRate en EMEA y tenemos como objetivo lanzarlo a nivel global en 2021. iRate es un proyecto clave en la transformación de nuestra gestión comercial ya que nos

permitirá simplificar y centralizar en un único punto todos los modelos de comercialización de Iberostar a la par que redefinir los procesos de la gestión comercial. iRate tiene las siguientes funciones:

**Análítica y reporting:** con iRate construimos una analítica global en tiempo real, centralizando en un solo punto toda la información comercial con un nivel de granularidad mucho mayor. Sentamos las bases para la construcción de modelos predictivos y de rentabilidad de la venta, ganando en agilidad y eficiencia frente a un entorno cambiante.

**Revenue management:** iRate permite una mayor automatización de las decisiones, reducir los tiempos en la llegada al mercado de las acciones de "pricing" y proporcionar una mayor trazabilidad y análisis de la venta.

**Contratación y distribución:** con iRate evolucionamos hacia un modelo de "estructura tarifaria" global y una mayor simplificación al haber unificado en una sola plataforma las numerosas que hasta la fecha respondían a las diferentes realidades comerciales geográficas.

**Reservas:** iRate aporta mayor eficiencia en los procesos, habilitando entornos en la nube que permiten centralizar la gestión y aumentar el grado de especialización de los equipos.



## Plataforma MyRoom On Line

Se ha lanzado esta plataforma que permite hacer una selección visual de las habitaciones durante la reserva.

MyRoomOnline

## Ciberseguridad

En 2020, hemos puesto foco en todo lo que concierne a la ciberseguridad debido a la nueva situación de teletrabajo y la mayor exposición a internet.

Durante 2020 en Grupo Iberostar hemos conceptualizado el programa Hotel Digital 2021 mediante el cual se pretende llevar a cabo una dinámica de innovación digital abierta en la que participarán 23 empresas de primer orden, entre otras, IBM, Google, Microsoft, Deloitte, KPMG, Accenture, Telefónica y Vodafone.

En cuanto a la Unidad de Analítica Avanzada, DATO (acrónimo de Data Analytics and Transformation Office), mediante la cual centralizamos todos los recursos humanos que hay en distintas áreas de la compañía con perfil analítico.

El 2020 ha sido un año muy intenso ya que se han puesto en producción 126 proyectos de una duración promedio de 5 meses

## La sostenibilidad en Grupo Iberostar

# 1.4

La Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es transversal en Grupo Iberostar e impregna todas nuestras facetas y actividades. Esto implica un camino de aprendizaje continuo a través del cual aportar valor y promover el progreso social y económico de las comunidades locales en aquellos

lugares en los que estamos presentes. 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 en los diferentes países de operación.

### Comprometidos con los Objetivo de Desarrollo Sostenible

#### 1.4.1

En Grupo Iberostar tenemos una clara vocación de continuidad en el largo plazo y de arraigo en los lugares donde estamos presentes que ha permeado la cultura de la compañía a través de su historia. Con esta perspectiva miramos hacia el futuro, con integridad y considerando el valor de los rasgos sociales y medioambientales que hacen de cada territorio un lugar único. Es decir, estamos convencidos de que la industria turística es un eje impulsor para construir un modelo de turismo rentable y responsable que cuide de los océanos y mitigue el cambio climático. Por eso estamos comprometidos en integrar en nuestra estrategia de negocio, la protección del medioambiente, el bienestar social, económico y el patrimonio cultural en nuestras áreas de influencia, sobre una base científica, ética y de buen gobierno corporativo. Esta década es el momento de actuar para abordar el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y las cadenas de valor equitativas.

Esta forma de entender la actividad empresarial también 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 medioambiente y la lucha contra la corrupción.

Además, en 2019 se consolidó la política de sostenibilidad y se extendió en cada uno de los destinos en los que operamos y ha sido revisada en noviembre de 2020. Dicha política se ajusta a los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, cumple con las legislaciones nacionales, regionales y locales vigentes en cada uno de los lugares donde operamos y se centra en nuestros cinco compromisos a 2030.

Para materializar estos compromisos estamos implementando las siguientes acciones:

- ▶ **Crear un departamento** de gestión de residuos para implementar estrategias de reducción y eliminación con un enfoque en la economía circular.
- ▶ **Desarrollar un plan de eficiencia energética** con objetivos anuales que contribuyan a la reducción de los gases de efecto invernadero.
- ▶ **Involucrar a nuestros clientes**, colaboradores, proveedores, la comunidad local y otras áreas de interés en el uso racional de los recursos e informarles de las directrices de nuestra política.
- ▶ **Promover acciones** para la resiliencia y el desarrollo sostenible de las comunidades.
- ▶ **Minimizar el impacto** ambiental de la empresa y crear un modelo de abastecimiento y consumo local responsable.
- ▶ **Trabajar dentro del compromiso** de conservar el medioambiente en todos los destinos donde operamos.
- ▶ **Utilizar materiales sostenibles** en las nuevas construcciones.
- ▶ **Crear planes de desarrollo** de empleo para promover oportunidades dentro de las comunidades locales.
- ▶ **Respetar y cumplir** con la legislación y la normativa de cada lugar.
- ▶ **Crear un plan** para eliminar las sustancias nocivas para el medioambiente.
- ▶ **Promover acciones** para secuestrar las emisiones de carbono.
- ▶ **Llevar a cabo nuestras iniciativas** que promuevan la participación de las asociaciones locales y los trabajadores, para que se compartan los conocimientos y para que nosotros apoyemos a las comunidades.
- ▶ **Proporcionar un ambiente de trabajo óptimo** que apoye el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades, la pluralidad de funciones y la diversidad en el puesto de trabajo.
- ▶ **Proteger los derechos humanos** y abogar contra el abuso, el descuido o el maltrato en cualquier forma, incluida la explotación sexual (ECPAT).

Nuestros objetivos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible trazados por Naciones Unidas para el 2030 (ODS 2030) para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. Para ello, Naciones Unidas llama a la participación de los actores públicos, privados y de la sociedad civil. De esta manera, en Grupo Iberostar pretendemos

contribuir a la consecución de los ODS a través de nuestro compromiso tanto con las personas como con el entorno. Asimismo, nos comprometemos a gestionar de forma ética y responsable nuestras actividades. Nuestro objetivo principal 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



Somos conscientes de que 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.

Durante este 2020 hemos reforzado nuestras alianzas con diferentes asociaciones internacionales y locales para poder conseguir nuestros objetivos a 2030, por lo que el ODS 17 se ha convertido en un eje transversal para alcanzar nuestra meta de ser líderes en turismo responsable. Además hemos trabajado con nuestra cadena de suministro para promover dentro de nuestra organización un consumo cada vez

más responsable (ODS 12).

Entre nuestras iniciativas para combatir el cambio climático (ODS 13) se incluye nuestro compromiso de convertirnos en una empresa neutra en emisiones de carbono, para el 2030. Para ello estamos trabajando en potenciar el uso de energías renovables (ODS 7) y en la compensación con soluciones basadas en el carbono azul.

Sin embargo, brindamos especial atención a los objetivos 8 y 14 de los ODS ya que enfocamos la mayor parte de nuestros esfuerzos en dos líneas de acción: personas y la protección de los océanos.



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 26 000 empleos directos generados en 2020), 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. Además trabaja con diferentes organizaciones y otorga becas dirigidas a jóvenes investigadores en los campos relacionados con la investigación, la conservación y la gestión del medio marino. Para más información sobre la Fundación ver el apartado 6.1.1 de la presente Memoria.

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.

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 una serie de iniciativas que promueven la mejora de los océanos, que se materializaron con el lanzamiento en 2019 del movimiento al que hemos denominado Wave of Change, constituyendo un pilar esencial de la gestión del Grupo.

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 de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible”) y nació 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. Con la pandemia, nos hemos dado cuenta de que era mucho más. Debemos utilizar el potencial de la industria turística para construir un modelo de turismo rentable y responsable que cuide de los océanos y mitigue el cambio climático.

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



**Avanzamos hacia una economía circular**



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



**Mejorando la salud costera**



## Principales acciones realizadas en 2020 para cada línea de acción de Wave of Change

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. A continuación, se presentan los hitos más destacados en 2020:

### Economía circular



**Trabajamos para crear un modelo de turismo más resiliente a largo plazo, basándonos en la economía circular**

Hemos eliminado los plásticos de un solo uso en todas nuestras operaciones.

Hemos llevado a cabo el proyecto “Circularidad Hotelera” creando una plataforma que facilita a los hoteles medir su progreso hacia la economía circular.

Hemos integrado recursos educativos sobre la economía circular trabajando con nuestros empleados, clientes, proveedores, y organizaciones no gubernamentales.

### Consumo responsable de pescado y marisco



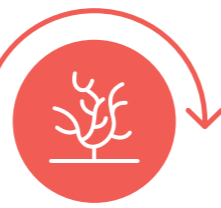
**Impulsamos la pesca responsable de pescado y marisco mediante la mejora de la trazabilidad de nuestra cadena de suministro**

Hemos anunciado públicamente nuestra hoja de ruta hacia el consumo 100% responsable de productos del mar para 2025.

Hemos duplicado el número de restaurantes con certificado Chain of Custody para productos certificados del MSC y el ASC.

Hemos integrado en nuestros hoteles más del 40% del pescado y marisco de origen responsable. Para identificar el origen de estos productos ha sido clave la recopilación de datos.

### Salud costera



**Fomentamos la protección y restauración de arrecifes coralinos**

Hemos hecho público nuestra estrategia de recuperación de arrecifes y de compensación de carbono basada en el carbono azul.

Hemos creado las becas para el estudio de los corales con el objetivo de extender la recuperación de los arrecifes.

Hemos lanzado la serie “*Riding the Wave*”, donde expertos de distintos ámbitos explican la importancia de nuestros océanos y como todos podemos participar en su protección.

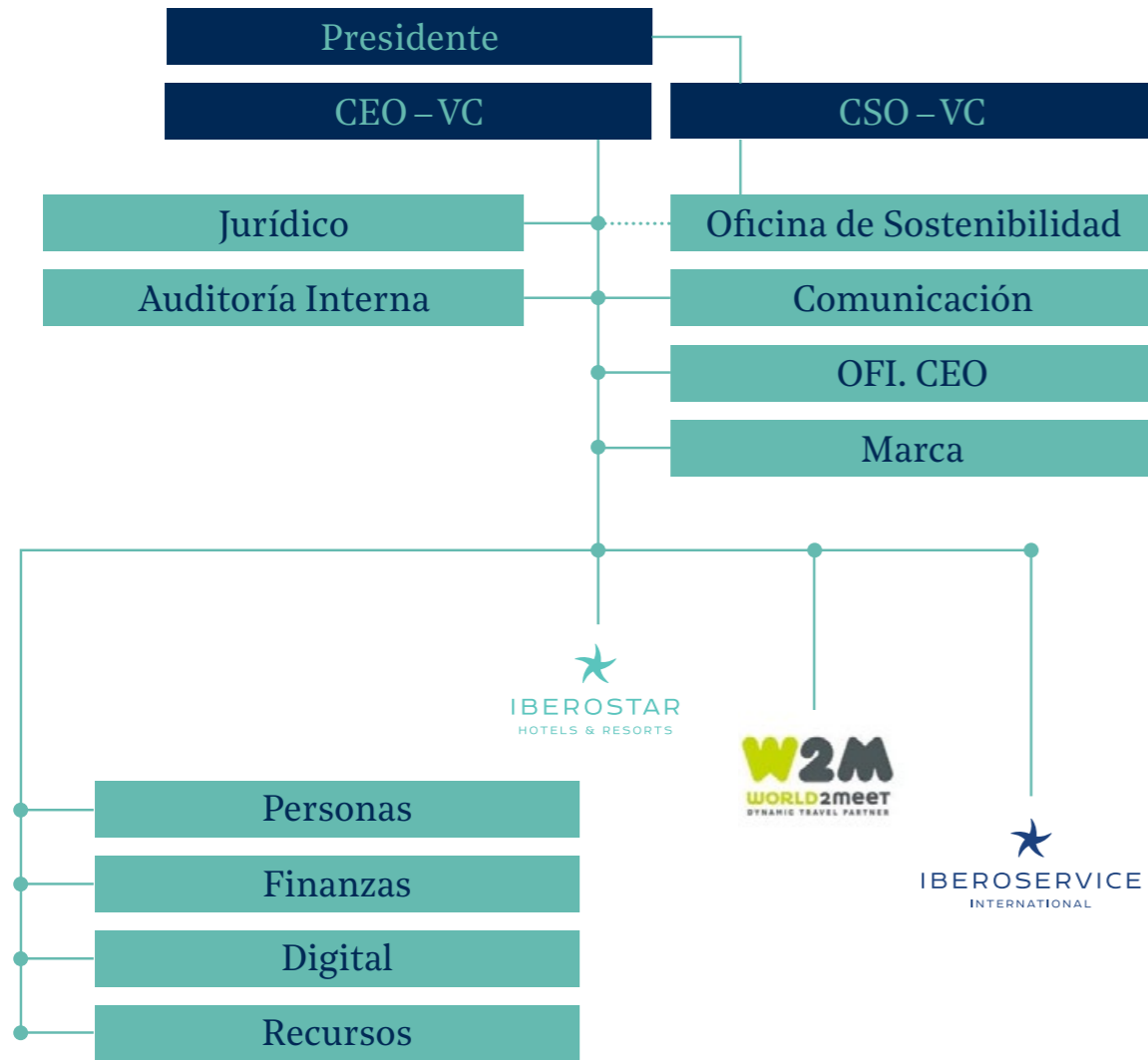
Para más información sobre estas iniciativas ver apartado 3.2. de la presente Memoria de Sostenibilidad.



# Gobierno corporativo

# 1.6

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE GRUPO IBEROSTAR



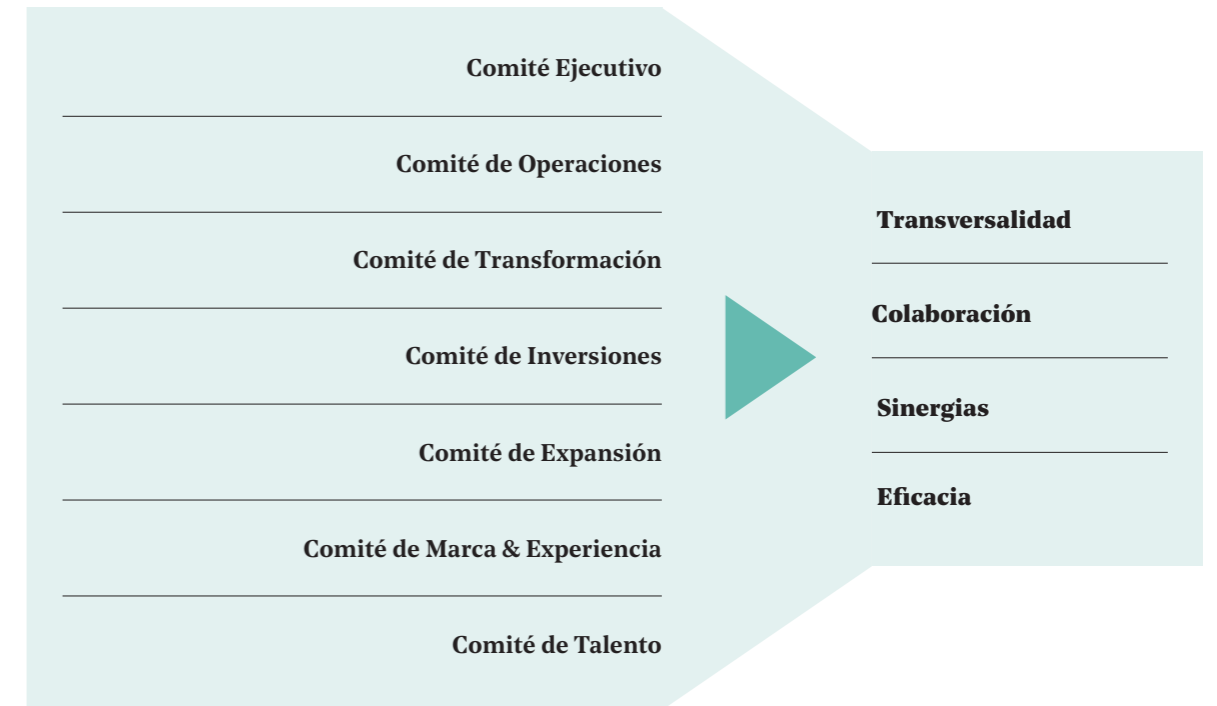
El máximo órgano de gobierno es el Comité Ejecutivo (CEJ). Su función es definir, concretar y llevar a cabo la estrategia, políticas e iniciativas de la compañía. Su responsabilidad se asienta en el Código Ético y en el Programa de Compliance que él mismo ha aprobado. En el Comité se integran el presidente, 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 Fluxá. El CEJ está liderado por el Vice-Chairman & Chief Executive Officer (D<sup>a</sup> Sabina Fluxá) y el Vice-Chairman & Chief Sustainability

Officer (D<sup>a</sup> Gloria Fluxá). 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 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

### 1.6.1

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.

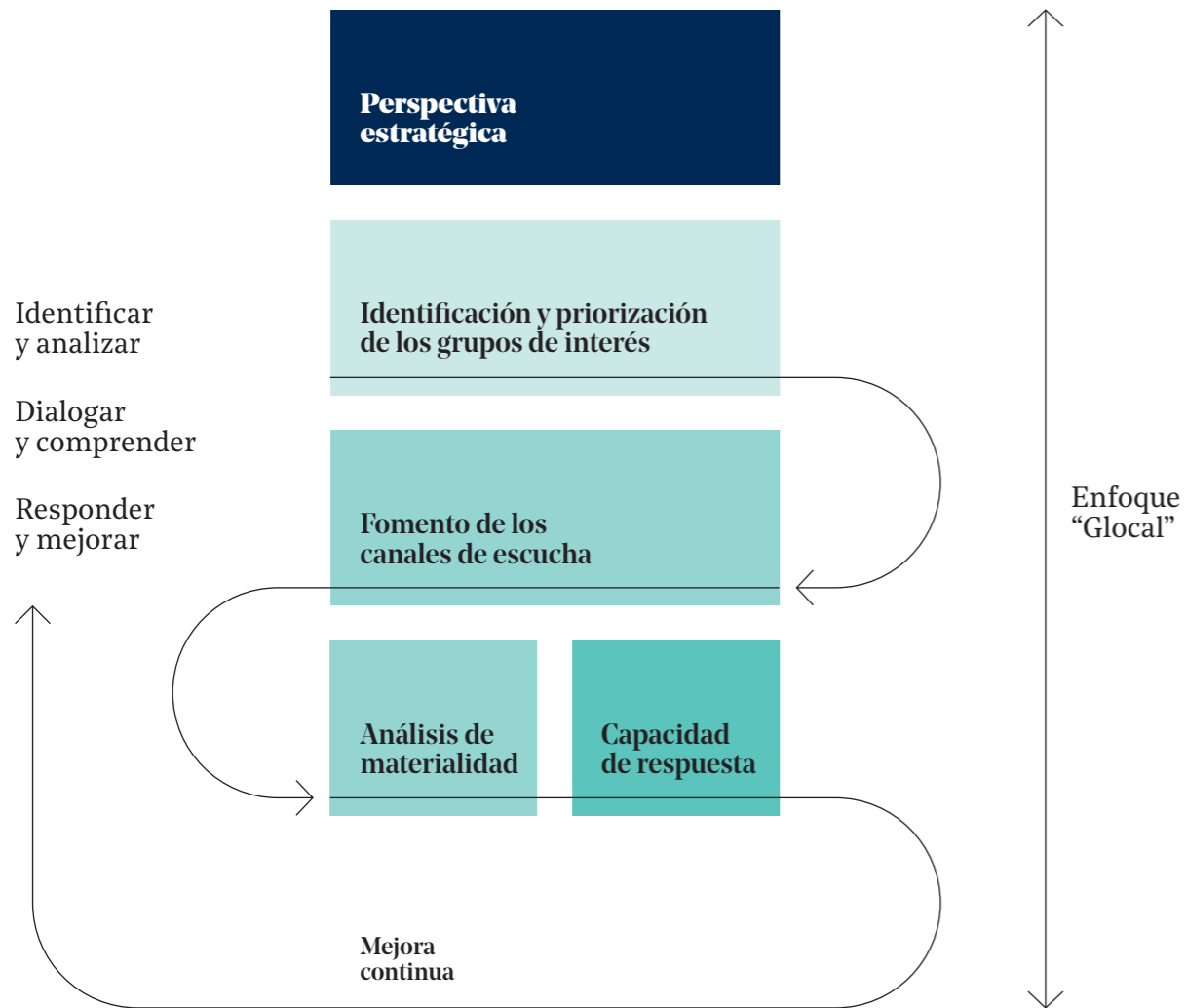
# Grupos de interés

# 1.7

En Grupo Iberostar consideramos el diálogo con nuestros grupos de interés como una acción esencial. 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, respondiendo a sus necesidades y expectativas. 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, fundamentales para poner en marcha movimientos como Wave of Change y How We Care. 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.

## ELEMENTOS CLAVE DEL MODELO DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS DE GRUPO IBEROSTAR



En Grupo Iberostar hemos implantado un modelo de diálogo con nuestros 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.

Nuestros principales grupos de interés son:

Cientes	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

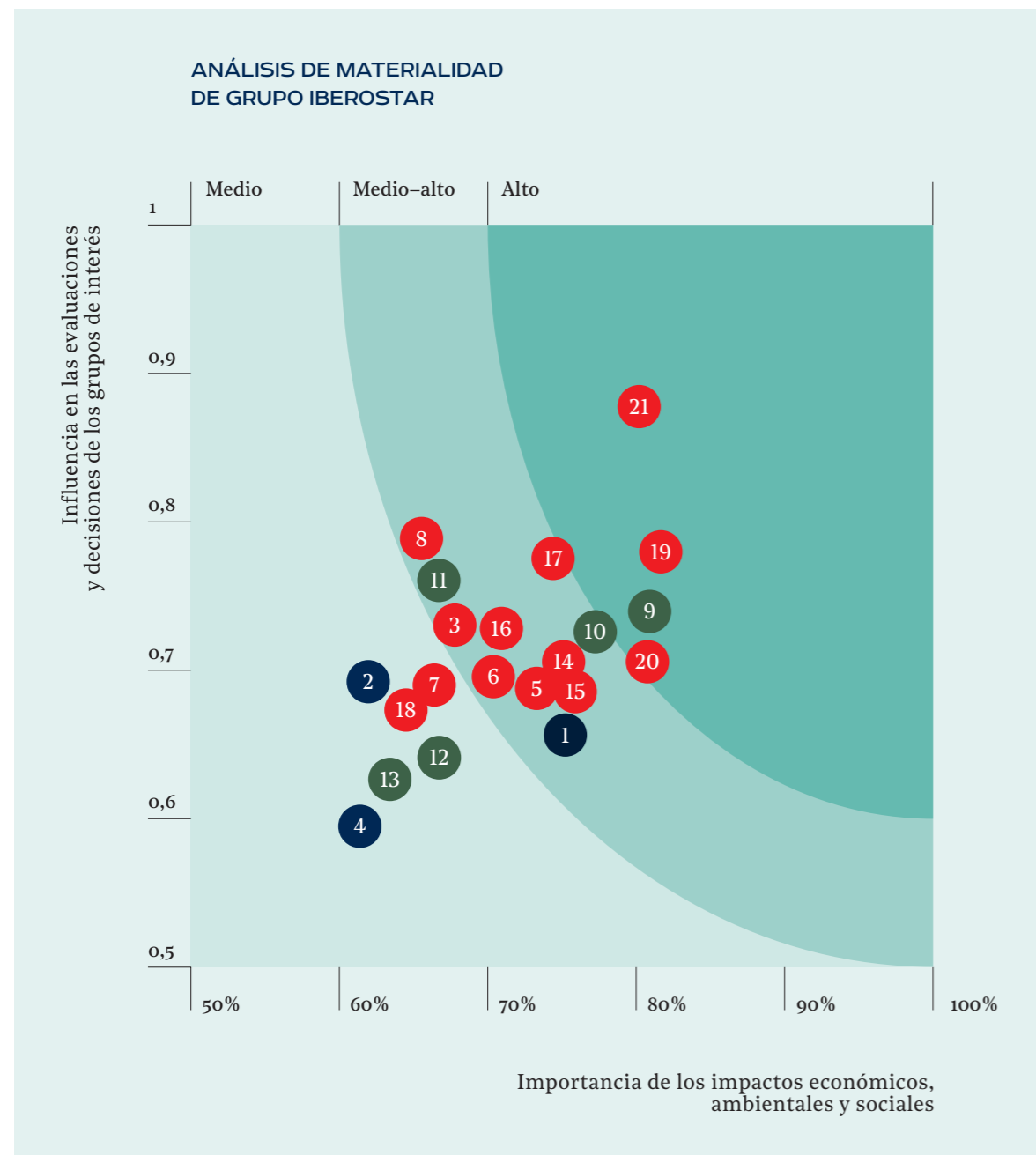
# Análisis de materialidad

# 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 se satisfagan, 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

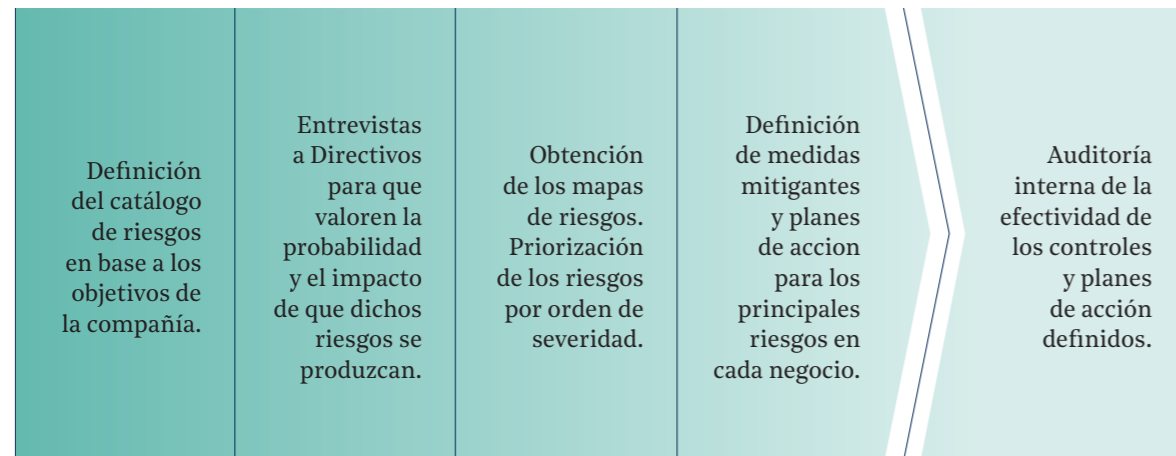
La identificación de riesgos a los que está expuesta una compañía es esencial para evaluarlos y priorizarlos adecuadamente. Un sistema de gestión de riesgos también permite implementar más efectivamente la estrategia corporativa, impulsa la coordinación y comunicación entre las áreas de negocio y facilita 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:



A comienzos de 2020 se actualizó el mapa de riesgos de nuestro negocio hotelero en Cuba obtenido inicialmente en 2018. Este mapa se consolidó con los resultados de años anteriores de los demás negocios para obtener un mapa de riesgos del Grupo actualizado para 2020.

A continuación mostramos los principales riesgos y planes de acción y/o medidas mitigantes implantadas:

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

Categoría	Descripción	Evolución 20 vs 19	Acciones
Estratégicos	Exposición al cambio climático / catástrofes naturales o climatología extrema	➤	Estrategia Wave of Change: - Eliminación de plásticos de un solo uso - Políticas de economía circular. - Protección de océanos / consumo de pescado responsable.
	Exposición a factores macroeconómicos	➤	Diversificación de negocios / mercados
	Gestión de personal, retención y atracción de talento	➤	- Proyecto desarrollo directivo / planes de carrera. - Desarrollo de base de datos global de empleados para mejorar el análisis de datos. - Encuestas de clima laboral. - Desarrollo de la promoción interna (Iberostar Talent).
Digital	Identificación e implantación de nuevas tecnologías / fiabilidad del dato	➤	- Oficina del DATO para mejorar la fiabilidad de la información. - Oficina de innovación digital para la búsqueda activa de mejoras de sistemas.
	Seguridad Informática	➤	- Oficina de ciberseguridad - Póliza de seguros ciber - Oficina de cumplimiento Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS).
Operaciones	Criminalidad, Epidemias y ataques terroristas	➤	- Medidas Covid-19 (comentadas más adelante) - Protocolos de crisis - Plan global de comunicación - Protocolos de seguridad en complejos hoteleros
	Gestión de tarifas, reservas y cupos	➤	- Proyecto iRate: desarrollo interno de software para la gestión de tarifas, contratos y cupos. - Centralización de la gestión de reservas por región.
	Gestión de cuentas por cobrar y prevención de Insolvencias	➤	- Mayores restricciones en nuestra política de concesión de créditos a clientes. - Análisis de mejoras en las coberturas de seguros de crédito.

## Objetivos 2021 en materia de gestión de riesgos

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

**Actualizar** los mapas de riesgos de aquellos negocios que no se actualizaron en 2020.

**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.

Dar **apoyo** a las demás funciones de gestión de riesgos en el Grupo.

## Covid-19

Si bien el objetivo para 2020 era el de actualizar los demás mapas de negocio, con la llegada de la crisis sanitaria tomamos la decisión de retrasar su ejecución hasta 2021.

El riesgo de epidemias lo englobamos en un riesgo global junto con ataques terroristas y criminalidad. Si bien estos últimos 2 eventos se han sucedido con más frecuencia que el de epidemias, tenerlo contemplado nos había ayudado a reforzar nuestros protocolos de higiene y sanidad en hoteles en los últimos años.

Con la llegada del Covid-19 se creó un comité específico para la gestión de este riesgo. Las medidas adoptadas se detallan a continuación.

En base a todas estas iniciativas se han desarrollado más de 300 medidas sanitarias, integradas en la filosofía How We Care e implementadas en los hoteles para proteger la salud y seguridad de empleados y clientes (para más información ver apartados 4.3 y 6.3 de la presente Memoria).



## 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 6 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..

**Sanitaria:** las pandemias suponen un gran impacto en la movilidad mundial y como consecuencia en la afectación al turismo. Debemos transformar la experiencia y aprendizaje del Covid-19 en una oportunidad para reconstruir un sector turístico más responsable y sostenible.

**Económica:** marcada por la reciente crisis ocasionada por la pandemia mundial, tiene un claro impacto en el sector hotelero.

**Tecnológica:** La tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. La crisis sanitaria causada por la pandemia ha servido para acelerar tendencias ya presentes con anterioridad y reforzar la seguridad de nuestros entornos digitales para facilitar la movilidad de los puestos de trabajo. La innovación digital en los hoteles supone un cambio de paradigma para ayudarnos a ser más eficientes.

**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, modalidades de trabajo, habilidades y desempeño.

**Ambiental:** la adopción de una estrategia responsable para reducir el impacto ecológico de la actividad empresarial es una estrategia a largo plazo. Incorporar la voz de la ciencia en el negocio es una palanca clave de la sostenibilidad en el mundo del turismo.

## 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), 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

**2.6**  
Legal Update  
/ pág. 53

## Gestión ética



## Los valores que inspiran la identidad de Grupo Iberostar

# 2.1



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

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. Se actualizó en 2019 y se encuentra implementado en todos los países del Grupo Iberostar excepto en Cuba.

El Código Ético forma parte del sistema normativo interno del Grupo, 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, este lo eleva al Comité Ejecutivo y al órgano de administración del Grupo para su valoración.

**Cumplimiento:** las contravenciones al Código Ético 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](mailto: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 2020, al igual que en el ejercicio de 2019, 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. No obstante lo anterior y a raíz de la publicación, por parte de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de la *Guía sobre programas de cumplimiento en relación con las normas de defensa de la competencia* se ha estado trabajando en un protocolo para el Cumplimiento de las normas de Defensa de la Competencia cuya difusión está prevista en el transcurso del 2021.

En el ejercicio 2020, al igual que en el ejercicio 2019, no se reportaron casos de corrupción a través del canal ético de Denuncias de Grupo Iberostar.

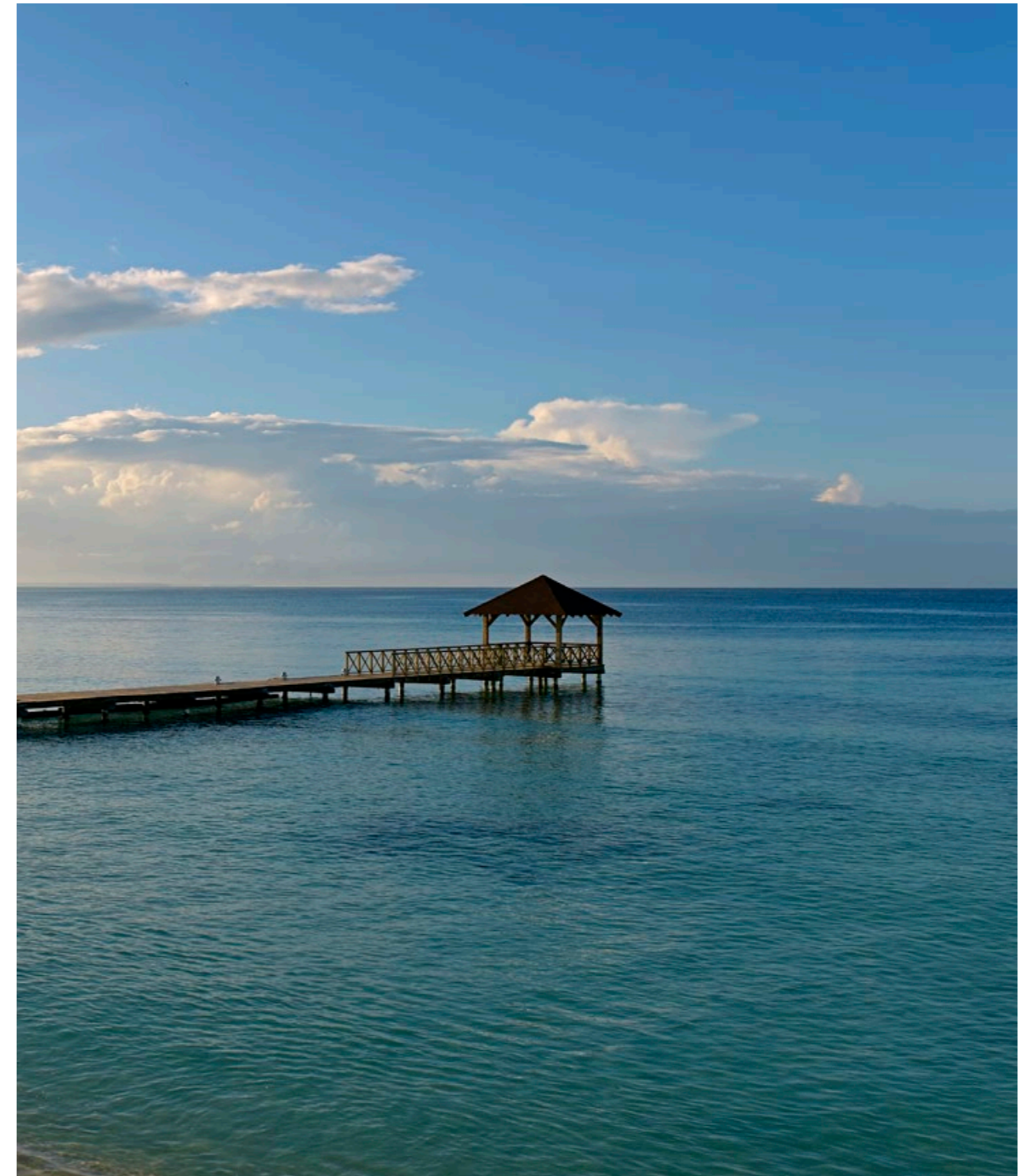
## Legal Update

# 2.6

Ante un marco cada vez más cambiante, el departamento Legal en 2020 ha puesto a disposición de todos los colaboradores en nuestra web interna; Star Team; un nuevo espacio con la actualidad jurídica que afecta a la operativa del Grupo Iberostar.

Consolidando nuestro compromiso con todos los actores que intervienen en la cadena de valor (cliente, trabajador, partners comerciales y medioambiente), se comparten las novedades normativas para gestionar con mayores garantías los nuevos

desafíos que están surgiendo. Por ello, hemos dirigido nuestros esfuerzos en poner en marcha la Newsletter Legal que pretende arrojar un poco de luz a la compleja situación actual a través de la síntesis de la normativa más reciente en los destinos en los que está presente el Grupo Iberostar. En 2020 se han publicado 6 Newsletters en nuestro portal de Star Team y se han enviado por correo electrónico al management team, a todo el personal de sede y a directores de hoteles de EMEA.





**3.1**  
Gestión Ambiental  
/ pág. 61

**3.2**  
El movimiento  
Wave of Change  
/ pág. 63

**3.3**  
Procedimientos  
de evaluación  
o certificación  
ambiental  
/ pág. 81

**3.4**  
Uso sostenible  
de los recursos  
/ pág. 83

**3.5**  
Emisiones de gases de  
efecto invernadero  
/ pág. 91

**3.6**  
Medidas para prevenir,  
reducir y reparar las  
emisiones de carbono  
/ pág. 94

**3.7**  
Otras emisiones  
a la atmósfera  
/ pág. 95

**3.8**  
Gestión de residuos  
/ pág. 98

**3.9**  
Protección de la  
biodiversidad  
/ pág. 100

## Medioambiente

Estamos firmemente comprometidos con la protección del medioambiente a través del ejercicio de un turismo responsable y el desarrollo de iniciativas que promueven la sostenibilidad, tanto a nivel local como a nivel global. Nuestro compromiso implica la protección del medioambiente y los océanos como un elemento determinante en nuestras políticas y toma de decisiones, que se concreta de manera transversal en los distintos destinos y actividades de la compañía.

En 2019 consolidamos dos políticas: la Política de Medioambiente y la Política de Sostenibilidad, ambas lideradas por la Dirección del Grupo y que aplican a todos nuestros lugares de operación. En la primera, se apuesta por un modelo de gestión basado en los principios de la economía circular y la óptima 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 es el marco para la integración de la perspectiva de sostenibilidad en las decisiones de negocio, la correcta gestión de los residuos y el fomento de alianzas y proyectos para el consumo de productos y servicios de origen local y comercio responsable.

Las acciones para proteger el medioambiente se centran principalmente en nuestros hoteles, dado que es en ellos dónde tiene lugar un mayor impacto ambiental. Para la realización de esta Memoria, se han recopilado los datos ambientales de 2020 y en algunos casos se han actualizado datos de 2019 tras recibir información más exacta de los diferentes 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 y marisco, suma alianzas con la comunidad científica e implementa otras acciones para promover la salud costera.

## Lucha contra el cambio climático:

en Grupo Iberostar contemplamos el cambio climático como un fenómeno determinante y contra el que se debe actuar con contundencia y de manera prioritaria. 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, del 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 medioambiente y el patrimonio natural, creando espacios para la divulgación.

## Preservación de la biodiversidad:

la destrucción de ecosistemas, la utilización excesiva de recursos naturales, el calentamiento global y la contaminación son las principales amenazas a la biodiversidad. Para contribuir a su preservación, implementamos acciones para proteger y promover los hábitats en el entorno de nuestros lugares de operación que ya se hallan o pueden llegar a estar en peligro, trabajamos para prevenir la contaminación en origen y promover 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.

Consideramos que implementar acciones para proteger el medioambiente no solo es fundamental para los hábitats, sino que afianza la relación con nuestros clientes y 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 estos se encuentran.

Asumimos los principios de precaución y responsabilidad en nuestra actividad empresarial, lo integramos en nuestras Políticas de Medioambiente y de Sostenibilidad y lo aplicamos en las acciones de gestión ambiental y el movimiento Wave of Change.

Con estos planteamientos, sostenemos una mirada esperanzadora hacia el futuro, en el que el planeta será más resiliente, justo y sostenible.



## Gestión ambiental

# 3.1

Apostamos por una gestión ambiental basada en los principios de la economía circular y 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 integración 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 Hotelería, Restauración y Spa.

Anualmente hacemos una **evaluación del desempeño ambiental** y la comparamos con las mejores prácticas del sector. En caso de ser necesario, planteamos recomendaciones, basadas en oportunidades de mejora con las cuales fortalecer continuamente nuestra gestión ambiental. A continuación, 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 (GEI).
- 02 Eficiencia, conservación y gestión 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 y oportunidades para su reutilización tras ser depuradas.
- 09 Gestión de residuos.
- 10 Substancias perjudiciales para el medioambiente.

Luego, realizamos una evaluación de riesgos ambientales para asegurar el enfoque de gestión a largo plazo y cumplir con los objetivos de las políticas de Medioambiente y de Sostenibilidad. En caso de ser necesario, ponemos en marcha planes de acción específicos en los centros de operación 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 realizadas. Además, revisamos periódicamente la evaluación del cumplimiento legal, atentos a la nueva legislación de medioambiente y sostenibilidad aplicable en cada lugar de operación.

Igualmente existen procedimientos complementarios 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, y un plan de minimización de los residuos.

Adicionalmente, tenemos establecidas actuaciones a seguir en caso de situaciones de emergencia ambiental y se tiene en cuenta aspectos como la formación a nuestros empleados y la comunicación a otros grupos de interés, principalmente nuestros clientes, proveedores, subcontratistas y socios de negocio.



## Etapas en la gestión ambiental de Grupo Iberostar

### Evaluación del desempeño

Evaluación del desempeño ambiental.

Análisis de las mejoras prácticas del sector. (*benchmarking*)

Identificación de oportunidades de mejora para el continuo avance de la gestión ambiental.

### 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.

### Evaluación de riesgos

Análisis de riesgos ambientales

Conformidad con los objetivos globales de la política de medioambiente y la política de sostenibilidad

Planes específicos para la mitigación de riesgos ambientales, en caso de ser necesario.

### Verificación de las actuaciones

Seguimiento y medición de la consecuencia de objetivos y metas a partir de las actuaciones desarrolladas.

Evaluación del cumplimiento legal y análisis de nueva legislación aplicable

Identificación de desviaciones y procedimientos para subsanarlos

## 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 para ser líderes en turismo responsable. 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.

El compromiso de Iberostar con el turismo responsable y la protección de nuestros océanos es la columna vertebral de nuestro movimiento Wave of Change.

Wave of Change nace de nuestra filosofía de empresa familiar: creemos en las personas y en los recursos naturales sin olvidar 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 a todos nuestros grupos de interés. Por ejemplo, trabajamos activamente con nuestros pro-

veedores para que no se queden al margen de esta tarea. Creemos que no se trata de cambiar proveedores, sino de replantear dinámicas. Queremos aprovechar todos estos puntos fuertes para contagiar un modelo de turismo responsable que ayude a mitigar los impactos negativos del cambio climático, la sobrepesca y la contaminación en los océanos.

A través del movimiento Wave of Change buscamos crear conexiones con la ciencia y la academia con el objetivo de ser catalizadores de soluciones en las comunidades en las que operamos. Para ello, contamos con tres líneas de acción que se despliegan a través de acciones tangibles y objetivos ambiciosos a largo plazo. Estas consisten en (1) Avanzar hacia una economía circular, (2) Fomentar el consumo responsable de pescado y marisco, (3) Mejorar la salud costera.

Asimismo, en 2020 hemos anunciado cinco compromisos que nos ayudarán a liderar la transición hacia un modelo de turismo más resiliente y comprometido con la sostenibilidad.

### LOS CINCO COMPROMISOS DE WAVE OF CHANGE



**01** Todos los hoteles Iberostar libres de plástico de un solo uso en todas sus áreas a finales de 2020, libres de residuos para 2025 y neutrales en carbono para 2030.

**02** Consumo 100 % responsable de pescado y mariscos para 2025.

**03** Compromiso con la mejora de la salud de los ecosistemas para 2030.

**04** 90 % de los clientes alojados en Iberostar conocedores del movimiento Wave of Change para 2023.

**05** Certificación de turismo responsable en el doble de hoteles que Iberostar tenga en portafolio para 2030.

## Wave of Change: Avanzamos hacia una economía circular

### 3.2.1



Desde 2017, hemos priorizado la integración de medidas de reducción y reutilización del plástico de un solo uso con el objetivo de transitar hacia un modelo cada vez más circular. No en vano, creemos que es fundamental adoptar una economía regenerativa y reparadora en todas las operaciones para velar por la salud de los océanos de todo el mundo y para mejorar la resiliencia de la empresa.

Asimismo, a pesar de desafíos como la Covid-19, en 2020 podemos anunciar que nos hemos mantenido fieles a nuestro compromiso y hemos conseguido eliminar los plásticos de un solo uso de todas nuestras operaciones. Se ha seguido trabajando en la instalación de fuentes de agua para fomentar la reutilización

y en este sentido, también se ha continuado con los proyectos piloto de compostaje.

Todas estas medidas que hemos llevado a cabo durante estos años nos han permitido darnos cuenta de la necesidad e importancia de mantener los bienes materiales en el ciclo el mayor tiempo posible. Por eso en 2020 se ha trabajado en crear un departamento dentro de nuestras operaciones dedicado a la segregación y la medición de los residuos que generamos, que se expandirá en los hoteles en el próximo año. Además, nos estamos concentrando en el mayor reto de todos: garantizar que todos los productos tengan un valor al final de su vida útil, para cumplir con nuestro objetivo de ser libres de residuos en 2025.

## Eliminación de plásticos de un solo uso en nuestras operaciones

Somos una compañía pionera en la eliminación de plásticos de un solo uso. Iberostar define el plástico de un solo uso como un producto fabricado de forma total o parcial con plástico y que ha sido concebido, diseñado o introducido en el mercado para usarse una vez o durante un periodo breve antes de desecharlo. En la actualidad, se han dejado de emplear plásticos de un solo uso en nuestras habitaciones y operaciones de todos aquellos productos que la legislación permitía, sin afectar a la calidad de la experiencia de nuestros clientes. Para conseguirlo hemos analizado un gran número de artículos y buscado alternativas posibles para cada uno de ellos. Ejemplos de ello son la introducción de dispensadores de plástico reciclado para los amenities o la eliminación de botellas de agua de un solo uso a través de la introducción de fuentes de ósmosis inversa, entre otros. Incluso abordamos el problema de los envases de mantequilla y mermelada unidos buscando alternativas de papel compostable, vidrio o en grandes cantidades.

Cuando se dieron a conocer las medidas de higiene en respuesta a la pandemia, seguimos trabajando para encontrar alternativas que fueran acordes a nuestros objetivos, por lo que adquirimos mascarillas reutilizables fabricadas de materiales reciclados, compramos higienizante de manos en grandes cantidades y recargamos las estaciones higienizantes en todos los hoteles.

Asimismo, Grupo Iberostar aplica criterios rigurosos en la selección de los nuevos productos, exigiendo certificaciones homologadas internacionalmente para los productos implementados y solicitando fichas técnicas para su correcto análisis. Pero lamentablemente, en nuestro recorrido aún quedan productos fabricados con plásticos problemáticos pero que son necesarios para garantizar que cumplimos con nuestros estándares de seguridad alimentaria. Por lo tanto, estamos trabajando en gestionar de forma correcta estos materiales para que vuelvan a entrar en el ciclo de producción y no se conviertan en residuos destinados a vertedero.

## 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. Entre otras acciones,

hemos llevado a cabo la instalación de 450 fuentes de agua en todos los resorts de América, con el objetivo de que todo el consumo de agua de clientes y empleados se haga sin usar botellas de plástico.



## Compostaje

Mientras el Grupo trabaja para avanzar hacia una economía circular, analizamos las principales palancas a activar, aquellas 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. Prueba de ello

son nuestros proyectos piloto de compostaje ya iniciados en 2019 que nos permiten seguir avanzando en nuestro propósito de no generar residuos. En los próximos años trabajaremos en el mismo destino de los hoteles para buscar soluciones que permitan dar valor a los residuos orgánicos.

**1 Piloto 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. Se ha destinado un total aproximado de 7 toneladas de residuos orgánicos a la planta de compostaje.

**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 en 2020 se han producido 69,8 toneladas de residuos orgánicos que se han convertido en 21 toneladas de compost. Este compost generado ha permitido abonar 10 500 m<sup>2</sup> de cultivos (2 aplicaciones/año a razón de 10 t/ha).

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

Conseguir una economía circular es un camino que no se hace solo, si bien trabajamos primero para implementar cambios en nuestras propias operaciones, también queremos implicar a nuestros proveedores, a otros actores de la industria del turismo y a la comunidad inter-

nacional para avanzar todos juntos de manera progresiva hacia una economía circular. En 2020 Iberostar ha estado presente en la junta de asesores de la Global Tourism Plastics Initiative y ha ayudado a desarrollar la plataforma de métricas de circularidad en hoteles con Impulsa.

## Impulsa

Creemos que la adopción de prácticas circulares se debe llevar a cabo de forma sistémica y en colaboración con otros actores del sector turístico. Es por ello que durante 2020 hemos desarrollado conjuntamente con la Fundación IMPULSA Baleares, y la OMT, el proyecto “Circularidad Hotelera”, enfocado en implementar un manual y una plataforma (iCircHot) que permite a los hoteles seguir su progreso hacia la circularidad. La herramienta fue presentada en noviembre 2020 y se ha desarrollado tomando como referencia compañías

de Baleares, pero está pensada para aplicar con carácter global y responder a la vocación de inspirar el desarrollo de destinos más circulares.

Grupo Iberostar participó en la definición y desarrollo de los indicadores. Se crearon grupos de trabajo multidisciplinares para que pudiesen aportar su visión desde las distintas ópticas de acuerdo al conocimiento de cada una de las áreas. En las diversas sesiones de trabajo se definió qué indicadores de circularidad se podría aplicar a cada uno de los bloques (inversión, innovación y gobernanza).

## Nuestros compromisos y adhesiones

Para abordar esta problemática, en 2020 nos hemos adherido a Global Tourism Plastics Initiative, junto con otras empresas, gobiernos y actores del

sector del turismo. Al adherirnos hemos asumido los siguientes compromisos para 2025:

Eliminar los embalajes y artículos de plástico problemáticos e innecesarios.

Adoptar medidas para pasar de modelos de un solo uso a modelos de reutilización o alternativas reutilizables.

Involucrar a la cadena de valor para avanzar y que el 100 % de envases de plástico sean reutilizables, reciclables o compostables.

Adoptar medidas para aumentar la cantidad de contenido reciclado en todos los envases y artículos de plástico que se utilizan.

Colaborar e invertir en aumentar las tasas de reciclaje y compostaje de plásticos.

Informar pública y anualmente sobre los progresos realizados en relación a estos objetivos.

Asimismo, con el objetivo de integrar de manera holística la economía circular en nuestras operaciones y cultura empresarial, nos hemos adherido a la plataforma CE100 de la Fundación Ellen MacArthur. CE100 busca desarrollar y promover la economía circular de manera sistémica mediante la colaboración con diversos grupos de interés, como empresas de diferentes sectores, el mundo académico, e instituciones gubernamentales y no gubernamentales de todo el mundo.

La adhesión a este programa de innovación precompetitivo tiene un enorme potencial transformador para Grupo Iberostar y los lugares en los que opera, puesto que fomenta el desarrollo de una red de cocreación de iniciativas innovadoras para contribuir a la restauración de los sistemas natu-

rales de manera sostenible en el sector turismo.

Además, para el año 2030, tenemos el compromiso de lograr que nuestras operaciones sean neutras en emisiones de carbono. Como parte de este objetivo, Iberostar mejorará la eficiencia energética de sus operaciones, utilizará energías renovables en el máximo grado posible y avanzará hacia operaciones impulsadas por energía eléctrica en lugar de con combustibles fósiles. En 2020 se ha trabajado en analizar el cálculo de alcance 1 y alcance 2 y como firmante del acuerdo “Business Ambition for 1.5°C”, Iberostar esbozará en el próximo año una hoja de ruta de reducción de sus GEI gracias a la eficiencia y al origen de sus recursos, y publicará los informes pertinentes. Asimismo, este 2020 gran parte de la energía eléctrica comprada en España procede de fuentes renovables.

## Wave of Change: Fomento del consumo responsable de pescado y marisco

### 3.2.2



Consumir marisco y pescado de origen responsable contribuye a preservar el medioambiente, promueve la subsistencia de las comunidades locales y asegura la viabilidad de las pesquerías. Es por ello que asegurar la sostenibilidad de nuestros productos se

ha convertido en uno de nuestros ejes de actuación. En 2020, nos enorgullece anunciar tres hitos clave en la consecución de una cadena de suministro más responsable y consciente:

Hemos duplicado el número de restaurantes con certificado Chain of Custody para productos certificados del MSC y el ASC. 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.

El 41% del pescado y marisco que servimos en nuestros hoteles proviene de un origen responsable. Para conseguir este objetivo ha sido fundamental la recopilación de datos ya que nos ha permitido comprender el origen de nuestros productos y asegurar su alineación con nuestro compromiso. Nuestro sistema identifica diversos indicadores para cada producto (Elementos de Datos Clave), entre otros, la referencia del proveedor, la especie en latín, la procedencia (si es acuicultura o pesca salvaje), el método empleado, el país de captura, zona FAO y la clasificación por la UICN.


Hemos anunciado públicamente nuestra hoja de ruta hacia el consumo 100% responsable de productos del mar para 2025.

Pese a tener la mayoría de nuestros hoteles y restaurantes cerrados en 2020, seguimos trabajando en ofrecer en nuestros restaurantes una oferta de pescado certificado bajo el estándar Marine Stewardship

Council (MSC) y Aquaculture Stewardship Council (ASC). En 2020 duplicamos el número de restaurantes certificados y fuimos el primer hotel en Portugal que recibió dicho certificado.

## RESTAURANTES CON CERTIFICADO CHAIN OF CUSTODY PARA PRODUCTOS CERTIFICADOS DEL MSC Y EL ASC



México	España	Portugal	República Dominicana
 <b>L'atelier</b> MSC-C-57197   ASC-C-02210	 <b>Marea</b> MSC-C-56777   ASC-C-01934	<b>Luz</b> MSC-C-58091   ASC-C-02858	 <b>LE TOURBILLON</b> MSC-C-57215   ASC-C-02212
 <b>VENECIA</b> MSC-C-57197   ASC-C-02210	 <b>ASTIR</b> RESTAURANTE MSC-C-56782   ASC-C-01938		 <b>CASA de la Playa</b> MSC-C-57215   ASC-C-02212
Market gastronomy <b>Lemon &amp; Spice</b> MSC-C-57197   ASC-C-02210	<b>CA'S MENESTRAL</b> MSC-C-56782   ASC-C-01938		<b>OceanElFaro</b> ***** MSC-C-57215   ASC-C-02212
<b>UNDER THE SEA</b> MSC-C-57197   ASC-C-02210	 <b>GRAN CLAVEL</b> DE VINOS MSC-C-56686   ASC-C-01970		<b>Il Forno</b> MSC-C-57215   ASC-C-02212
	<b>PAPA negra</b> MSC-C-57423   ASC-C-02393		

## Pescado y marisco “responsable”

Las certificaciones constituyen la máxima garantía de que el producto obtenido es responsable, se ha capturado de forma legal y tiene una trazabilidad completa. Es por ello que en Grupo Iberostar damos prioridad a la adquisición de productos certificados y hemos firmado un acuerdo de colaboración con:

Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI) con el que demostramos nuestro apoyo a las ecocertificaciones obtenidas mediante el riguroso y transparente proceso de referencia de su Herramienta de Referencia Global (Global Benchmark Tool).

Marine Stewardship Council (MSC) y Aquaculture Stewardship Council (ASC). 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).

Además, existen otros productos no certificados procedentes de fuentes responsables, como los productos procedentes de pesquerías y acuicultura que están aplicando un programa de mejora (FIPs y AIPs), aquellos con calificación Amarilla o Verde del programa de Monterey Bay Aquarium Seafood Watch o de aquellas en las que se están aplicando políticas responsables, pero que aún no cuentan con una evaluación o certificación.

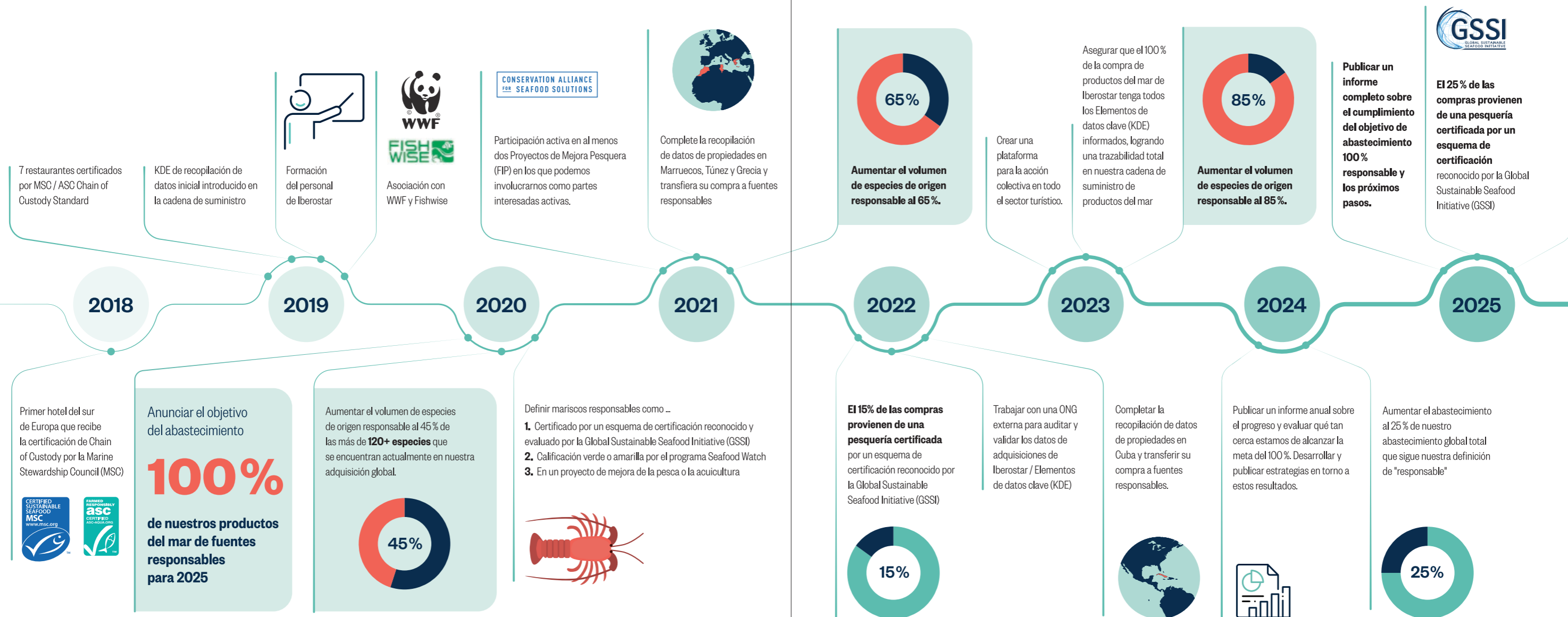
Además de contar con las certificaciones y calificaciones mencionadas hemos rediseñado las cartas de nuestros restaurantes para promover una oferta gastronómica de pescado garantizando que las especies más sensibles se capturen de manera responsable y poner más énfasis en el pescado local y

estacional, impulsando así las economías locales. Todo este trabajo ha sido posible gracias a la colaboración con el departamento de compras y la relación directa con proveedores. La recopilación de datos es lo que nos ha permitido entender mejor la complejidad de nuestra cadena de suministro, el número de actores implicados en cada paso (desde el productor hasta el distribuidor) y el país de origen del producto y el método de captura, entre otros. Con esta información somos capaces de dar prioridad a aquellos productos que se encuentran dentro de nuestra definición de responsable y nos ayudan a conseguir nuestros objetivos. En 2020, el 41% del pescado y marisco que servimos en nuestros hoteles provenía de una fuente de origen responsable.



# Hoja de ruta de Iberostar para el 2025

Nuestro compromiso es el de establecer unos objetivos cuantitativos, transparentes y progresivos, esto implica que debemos rendir cuentas de nuestros hitos anuales. A continuación, exponemos nuestra hoja de ruta para que el consumo de pescado y marisco que ofrecemos en nuestros hoteles sea de origen responsable en 2025.



## Wave of Change: Mejorando la salud costera

### 3.2.3



En Grupo Iberostar tenemos el compromiso de mejorar la salud de los ecosistemas en los que se encuentran nuestros hoteles para 2030. Para ello, en 2020 hemos hecho pública nuestra estrategia de compensación de carbono basada en el carbono azul y nuestra estrategia de recuperación de los arrecifes.

El carbono azul es el carbono capturado y almacenado en los bosques de manglares. Estos ecosistemas se encuentran en las costas tropicales y subtropicales y tienen una capacidad de captura de carbono mayor a la de los bosques terrestres, por lo que promover su protección supone una importante medida de adaptación al cambio climático.

Compensar al menos el 75 % del CO<sub>2</sub> emitido por nuestras operaciones para 2030.

Usar el carbono azul como fuente adicional para procesar el exceso de nutrientes después del tratamiento en las propiedades en las que Grupo Iberostar tiene sus propias instalaciones para el tratamiento de aguas residuales.

Añadir al menos un 25 % más de vegetación en áreas cercanas a hoteles seleccionados de Grupo Iberostar.

Promover la divulgación de estos ecosistemas para que clientes, empleados y otros grupos de interés puedan conectar con nuestro compromiso.

Mejorar la salud costera implica también proteger y restaurar los arrecifes de coral y posidonia que rodean nuestras propiedades. Con este objetivo en mente creamos el primer vivero de corales (Coral Lab) en República Dominicana y, en 2020, durante la reapertura del complejo Paraíso en la Riviera Maya, inauguramos nuestro segundo vivero de corales. Asimismo, hemos otorgado 4 becas de investigación Rebuilding Coral Reefs con el objetivo de impulsar la protección de los corales y catalizar la búsqueda de soluciones para la reconstrucción de los arrecifes.

Además, en 2020 hemos dado continuidad a 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 esta edición, hemos otorgado 11 becas a jóvenes estudiantes para investigaciones que van desde el estudio del impacto de los microplásticos sobre las especies hasta la evaluación de la incidencia de los plásticos sobre la costa balear.

Para más información sobre la implicación de Wave of Change en la promoción de la salud costera, consultar el apartado 3.9 de la presente Memoria.

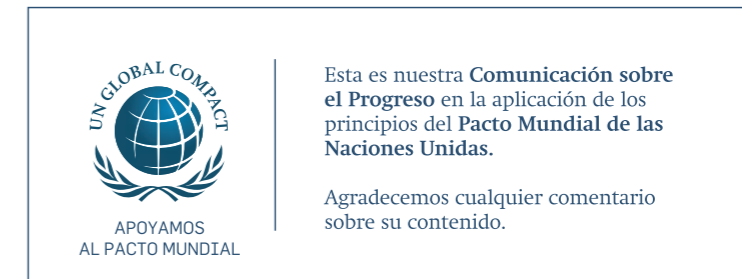
## Las alianzas en Wave of Change:

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, Business Ambition for 1.5°C o EarthCheck y entidades locales como Tirme y la Fundación Impulsa (Mallorca), Seascape Caribbean (Jamaica), CINVESTAV-MERIDA (México) 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



## 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



**Programas para la conservación de tortugas marinas:** en los 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:** Visitamos 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.

Asimismo, estamos en proceso de desarrollar un proyecto de sensibilización y educación medioambiental destinado a centros educativos de las zonas donde Iberostar tiene presencia con el objetivo de transmitir el respeto por el mundo marino y la responsabilidad del uso y desecho de plásticos. A finales de este ejercicio, hemos empezado a desarrollar los contenidos del programa y se espera que para finales de 2021 o inicios de 2022 se pueda presentar su despliegue y puesta en marcha.

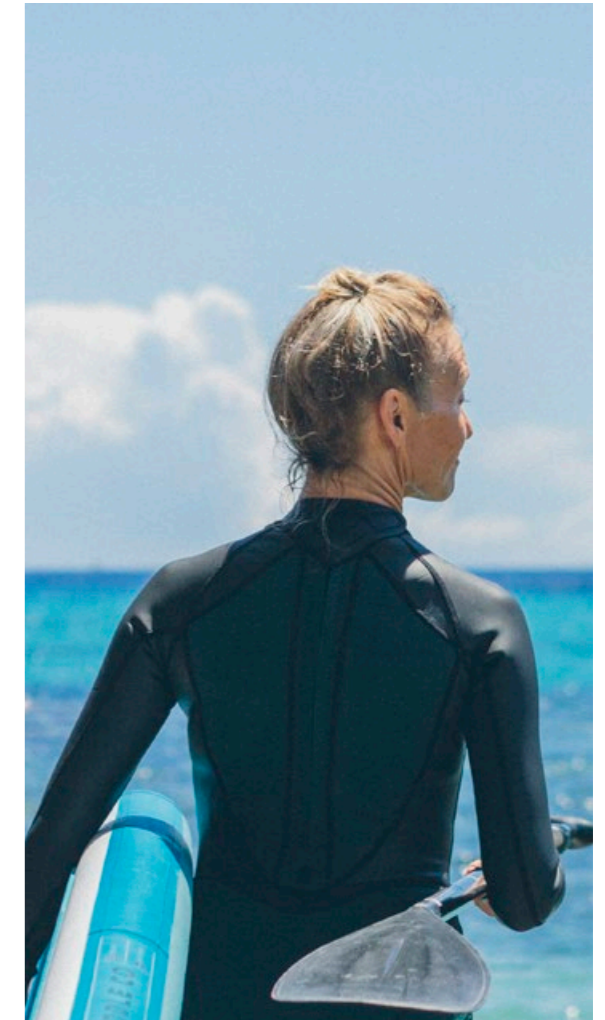
**Día Mundial de los Océanos:** En el Día Mundial de los Océanos hemos hecho pública nuestra estrategia para conseguir que el 100% de nuestro pescado y marisco sea de origen responsable en 2025.



## Acciones de divulgación general



**Riding the Wave:** Hemos lanzado la serie “Riding the Wave”, donde expertos de distintos ámbitos explican la importancia de nuestros océanos y cómo todos podemos participar en su protección. Estas conferencias se pueden ver en nuestras redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter).





## Presencia en foros

Como parte de las actividades de difusión de Wave of Change, hemos estado presente en diversos foros donde hemos presentado las acciones llevadas a cabo estos últimos años. A continuación, se destacan los más relevantes:

FOROS EN LOS QUE GRUPO IBEROSTAR HA DIFUNDIDO EL MOVIMIENTO WAVE OF CHANGE



## Premios otorgados a Wave of Change

**“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 ámbito de FITUR, Grupo Iberostar ha ganado el III Premio de Turismo Responsable y Sostenible en la categoría de Hostelería. La Fundación InterMundial entregó el 22 de enero el premio, que organiza en colaboración con Fitur y la Organización Mundial del Turismo, lo que reconoce nuestro compromiso y liderazgo en turismo responsable.

Además, en 2020 el jurado de Blue Flag International ha otorgado el primer premio de mejores prácticas (Blue Flag Best Practice Competition 2020) a las playas de nuestros resorts en República Dominicana por la iniciativa “Wave of Change”.

Futurismo hace entrega de los Mencey Futurista de Honor, que son aquellos premios que se entregan a profesionales, empresas o instituciones que más deferencia y respeto tienen dentro del sector turístico: bien por sus aportaciones y logros, su experiencia, sus críticas o sus valores. El 22 de octubre de 2020 Grupo Iberostar recibió el Premio Sostenibilidad a la Cadena Hotelera Internacional Más Sostenible.

En febrero 2020, los Premios Onda Cero Mallorca han vuelto a reconocer la labor de todas aquellas personas o entidades que contribuyen al desarrollo de la sociedad mallorquina, así como a aquellos que destacan por su labor dentro y fuera de la isla. En esta ocasión, el Jurado ha reconocido el proyecto ‘Hoteles Circulares’ de Tirme, en el que colabora Grupo Iberostar con otras cadenas hoteleras, con el Premio Onda Cero Mallorca 2020 de la Responsabilidad Corporativa



## Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

# 3.3

La mayoría de nuestros hoteles cuenta con certificaciones ambientales. Las certificaciones con 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 desa-

rollar 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 2020 Iberostar ha estado trabajando intensamente para adaptarse a estos estándares y en 2020 33 de nuestros hoteles en EMEA<sup>1</sup> y AME<sup>2</sup> disponen de la certificación SILVER y 5 hoteles de Cuba 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 gestión del turismo cada vez más responsable.

Las certificaciones más relevantes de Grupo Iberostar son las siguientes:

### CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES DE GRUPO IBEROSTAR (2019-2020)

Certificación		Número de hoteles certificados 2020	Número de hoteles certificados 2019
ISO 14001:2015		<b>36</b>	<b>31</b>
EarthCheck		<b>33</b>	<b>6</b>
Travelife		<b>1</b>	<b>1</b>
EMAS		<b>0</b>	<b>3</b>
Green Globe		<b>0</b>	<b>10</b>
Ecocheck		<b>0</b>	<b>3</b>
Green Key		<b>2</b>	<b>6</b>
Blue Flag <sup>3</sup>		<b>7</b>	<b>7</b>

<sup>1</sup> EMEA Incluye Europa, Medio Oriente y África.

<sup>2</sup> AME Incluye todo el continente americano.

<sup>3</sup> Esta certificación corresponde a las playas de AMES.

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 20 millones de euros por siniestro y año.

Igualmente, el Código Ético de Grupo Iberostar recoge el firme compromiso por preservar el

medioambiente y el respeto a la flora y fauna autóctonas en todos los destinos en los que operamos. La preocupación por el medioambiente se extiende a las relaciones que mantenemos con los colaboradores de Grupo Iberostar, quienes deben ser conscientes de la importancia del medioambiente 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 medioambiente, consumiendo recursos, energía y agua de forma responsable y evitando la generación innecesaria de residuos y fomentando su reciclaje.

Conocer, respetar y abogar porque 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 consumo ineficiente de los recursos naturales, energía, agua y materias primas, así como de productos cuya fabricación implica un consumo intensivo de energía, agua y materias primas, puede generar en el futuro escenarios de escasez, que podrían poner en riesgo nuestra actividad económica y el bienestar de las comunidades en los lugares en los que operamos. Por ello, consideramos esencial realizar un control riguroso del consumo de recursos en todos nuestros hoteles. Su monitorización permite optimizar y reducir el consumo e implementar medidas de 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 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, durante su vida útil, permitirán alcanzar mayores tasas de ecoeficiencia en el consumo de recursos. Además, se realizan estudios de impacto ambiental, esenciales para la realización de estos proyectos. Estos incluyen la caracterización

de la flora y la fauna y la identificación de zonas protegidas, medidas para minimizar el movimiento de tierras, 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, de materiales reciclados, así como las compras sostenibles, basadas en estándares como FSC, Comercio justo, certificación EU Ecolabel, Energy Star USA, LEED, la utilización de madera procedente de explotaciones forestales controladas, la utilización de materiales reciclados, entre otras.

Durante 2020 hemos avanzado el Plan de Trabajo Integral con el fin de consolidar la implementación de los “Estándares de Construcción Responsable Iberostar” en nuevos proyectos y reformas de hoteles. Estos se basan en la legislación ambiental y normas de referencia de cada país, estándares de referencia para la construcción sostenible, tales como *Leed*, *Lean Construction* y *Cradle to Cradle* (este último específico para aplicar criterios de economía circular), y en los manuales y guías de Obras y Proyectos existentes en el Grupo Iberostar para minimizar los impactos ambientales.

El Departamento de Inversiones, Obras y Proyectos, con la participación de otros Departamentos (Compras, Operaciones, Oficina Sostenibilidad, entre otros), llevó a cabo a lo largo de 2020, y a pesar de las contingencias debidas a la Covid-19, medidas planificadas en 2019:

Jornadas de formación de los equipos en Sistemas de Certificación (*Leed* y *Lean Construction*), para promover la mayor difusión y comunicación a los equipos internos y colaboradores externos.

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 *Leed* (análisis de factibilidad de la certificación *Leed* de operación y mantenimiento de dos hoteles en América y dos hoteles en EMEA y análisis de factibilidad de la certificación *Leed* de diseño y construcción de un hotel en América).

Estudio y selección de edificios del portfolio de Hoteles Iberostar para elaboración de Modelización energética. Esto permite la simulación del desempeño energético del edificio en función de distintos escenarios, estableciendo una aproximación de las potenciales reducciones de consumo de energía y de la huella de carbono antes de realizar reformas.

Un ejemplo de la implantación en 2020 de estas buenas prácticas ha sido la obra realizada en el Hotel Royal Andalus. Este proyecto consistió en la reforma y ampliación de algunas plantas de habitaciones (incluyendo remodelación de baños, pavimento, instalaciones y mobiliario interior), la construcción de nuevas plantas de habitaciones, así como la remodelación de zonas de buffet y grill, gimnasio, tiendas, recepción y oficinas admi-

nistrativas. Para su ejecución se tuvo en cuenta medidas para reducir la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) durante las diferentes fases de la obra. Mediante un software especializado, se estimaron las reducciones de emisiones de GEI asociadas a diferentes alternativas para la obra, de forma que las emisiones asociadas a cada alternativa constituyeran un criterio más para elegir la alternativa a aplicar.

A continuación se presentan los resultados conseguidos:

Medidas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	% Reducción de reducción de emisiones de GEI
<b>Elección de materiales</b>	
1. Uso de áridos reciclados frente a áridos directamente extraídos	75 %
2. Uso de pinturas ecológicas respetuosas con el medioambiente	99 %
<b>Adecuada gestión de residuos</b>	
1. Reutilización de gravas de cubiertas en rellenos	100 %
2. Reutilización de tierras de excavación para acondicionamiento exterior al final de la obra	100 %
3. Reutilización de tierras vegetales para acondicionamiento exterior al final de la obra	100 %
4. Separación de residuos en origen con destino a reciclado (hormigón, metal, madera, plástico, resto)	80 %
<b>Medidas de eficiencia energética</b>	
1. Uso de aparatos electrónicos con eco-etiqueta europea	75 %
2. Optimización del ratio (potencia disponible/potencia necesaria) en maquinaria a usar en obra	Según la optimización posible
<b>Protección del entorno</b>	
1. Desplazamientos de personal a obra en vehículos con 80 % de ocupación mínima frente a una ocupación de un 20 %.	75 %
2. Siembra de árboles para compensar huella de carbono emitida	Según el tipo de árbol (un árbol de 20 años captura anualmente el CO <sub>2</sub> de un vehículo que recorre entre 10 000 y 20 000 Km)

Otro ejemplo de la implantación en 2020 de buenas prácticas ha sido la reforma del solárium de la piscina del Hotel Cala Barca, con una nueva piscina infantil, baños y recolocación de la pista de paddle. Además, se recuperó más de 800 m<sup>2</sup> de jardín, en el que se instaló una red de riego más eficiente mejorando la monitorización del consumo de agua. Los materiales resultantes de las obras de demolición y excavación se reutilizaron como relleno o, cuando era viable, se

recolocaron en la obra (pistas de paddle, vallado de la piscina). Si no se hubieran reutilizado materiales, las emisiones de GEI durante la reforma habrían sido el doble, al haber sido necesario el transporte de estos materiales hasta el vertedero y el transporte de material nuevo desde una cantera. Igualmente, se aseguró que los residuos generados (césped artificial, vallados y cerramientos metálicos y cableado) se enviaran a reciclar a través de gestores autorizados.

## Consumo de agua

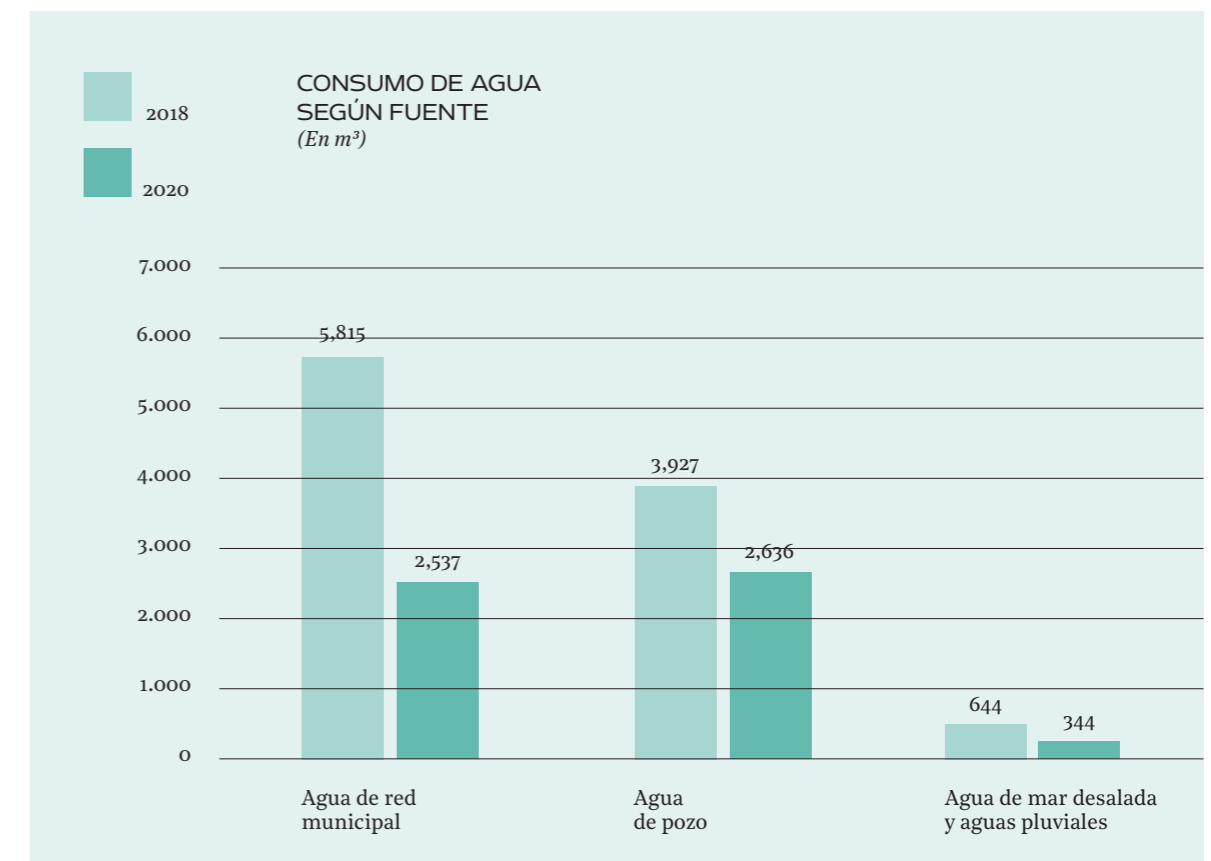
### 3.4.1

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.

A continuación, en el siguiente gráfico se presenta el consumo de agua en 2020 y 2019, según el tipo de fuente:

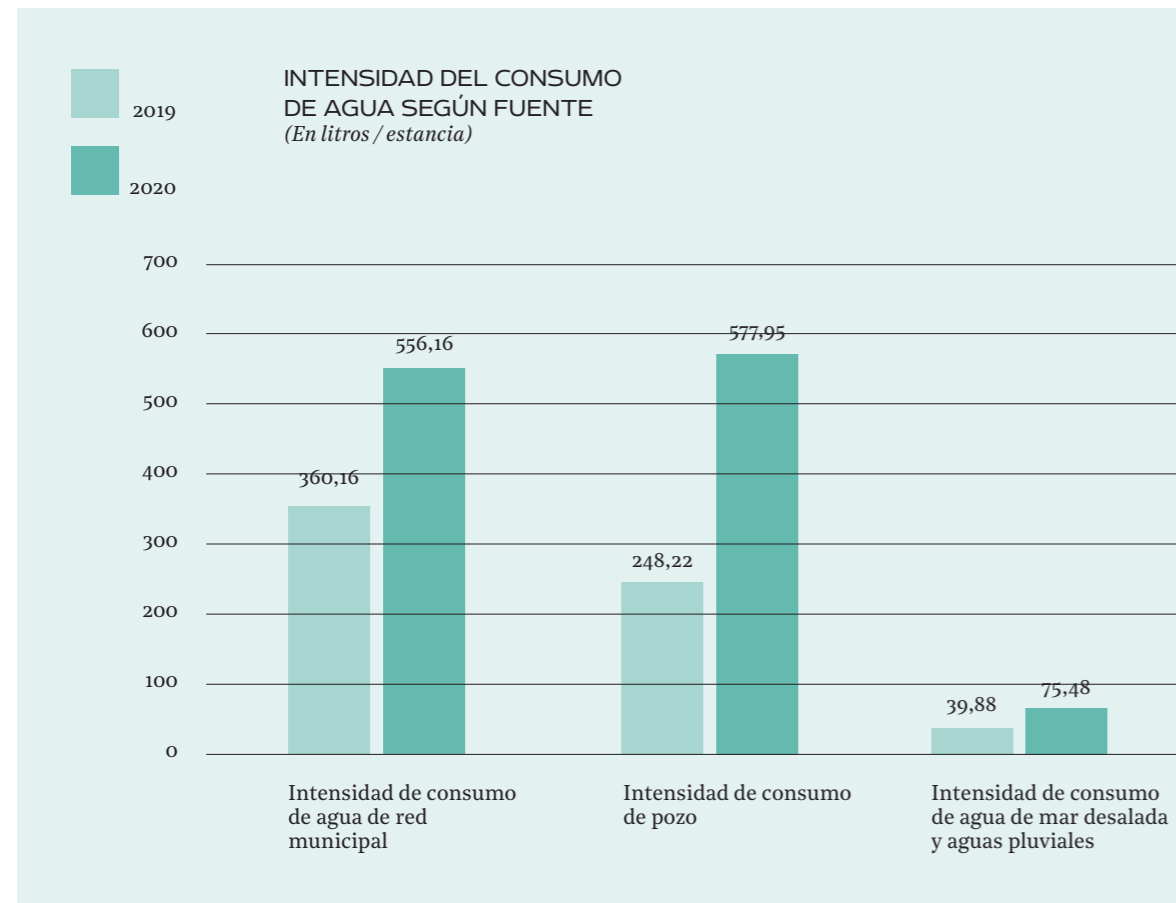


En 2020 el consumo de agua en nuestros hoteles fue de 5,52 millones de m<sup>3</sup> (un 46,9% inferior al consumo de agua en 2019). Del total de agua consumida en 2020, un 46,0% fue agua de red de agua municipal, un 47,8% de agua de pozo y el resto de agua de mar desalada. En 2019, el consumo de agua fue de 10,39 millones de metros cúbicos, de los cuales un 56,0% de agua de red municipal, un 37,8% de agua

de pozo y el resto de agua de mar desalada.

También es importante 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 terminar de comprender la variación de los datos de un año respecto al anterior aplicando otra perspectiva.

A continuación, en el siguiente gráfico se presenta el consumo de agua en 2020 y 2019, según el tipo de fuente:



En 2020 el consumo medio de agua en nuestros hoteles fue de 1.210 litros por estancia, mientras que en 2019 fue de 643 litros por estancia. Como cabía esperar, el incremento del consumo de agua por estancia se debe fundamentalmente a las condiciones de operación excepcionales en 2020 derivadas de la Covid-19. En condiciones normales de operación, en República Dominicana, México, Jamaica, Brasil y Grecia el riego de jardines se lleva a cabo con agua previamente tratada en estaciones de depuración de aguas residuales. Igualmente, en República Dominicana y Brasil el agua con la que se riegan los campos de golf proviene en gran parte de estaciones de depuración de aguas residuales. No obstante, debido al menor número de clientes en nuestros hoteles en 2020, la generación de agua

residual se vio reducida de forma muy significativa y el mantenimiento de las instalaciones tuvo que realizarse principalmente con agua de red o de pozo, según la fuente de agua disponible en cada hotel. Esto supuso un importante incremento del consumo de agua por estancia. Por otra parte, las piscinas funcionaron con normalidad durante los períodos de 2020 en el que nuestros hoteles estuvieron abiertos, pero al haber un nivel de ocupación inferior (y por tanto un menor número de estancias) al que había en años anteriores, el consumo por estancia también se vio incrementado. Además, al estar cerrados durante unos meses se tuvieron que realizar tareas de mantenimiento y limpieza en las piscinas, lo que también supuso un incremento del consumo de agua por estancia.

## 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, desde hace varios años se han venido realizando mejoras en los controles de consumos de energía 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 mejoran la regulación térmica de las habitaciones, climatización más eficiente y automatizada tanto en habitaciones como en zonas comunes, sustitución de carpinterías exteriores con perfiles y vidrios dobles de seguridad que favorecen el ahorro energético, sistemas más eficientes e inteligentes de produc-

ción 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, persiguiendo también un incremento en la capacidad de ocupación y servicios ofertados.

Asimismo, en nuestros hoteles llevamos a cabo diversos proyectos y acciones para fomentar el uso de energías renovables, 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 estos la generación de energía térmica se aprovecha para calentar las piscinas. En 2020 el consumo de biomasa representó una cifra equivalente al 20,9% del consumo de combustibles fósiles en España, mientras que en 2019 representó el 14,7%.

**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.

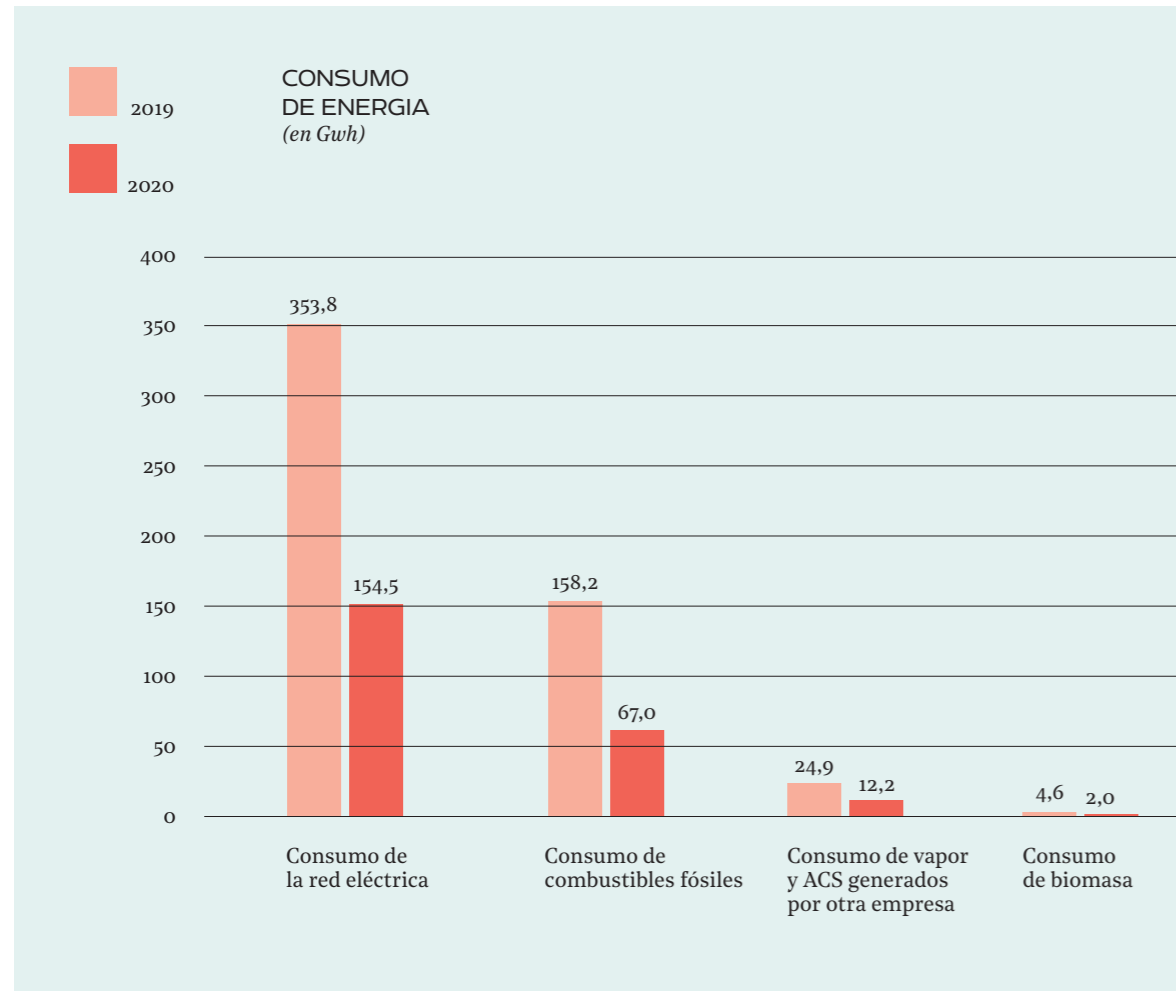
**Paneles solares híbridos:** en el Hotel Iberostar Bouganville de Tenerife se sustituyó la instalación de energía solar térmica por paneles solares híbridos que producen energía térmica y energía eléctrica en la misma unidad de superficie. Además, mantiene la parte fotovoltaica a menor temperatura,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

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

Por otra parte, en 2020 Grupo Iberostar efectuó la compra de electricidad con garantía de origen de fuente renovable, GdO, en España, representando el 87,6% del consumo eléctrico en nuestros hoteles de España.

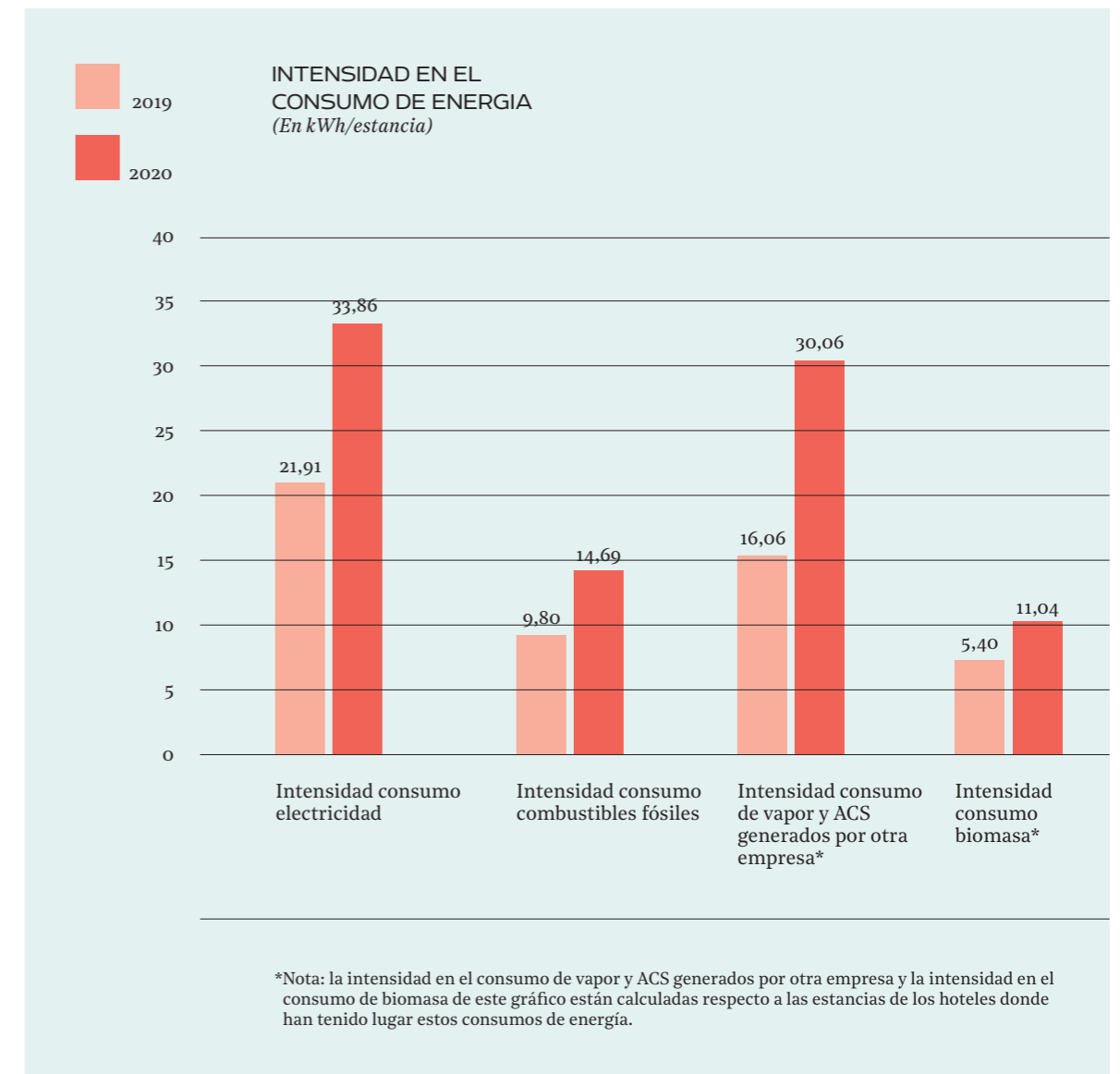
A continuación, en el siguiente gráfico se presenta el consumo de energía en 2020 y 2019, según la fuente:



En 2020 el consumo de energía en nuestros hoteles fue de 235,7 GWh (un 56,5% inferior que en 2019), de los cuales un 65,55% fue consumo de electricidad, un 28,43% consumo de combustibles fósiles en calderas, cocinas y grupos electrógenos, un 5,15% vapor y agua caliente sanitaria (ACS) comprados a otra empresa (en cuatro hoteles de

República Dominicana y dos hoteles de México) y un 0,87% consumo de biomasa en calderas (en cinco hoteles de España). En 2019, el consumo de energía en nuestros hoteles fue de 541,5 GWh, un 65,34% electricidad, un 29,21% combustibles fósiles, un 4,61% compra de vapor y agua caliente sanitaria y un 0,84% biomasa.

Analizando la intensidad del consumo de energía por estancia, se aprecia un incremento en 2020 respecto a 2019 en todas las fuentes de energía empleadas:



El incremento en los consumos de energía por estancia en 2020 se debe a las circunstancias anómalas originadas por la Covid-19. A pesar de haber tenido que estar cerrados durante muchos meses en 2020, nuestros hoteles tuvieron que seguir realizando un consumo de energía para el mantenimiento esencial de sus instalaciones.

Y cuando fue posible reabrir nuestros hoteles, el mantenimiento de las áreas comunes implicó un consumo de energía similar al de una operativa habitual pero dando servicio a un menor número de huéspedes, y por tanto un mayor consumo de energía por estancia.

## Recursos dedicados para mejorar la eficiencia energética y otras mejoras ambientales

### 3.4.3

Tal y como se explica al inicio del apartado anterior (apartado 3.4.2), en Grupo Iberostar realizamos diversas inversiones en eficiencia energética, empleando para ello la mejor tecnología disponible en el mercado. Durante 2020, dado el contexto de la pandemia, muchos de los proyectos previstos se han aplazado para su realización en 2021. No obstante, en 2020 en España sustituimos equipos de climatización de hoteles por un valor de más de 0,5 millones de euros.

Además, en 2019 pusimos en marcha un proyecto

para la instalación de 450 máquinas expendedoras de agua en todos Resorts de América, que permite eliminar el uso de botellas de plástico para el consumo de agua de clientes y empleados. A esto se añade la compra de botellas de vidrio y carros repartidores, así como las obras de adecuación. La inversión de este proyecto en América supuso un total de 4,3 millones de euros, de los cuales 2,5 millones de euros se ejecutaron en 2019 y 0,8 millones en 2020. Igualmente, para 2021 tenemos previsto poner en marcha este proyecto en EMEA.



## 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 contaje).

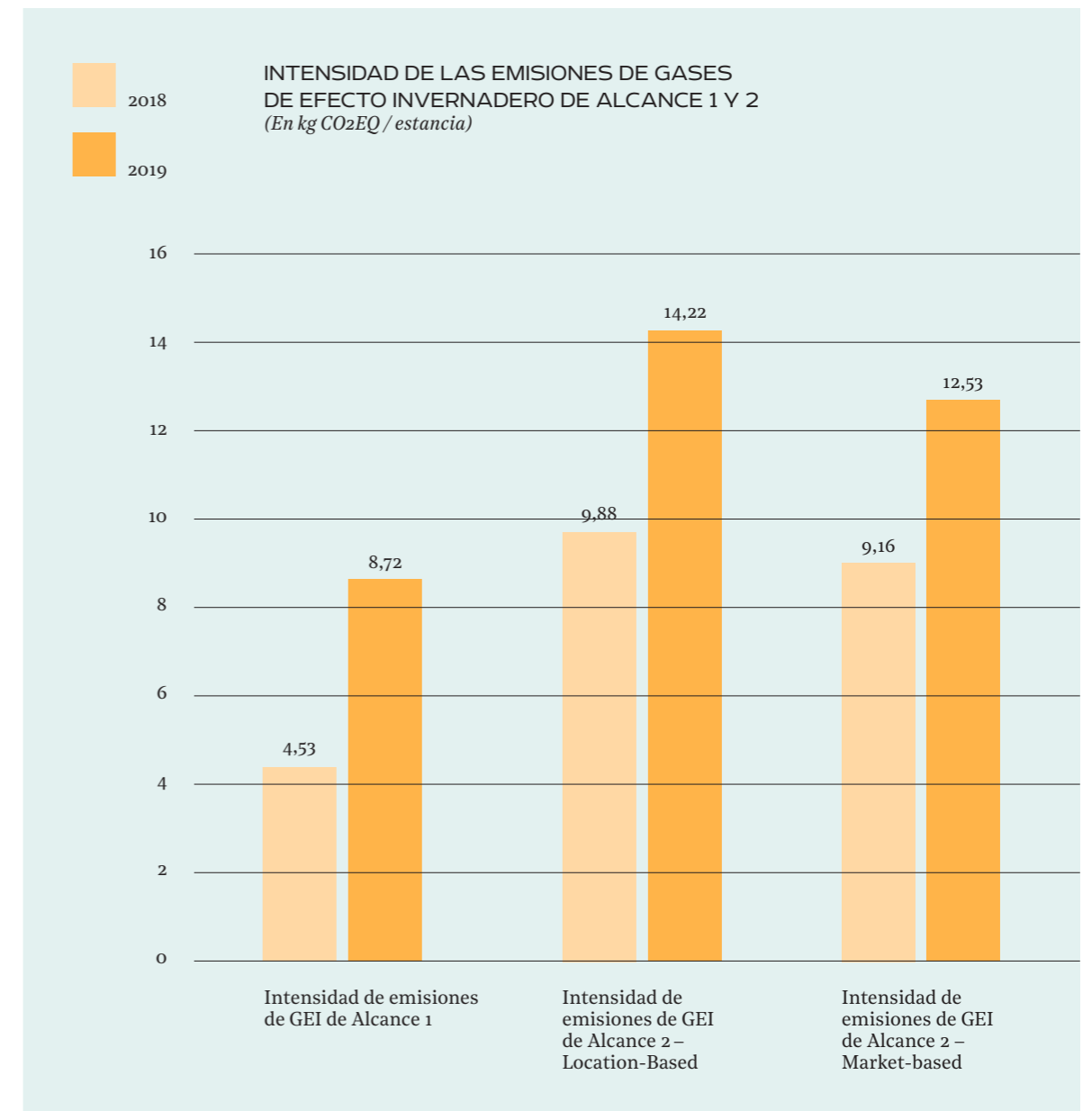
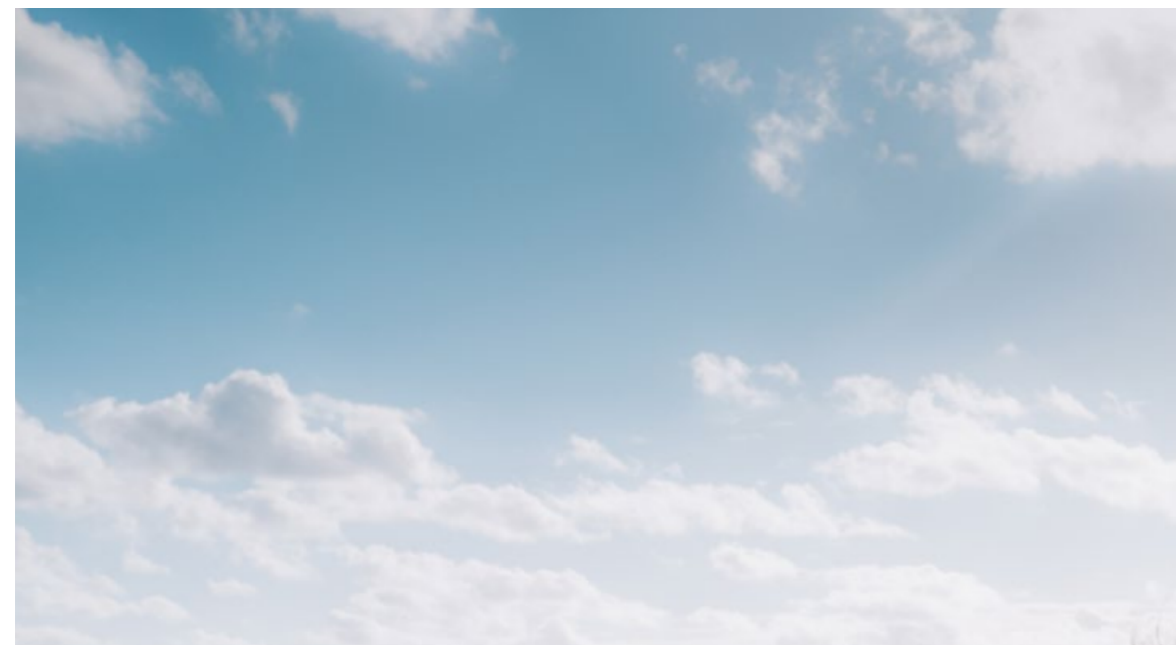
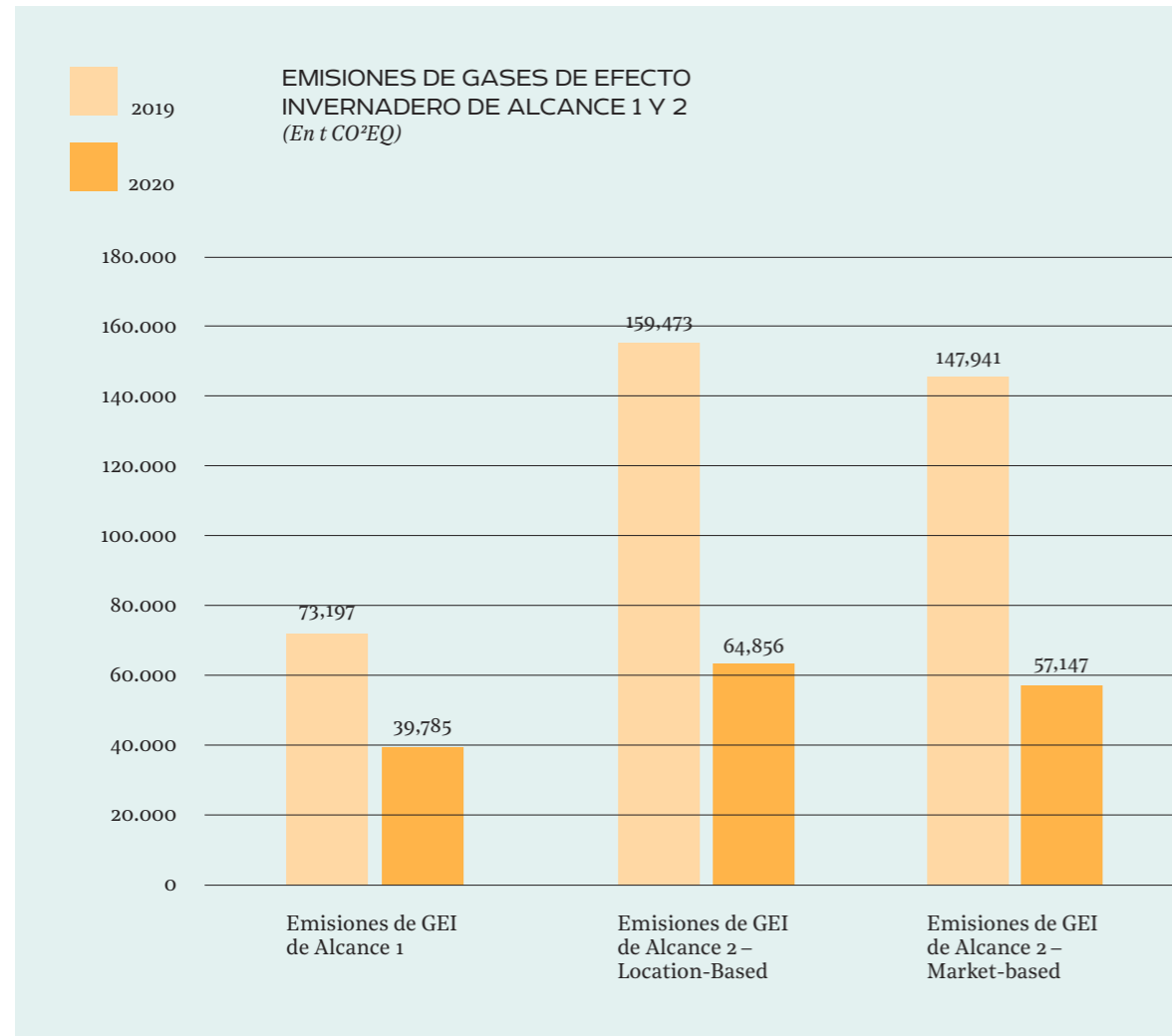
Las emisiones de GEI de Alcance 1 corresponden a las generadas en nuestros propios hoteles por el consumo de combustibles fósiles y por la emisión difusa de refrigerantes en equipos de climatización. Para estos últimos, se consideran las recargas de refrigerantes en los equipos de climatización.

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 de acuerdo a fuentes internacionales validadas). Entre tanto, 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 permiten fomentar la demanda de energía generada de manera más sostenible.



Los siguientes gráficos presentan la generación de emisiones de GEI de Alcance 1 y 2 en nuestros hoteles en 2020 y 2019 y la intensidad en la generación de esas emisiones de GEI:



En 2020 las emisiones de GEI de Alcance 1 y 2 se redujeron a gran escala debido a que la situación de pandemia obligó al cierre de nuestros hoteles buena parte del año. Sin embargo, esto implicó también un incremento en las emisiones de GEI por estancia, principalmente a que los consumos de energía no pudieron reducirse en la misma medida en que se redujeron las estancias de nuestros huéspedes, pues durante el período de cierre los hoteles requieren unos consumos de energía mínimos y cuando pudieron abrir el consumo energético en áreas comunes es similar al que habría si nuestros hoteles estuviesen con un nivel de ocupación alto.

En 2020 las emisiones de GEI de Alcance 1 generadas en nuestros hoteles fueron 39 785 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (t CO<sub>2</sub>eq), unos 8,72 kg CO<sub>2</sub>eq por estancia. En 2019, fueron 73 197 t CO<sub>2</sub>eq, unos 4,53 kg CO<sub>2</sub>eq por estancia. Es decir, las emisiones de GEI de Alcance 1 se redujeron un 45,6% en términos absolutos, en términos de

intensidad de emisiones de GEI por estancia, se incrementaron en un 92,4%.

De acuerdo con el método *location-based*, las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2020 fueron 64 856 t CO<sub>2</sub>eq, unos 14,22 kg CO<sub>2</sub>eq por estancia. En 2019 fueron 159 473 t CO<sub>2</sub>eq, unos 9,88 kg CO<sub>2</sub>eq por estancia. Es decir, las emisiones de GEI de Alcance 2 se redujeron un 59,3% en términos absolutos, pero se incrementaron un 43,9% si se comparan respecto al número de estancias.

En 2020 Grupo Iberostar compró 29 879 540 kWh de electricidad con GdO en España. Esto supone que, según el método *market-based*, las emisiones de GEI de Alcance 2 del Grupo en 2020 fueron 57 147 t CO<sub>2</sub>eq, unos 12,53 kg CO<sub>2</sub>eq por estancia. En 2019 las emisiones de GEI de Alcance 2 en 2019 fueron 147 941 t CO<sub>2</sub>eq, unos 9,16 kg CO<sub>2</sub>eq por estancia. En otras palabras, las emisiones de GEI de Alcance 2 *market-based* se redujeron un 61,4% en 2020 respecto a 2019, pero en términos de intensidad, aumentaron un 36,7% por estancia.



## Medidas para prevenir, reducir y reparar las emisiones de carbono

# 3.6

A través del movimiento Wave of Change, contribuimos a la preservación del medioambiente 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 po-

ner 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 medioambiente.

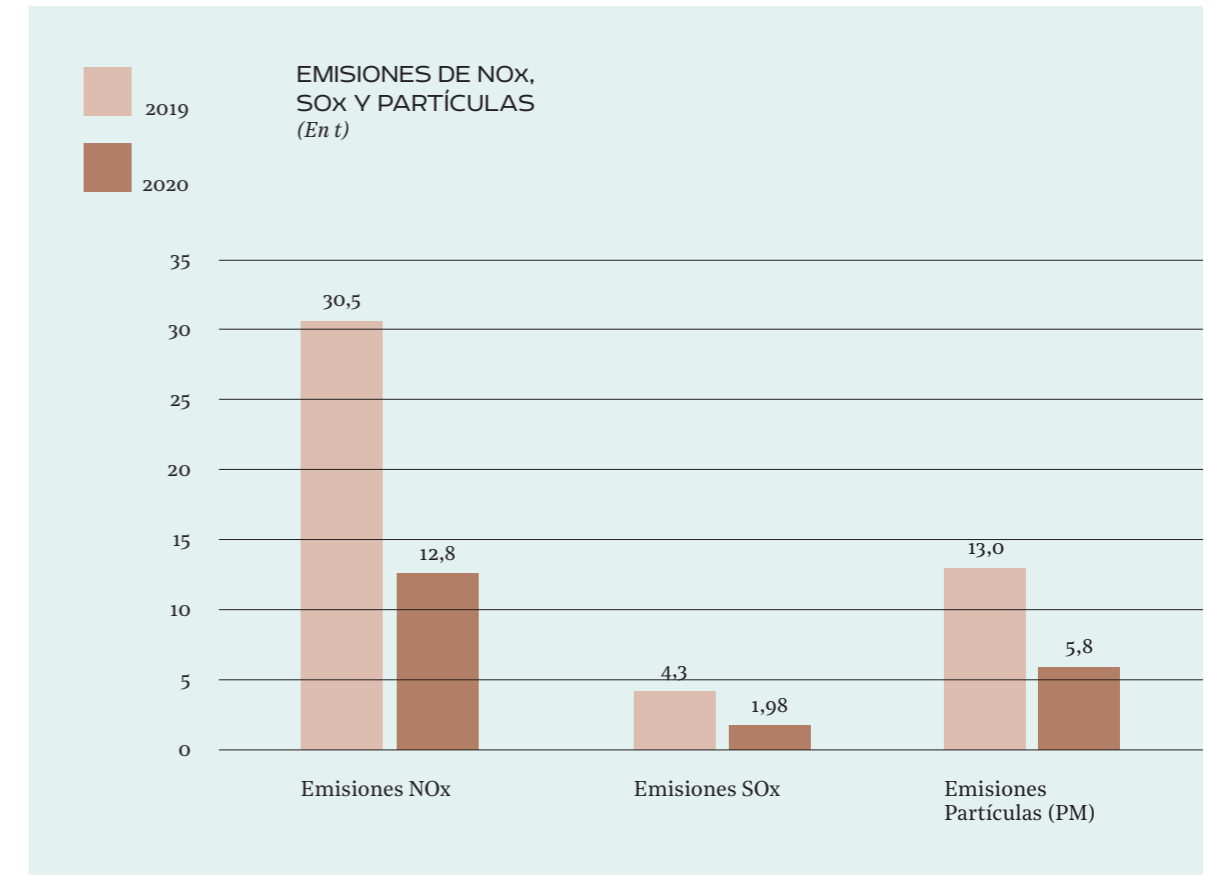


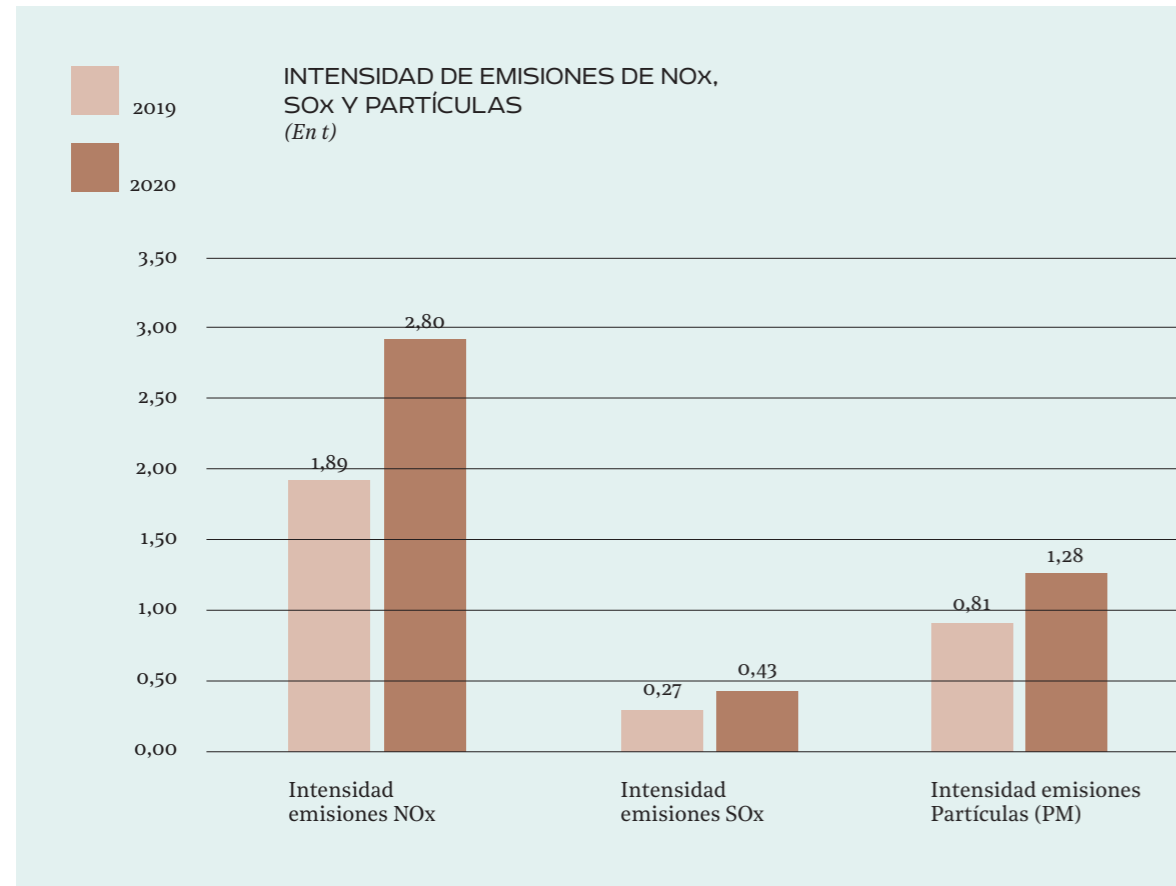
## Otras emisiones a la atmósfera

# 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 2020 y 2019 se presentan en los siguientes gráficos:



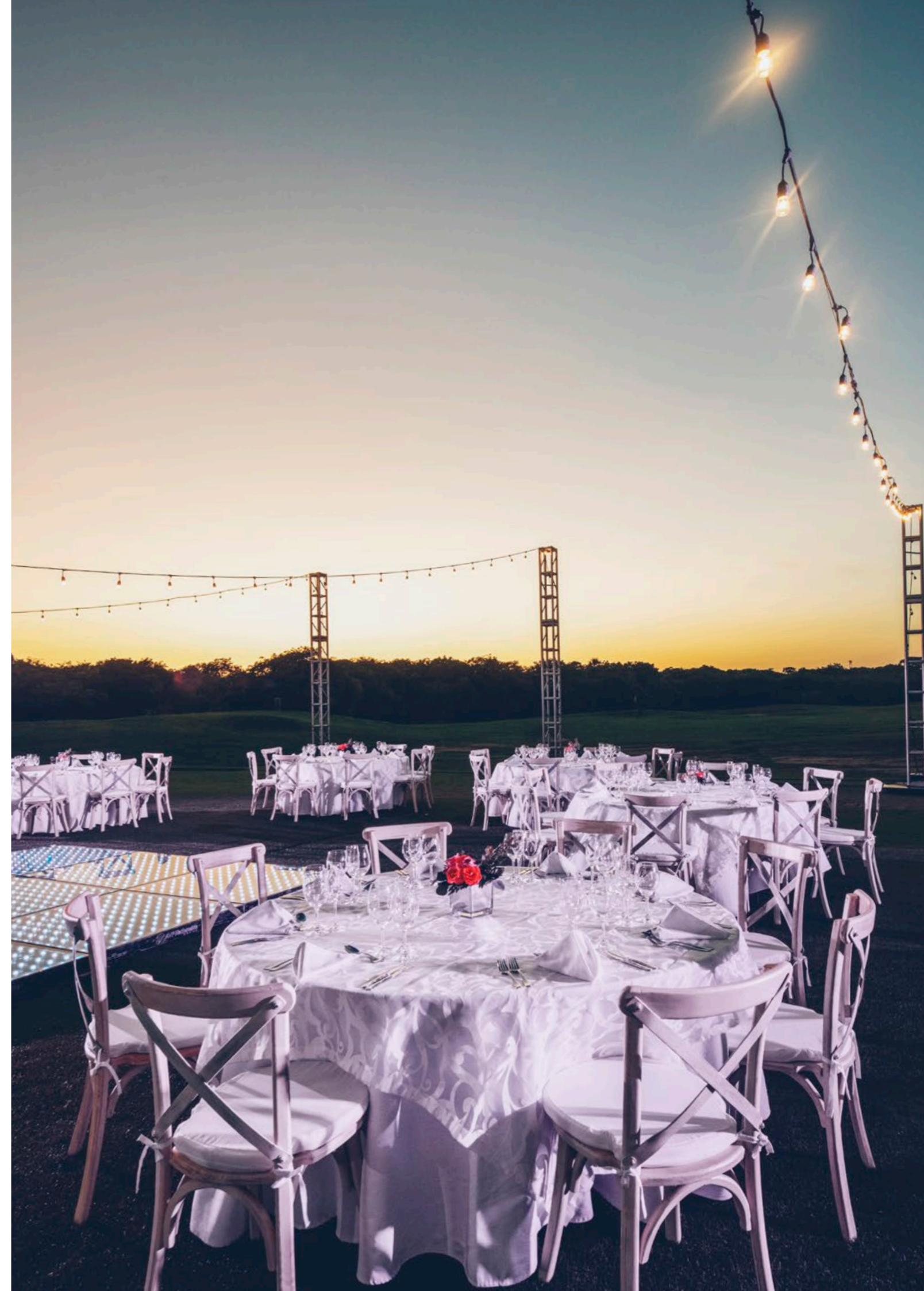


Al igual que ha ocurrido con los consumos de energía y de generación de GEI, las emisiones de NOx, SOx y partículas, se han visto mermadas en 2020 debido al cierre de nuestros hoteles durante buena parte del año. Entre tanto, estas emisiones por estancia se han visto incrementadas, debido a que los consumos de energía no han podido reducirse en la misma medida que se han reducido las estancias de nuestros clientes.

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 proyectos 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, 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 2020, la actividad desarrollada en nuestros hoteles dio origen a 14,5 miles de toneladas de residuos, de las cuales el 98,7% eran residuos no peligrosos (principalmente cartón y

papel, envases, vidrio, residuos banales y residuos orgánicos) y el resto residuos especiales y peligrosos. En 2019 se generaron 41,9 miles de toneladas de residuos de las cuales el 98,9% consisten en residuos no peligrosos. Esta reducción en el total de residuos generados en 2020 respecto a 2019 se debió principalmente a la reducción en el número de huéspedes que recibimos en nuestros hoteles. 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.

## 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 ODS 12 (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 en los 3 primeros meses de 2020 ahorrar 4.060 comidas, equivalentes a dejar de generar 1.624 kilogramos de residuos.

En nuestros hoteles de América, se han mantenido las iniciativas orientadas a la reducción del desperdicio alimentario llevadas a cabo en 2019, como incentivar la preparación de platos al momento y así reducir los platos preparados, la preparación de ensaladas diarias en vivo y las diversas pruebas piloto para ajustar la producción a los clientes de cada día.

Adicionalmente, hemos colaborado con diferentes comedores sociales y bancos de alimentos, contribuyendo de esta manera al ODS 2 (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 cualquier 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 Grupo Iberostar tiene presencia.

## Donación de alimento México 2020



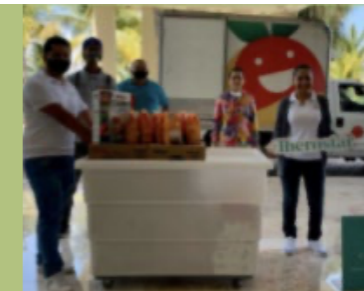
### Iberostar Tucán & Quetzal



Se entregaron  
**1.503 kg**

de comida, al comedor “Forava y Mash Barille” asociaciones que apoyan a niños en situación de abandono y/o con discapacidad.

### Iberostar Selection Cancún



Se entregaron  
**497 kg**

de comida, al comedor “Niño Maya” asociaciones que apoyan a niños en situación de abandono.

### Iberostar Playa Paraíso



Se entregaron  
**2.438 kg**

de comida al comedor comunitario “San Juan Diego” en apoyo a personas sin hogar y personas con difícil acceso al alimento.



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 pobreza severa, 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 enero y marzo de 2020 se han donado 2 623,66 kilogramos de alimentos (en 2019 se donaron 16 753,8 kilogramos de alimentos). Esta disminución se debe al cese temporal de actividad debido a la situación provocada por el Covid-19.

## 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.

## Protección de los arrecifes de corales

Los arrecifes de corales están siendo gravemente impactados por el cambio climático y la sobrepesca, por lo que tomar un papel activo en su restauración resulta fundamental. Para ello, contamos con la colaboración de expertos en la materia y

desarrollamos ambiciosos programas para favorecer su preservación.

Una de las acciones más destacadas de Wave of Change es nuestro programa de protección de corales basados en cuatro objetivos fundamentales:

- 01 Mejorar la protección de las costas
- 02 Aumentar la biomasa de peces
- 03 Optimizar la biodiversidad local
- 04 Maximizar la resiliencia ante amenazas esperadas por el cambio climático

Para poder cumplir con estos objetivos es fundamental promover la investigación científica. Es por ello que nuestro propio equipo de investigadores lleva a cabo estudios sobre el estado de las costas en colaboración con organizaciones académicas y ONGs de los países en los que operamos.

Además de los viveros de corales que ya disponíamos en República Dominicana, en 2020 hemos expandido nuestra restauración de arrecifes de coral a

México, donde hemos identificado tanto las especies de coral como los sitios más idóneos para el desarrollo de nuestras estrategias de restauración en el área de influencia de nuestros hoteles. En Grupo Iberostar apoyamos la recuperación de las comunidades de corales y peces en un esfuerzo multidisciplinario con bases científicas sólidas en colaboración con la alianza Iberostar – Cinvestav y el apoyo logístico de Dressel Divers.

Nuestros dos viveros de coral multiespecies en México cuentan con:

**16** Especies de corales

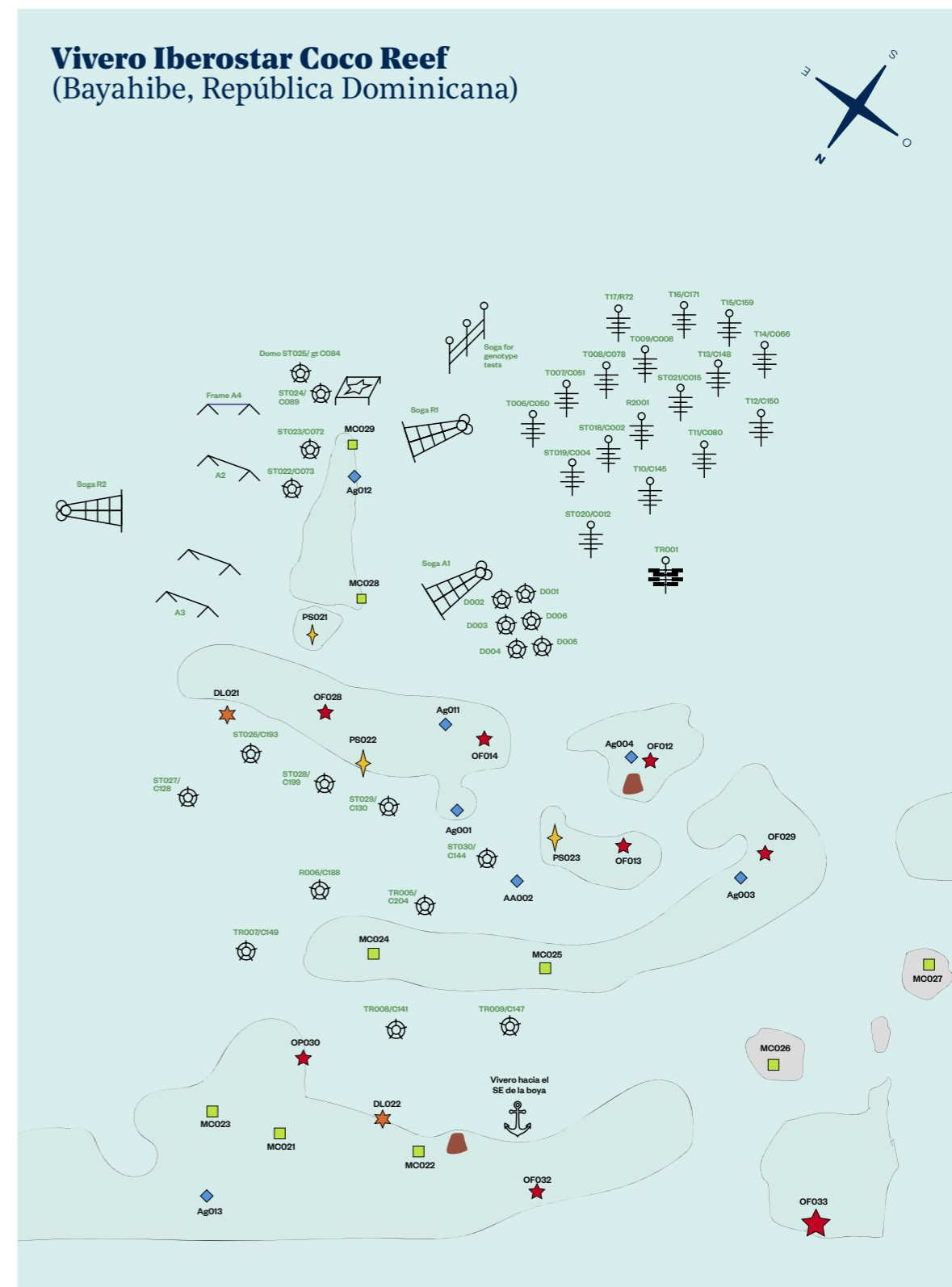
**3** Tipos de estructuras

**44** Estructuras en total

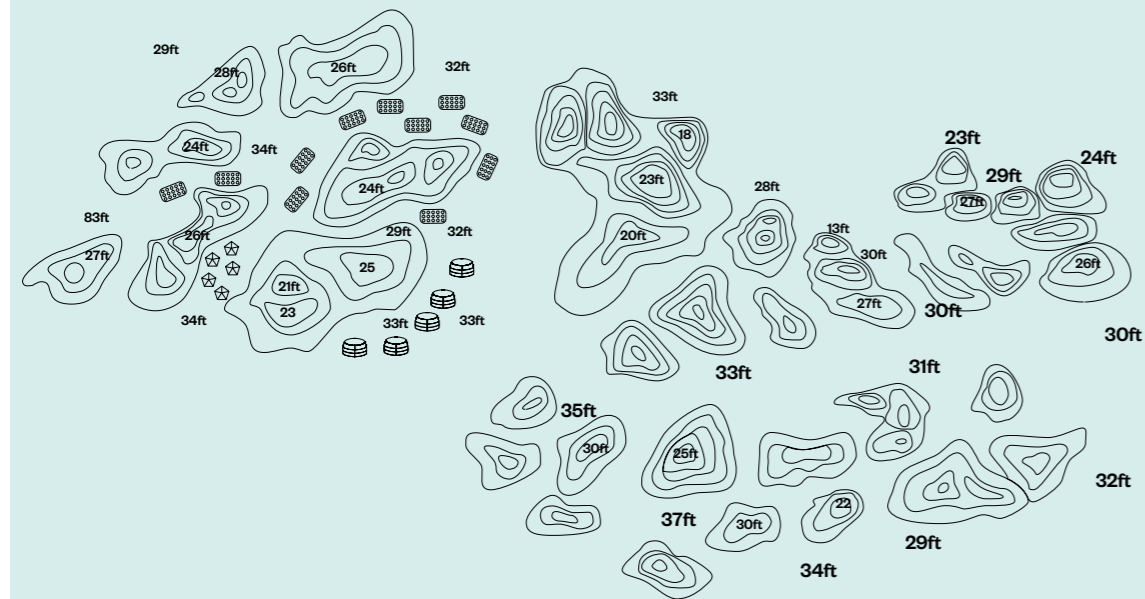
El vivero en República Dominicana consta de cinco especies y 46 estructuras. Se tiene previsto en los próximos años expandir los viveros en Aruba y Jamaica. Los viveros son imprescindibles para la investigación que nos permita mantener una alta diversidad de corales frente a la enfermedad de la pérdida de tejido de coral pedregoso (Stony Coral Tissue Loss Disease, SCTLD) detectada los últimos años, ya que permite preservar una copia de cada

genotipo de coral como parte de un banco genético en tierra. Así como una restauración en la zona permite hacer frente a los daños de huracanes, ya que reducen en un elevado porcentaje la fuerza y las alturas de las olas.

A continuación se puede observar el mapa topográfico de los viveros que tenemos en la República Dominicana y en México para ver cómo organizamos nuestras labores de recuperación.



## Arrecife Manchoncitos (Riviera Maya, México)



## Arrecife Francesita (Cozumel, México)



Asimismo, en el Hotel Iberostar Selection Bávaro albergamos el primer laboratorio de corales en tierra de República Dominicana, consolidado como un centro de investigación de vanguardia con el que generar conciencia y educar sobre estas especies marinas, no solo a nuestros clientes sino también a nuestros empleados, sus familias y la comunidad Dominicana.



Por otra parte, creemos que es fundamental tener una absoluta transparencia en cuanto a los logros que vamos alcanzando a través de la publicación de artículos científicos, revisados por pares, sobre la diversidad genética del programa de restauración de arrecifes de coral. 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.

Nos enorgullece anunciar que en 2020 hemos contribuido en dos publicaciones científicas en revistas de alto impacto a nivel mundial: un artículo en la revista científica de acceso abierto PLOS ONE (*Coral reef restoration efforts in Latin American countries and territories*) y un artículo en la revista científica de acceso abierto PeerJ (*Assessing and genotyping threatened staghorn coral *Acropora cervicornis* nurseries during restoration in southeast Dominican Republic*).

Asimismo, hemos ofrecido nuestras instalaciones a la comunidad científica para que pudiera avanzar en sus propias investigaciones. Asimismo, en 2020 llevamos a cabo la serie de conferencias "Riding the Wave", en la que expertos de la Oficina Nacional de Administración Oceánica y Atmosférica, Fragments of Hope, la Universidad del Sur de California (USC), CINVESTAV, la Universidad de Puerto Rico, la Academia de Ciencias de California, Reef Renewal y la Universidad de Salento, entre otros, hablaron sobre la importancia de los arrecifes de coral y el rol que todos nosotros podemos llevar a cabo en su protección.

Todos estos avances han permitido ampliar el equipo científico, que no sólo trabaja para avanzar en la investigación, sino también para permitir a la compañía la toma de decisiones correctas de acuerdo con situaciones reales y contrastadas científicamente.

## 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 tortugueros

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

### República Dominicana

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



Como parte del trabajo de conservación de las tortugas marinas, llevamos a cabo formación a nuestros empleados y colaboradores, con la intención de concienciar sobre la importancia de proteger estas especies.

En Cancún y Paraíso trabajamos en colaboración con el municipio de cada propiedad para monitorear las playas de los hoteles en búsqueda de nidos y posteriormente colocarlos en los campamentos habilitados para esta actividad. Al término de 55 días nacen las crías y se realizan las liberaciones de tortugas.

En los hoteles de República Dominicana trabajamos junto con el Acuario Nacional, el Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana y el programa Blue Flag en el rescate de tortugas.

El Acuario Nacional rescata tortugas y cuando adquieren el tamaño y salud adecuados son liberadas en las playas de nuestros hoteles. En 2020 se han liberado tres tortugas en nuestras playas. Adicionalmente, realizamos actividades educativas con clientes cuando es época de liberar las tortugas.

Asimismo, en el hotel Complejo Praia do Forte, Brasil, trabajamos juntamente con el Projeto Tamar, enfocado en la protección y conservación de las tortugas marinas. Para consolidar este trabajo, hemos construido un Centro de Monitoreo de Tortugas Marinas (NMTM) con el objetivo de desarrollar actividades de monitoreo y educación ambiental. Esta alianza se ha realizado desde los inicios del proyecto del hotel y anualmente se protege alrededor de 56 000 crías de tortuga.

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

	2006-2018	2019	2020
Nidos	5.463	1.006	961
Crías liberadas	329 229	56 007	53 115

## Proyecto piloto de restauración de manglares

En 2020 anunciamos nuestro programa de compensación de carbono azul natural, que incorpora proyectos de restauración de manglares. Los manglares poseen cualidades muy valiosas, puesto que 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. Por ello, la protección de los manglares ha sido identificada como una solu-

ción clave para hacer frente al cambio climático. En otras palabras, cada km<sup>2</sup> de bosque de manglar tiene la capacidad de absorber el equivalente a las emisiones de carbono generadas por 66 500 coches de pasajeros conducidos durante un año, equivalentes a 7,131 barriles de petróleo o 346 574 galones de gasolina consumidos, lo que supone una gran oportunidad para compensar emisiones de CO<sub>2</sub>. Con estos proyectos de protección y restauración de ecosistemas pretendemos compensar al menos el 75 % del CO<sub>2</sub> emitido por las operaciones de Iberostar para 2030.

#### ¿POR QUÉ SON IMPORTANTES LOS MANGLARES?



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.

Para ello, hemos contado con la colaboración total de nuestro departamento de Jardinería y del Ministerio de Medioambiente de República Domi-

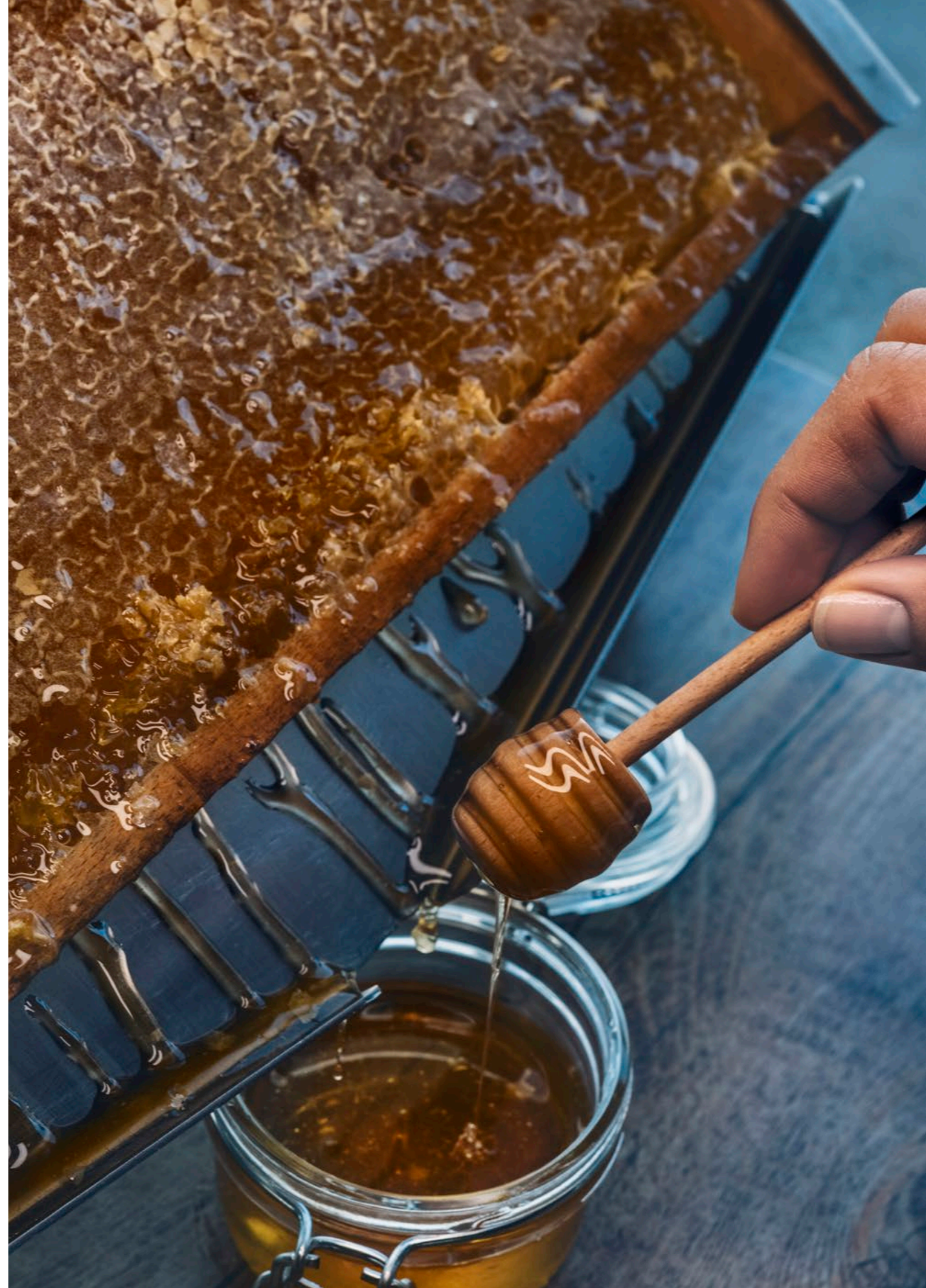
nicana, que nos ha cedido semillas de mangle rojo y botón. En paralelo, colaboramos con el Parque Nacional los Haitises para la recolección de más semillas de mangle rojo. En 2020 hemos sembrado 60 unidades de mangle rojo que se suman a los 1.555 mangles rojos y grises –*Rhizophora mangle* y *Conocarpus erectus*, respectivamente– plantados en 2019 y que restauraron un total de 10 830 m<sup>2</sup>.

Adicionalmente, en México se han adquirido 70 unidades de mangle botoncillo, para restaurar la zona frontal de playa de los hoteles Mar & Beach y Lindo & Maya.

## Proyecto Apiaro Iberostar

Las abejas son una especie fundamental para garantizar la biodiversidad en los ecosistemas ya que favorecen la polinización. Para preservarlas en uno de nuestros complejos de República Dominicana

se están rescatando colmenas de abejas y se llevan al apiario habilitado. En 2020 contábamos con 72 colmenas de abejas. La miel extraída se coloca en comedores de personal y en las áreas de servicios.





#### **4.1**

Empleo  
/ pág. 112

#### **4.2**

Organización  
del trabajo  
y medidas destinadas  
a facilitar el disfrute  
de la conciliación  
/ pág. 121

#### **4.3**

Seguridad y salud  
/ pág. 122

#### **4.4**

Relaciones sociales  
/ pág. 131

#### **4.5**

Formación  
/ pág. 132

#### **4.6**

Igualdad y  
accesibilidad  
/ pág. 133

## **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 que incentive el crecimiento profesional. Llevamos a cabo las acciones de mejora necesarias para cumplir con los niveles de calidad marcados por la Dirección y liderados por los responsables de cada departamento en todos los ámbitos de trabajo.

Con la crisis del Covid-19, hemos priorizado el cuidado de nuestros empleados, centrandos todos nuestros esfuerzos en mitigar los efectos negativos de la pandemia. Nuestra filosofía How We Care ha sido el eje vertebrador de estas medidas de contingencia, enfocadas en preservar la salud de las personas a la par que garantizar el respeto por el medioambiente.



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 el valor de las personas, unos elementos que ayudan a que cada empleado aporte lo mejor de sí mismo y ofrezca al cliente con empatía la mejor atención y servicio.

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 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 pro-

porcionar 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, garantizándose 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 el promedio de empleados en el año 2020. 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 respecto al año 2019 es consecuencia de una menor actividad debida al Covid-19, habiéndose producido suspensiones contractuales, así como una menor contratación, que se traducen en una bajada significativa del número de empleados activos respecto al ejercicio anterior.

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

Las siguientes tablas de plantilla promedio en 2020 y 2019 incluyen tanto los hoteles del Grupo Iberostar en España como la sede central de la compañía en Palma de Mallorca. Se presenta

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

2020	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos a tiempo parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
<b>Senior Management</b>	<b>33,76</b>	<b>10,07</b>	<b>33,76</b>	<b>10,07</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<25 años	0	0	0	0	0	0	0	0
25-34 años	0	0	0	0	0	0	0	0
35-44 años	11,32	6,49	11,32	6,49	0	0	0	0
45-54 años	19,04	3,58	19,04	3,58	0	0	0	0
>55 años	3,40	0	3,40	0	0	0	0	0
<b>Management</b>	<b>72,11</b>	<b>58,83</b>	<b>71,18</b>	<b>55,06</b>	<b>0,93</b>	<b>3,77</b>	<b>0,40</b>	<b>1,51</b>
<25 años	0	1,38	0	0,24	0	1,14	0	0
25-34 años	15,24	19,46	15,09	17,59	0,15	1,87	0	0
35-44 años	30,44	26,96	30,06	26,20	0,38	0,76	0	0,76
45-54 años	17,57	11,03	17,17	11,03	0,40	0	0,40	0,75
>55 años	8,86	0	8,86	0	0	0	0	0
<b>Personal Base</b>	<b>945,80</b>	<b>949,50</b>	<b>744,12</b>	<b>724,69</b>	<b>201,68</b>	<b>224,81</b>	<b>8,60</b>	<b>19,40</b>
<25 años	43,87	42,35	19,58	12,31	24,29	30,04	1,45	3,17
25-34 años	256,29	246,65	172,67	161,37	83,62	85,28	2,49	4,06
35-44 años	269,90	290,03	218,66	231,16	51,24	58,87	1,35	6,35
45-54 años	255,67	253,76	224,14	212,73	31,53	41,03	0,23	4,32
>55 años	120,07	117,21	109,07	107,12	11,00	10,09	3,08	1,50
<b>Total</b>	<b>1.051,67</b>	<b>1.018,40</b>	<b>849,06</b>	<b>789,82</b>	<b>202,61</b>	<b>228,58</b>	<b>9,00</b>	<b>20,91</b>



2019	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos a tiempo parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
<b>Senior Management</b>	<b>38,58</b>	<b>16,52</b>	<b>38,58</b>	<b>16,52</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,31</b>
<25 años	0	0	0	0	0	0	0	0
25-34 años	0	1	0	1	0	0	0	0
35-44 años	13,41	10,07	13,41	10,07	0	0	0	0,31
45-54 años	22,31	5,45	22,31	5,45	0	0	0	0
>55 años	2,86	0	2,86	0	0	0	0	0
<b>Management</b>	<b>120,08</b>	<b>95,13</b>	<b>113,83</b>	<b>87,6</b>	<b>6,25</b>	<b>7,53</b>	<b>0,25</b>	<b>2,53</b>
<25 años	0,75	0,93	0,39	0,12	0,36	0,81	0	0
25-34 años	27,24	33,63	25,42	28,04	1,82	5,59	0	0
35-44 años	49,58	42,82	45,98	41,69	3,6	1,13	0,16	1,97
45-54 años	28,32	16,75	27,89	16,75	0,43	0	0,05	0,56
>55 años	14,19	1	14,15	1	0,04	0	0,04	0
<b>Personal Base</b>	<b>2.141,09</b>	<b>2.217,89</b>	<b>1.445,97</b>	<b>1.432,92</b>	<b>695,12</b>	<b>784,97</b>	<b>30,36</b>	<b>123,13</b>
<25 años	164,35	169,95	44,52	39,84	119,83	130,11	7,5	7,93
25-34 años	604,47	618,52	326,43	324,91	278,04	293,61	8,56	23,5
35-44 años	600,24	654,85	431,21	454,95	169,03	199,9	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	248,2	239,74	220,37	211,2	27,83	28,54	2,2	6,98
<b>Total</b>	<b>2.299,76</b>	<b>2.329,55</b>	<b>1.598,38</b>	<b>1.537,04</b>	<b>701,37</b>	<b>792,5</b>	<b>30,61</b>	<b>125,97</b>

## Plantilla de hoteles de Grupo Iberostar fuera de España

Las siguientes tablas de plantilla promedio en 2020 y 2019 incluyen los hoteles del Grupo Iberostar que se encuentran fuera de España: Brasil, Estados Unidos, Jamaica, México, República Dominicana, Cuba, Grecia, Hungría, Marruecos,

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

2020	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos a tiempo parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
<b>Senior Management</b>	<b>7,88</b>	<b>1,50</b>	<b>6,79</b>	<b>1,50</b>	<b>1,09</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<25 años	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0
25-34 años	0,00	0,53	0,00	0,53	0,00	0	0	0
35-44 años	0,79	0,00	0,68	0,00	0,11	0	0	0
45-54 años	7,09	0,97	6,11	0,97	0,98	0	0	0
>55 años	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0
<b>Management</b>	<b>74,61</b>	<b>51,36</b>	<b>68,41</b>	<b>47,42</b>	<b>6,20</b>	<b>3,94</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<25 años	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0
25-34 años	12,46	16,30	9,78	13,20	2,68	3,10	0	0
35-44 años	33,57	17,13	30,77	16,61	2,80	0,52	0	0
45-54 años	20,18	15,99	19,46	15,67	0,72	0,32	0	0
>55 años	8,40	1,94	8,40	1,94	0,00	0,00	0	0
<b>Personal Base</b>	<b>4.880,08</b>	<b>3.001,54</b>	<b>3.242,69</b>	<b>1.886,27</b>	<b>1.637,39</b>	<b>1.115,27</b>	<b>0,90</b>	<b>3,11</b>
<25 años	721,28	414,86	291,02	155,61	430,26	259,25	0,00	0,00
25-34 años	1.913,08	1.189,00	1.112,46	647,39	800,62	541,61	0,53	0,00
35-44 años	1.281,67	861,11	994,44	636,51	287,23	224,6	0,37	2,42
45-54 años	709,48	443,10	611,1	370,67	98,38	72,43	0,00	0,00
>55 años	254,57	93,47	233,67	76,09	20,9	17,38	0,00	0,69
<b>Total</b>	<b>4.962,57</b>	<b>3.054,40</b>	<b>3.317,89</b>	<b>1.935,19</b>	<b>1.644,68</b>	<b>1.119,21</b>	<b>0,90</b>	<b>3,11</b>



2019	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Contratos a tiempo parcial			
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
<b>Senior Management</b>	<b>19,51</b>	<b>4,84</b>	<b>18,53</b>	<b>4,84</b>	<b>0,98</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<25 años	0	0	0	0	0	0	0	0
25-34 años	1	1	1	1	0	0	0	0
35-44 años	5,72	0,92	5,00	0,92	0,72	0	0	0
45-54 años	10,78	2	10,53	2	0,25	0	0	0
>55 años	2	0,92	2	0,92	0	0	0	0
<b>Management</b>	<b>134,16</b>	<b>88,83</b>	<b>127,01</b>	<b>78,27</b>	<b>7,16</b>	<b>10,56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<25 años	1,05	0	0,5	0	0,55	0	0	0
25-34 años	27,66	26,97	24,66	19,74	3,01	7,22	0	0
35-44 años	58,17	33,87	54,74	31,79	3,43	2,08	0	0
45-54 años	36,6	22,99	36,43	21,73	0,17	1,25	0	0
>55 años	10,68	5	10,68	5	0	0	0	0
<b>Personal Base</b>	<b>9.331,15</b>	<b>5.666,72</b>	<b>5.582,47</b>	<b>3.176,54</b>	<b>3.748,68</b>	<b>2.490,18</b>	<b>1,00</b>	<b>6,31</b>
<25 años	1.904,51	1.067,43	736,36	397,34	1.168,15	670,09	0	0
25-34 años	3.791,90	2.342,97	2.036,39	1.168,13	1.755,51	1.174,84	1	0,34
35-44 años	2.171,86	1.441,12	1.594,90	991,55	576,96	449,57	0	4,97
45-54 años	1.093,23	670,94	894,41	512,94	198,82	158	0	0
>55 años	369,65	144,26	320,41	106,59	49,24	37,67	0	1
<b>Total</b>	<b>9.484,82</b>	<b>5.760,39</b>	<b>5.728,01</b>	<b>3.259,66</b>	<b>3.756,81</b>	<b>2.500,73</b>	<b>1</b>	<b>6,31</b>

## Plantilla de W2M

Las siguientes tablas de plantilla promedio corresponden a empleados de W2M en 2020 y 2019. Se presenta la información por sexo, edad,

clasificación profesional y modalidad de contratos de trabajo (contratos indefinidos y temporales y contratos a tiempo parcial).

2020	Hombres	Mujeres	Contratos indefinidos (hombres)	Contratos indefinidos (mujeres)	Contratos temporales (hombres)	Contratos temporales (mujeres)	Contratos a tiempo parcial (hombres)	Contratos a tiempo parcial (mujeres)
<b>Management</b>	<b>17,07</b>	<b>9,39</b>	<b>17,07</b>	<b>9,39</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,58</b>	<b>0,08</b>
<25 años	0	0	0	0	0	0	0	0
25-34 años	0,66	0,34	0,66	0,34	0	0	0	0
35-44 años	4,05	1,92	4,05	1,92	0	0	0	0,08
45-54 años	6,31	4,93	6,31	4,93	0	0	0	0
>55 años	6,05	2,20	6,05	2,20	0	0	0,58	0
<b>Personal Base</b>	<b>119,12</b>	<b>208,73</b>	<b>111,77</b>	<b>196,87</b>	<b>7,35</b>	<b>11,86</b>	<b>6,03</b>	<b>4,82</b>
<25 años	3,24	9,23	2,77	7,66	0,47	1,57	0	0
25-34 años	39,50	68,03	38,33	63,11	1,17	4,92	1,11	0,46
35-44 años	39,88	73,60	35,57	68,73	4,31	4,87	2,81	2,61
45-54 años	28,54	44,97	27,39	44,47	1,15	0,50	1,65	1,17
>55 años	7,96	12,90	7,71	12,90	0,25	0,00	0,46	0,58
<b>Total</b>	<b>136,19</b>	<b>218,12</b>	<b>128,84</b>	<b>206,26</b>	<b>7,35</b>	<b>11,86</b>	<b>6,61</b>	<b>4,90</b>

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

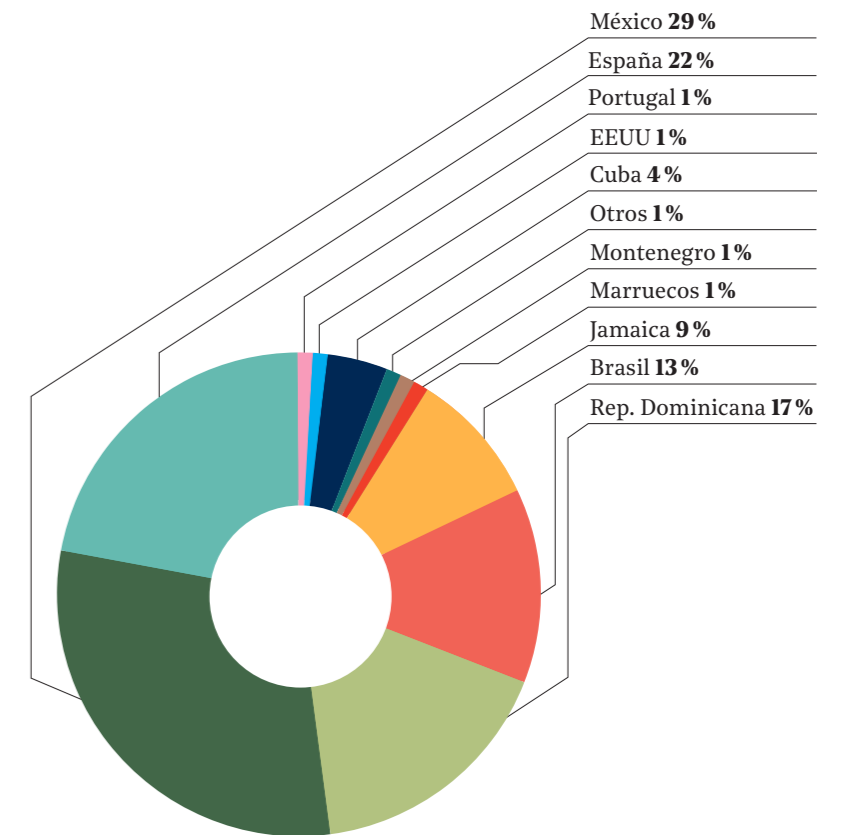


## Plantilla de Grupo Iberostar por país de operación

Las siguientes gráficas ilustran la distribución de los empleados del Grupo Iberostar, según el país de operación en 2020 y 2019. Se presentan los principales países de operación (según el número de empleados).

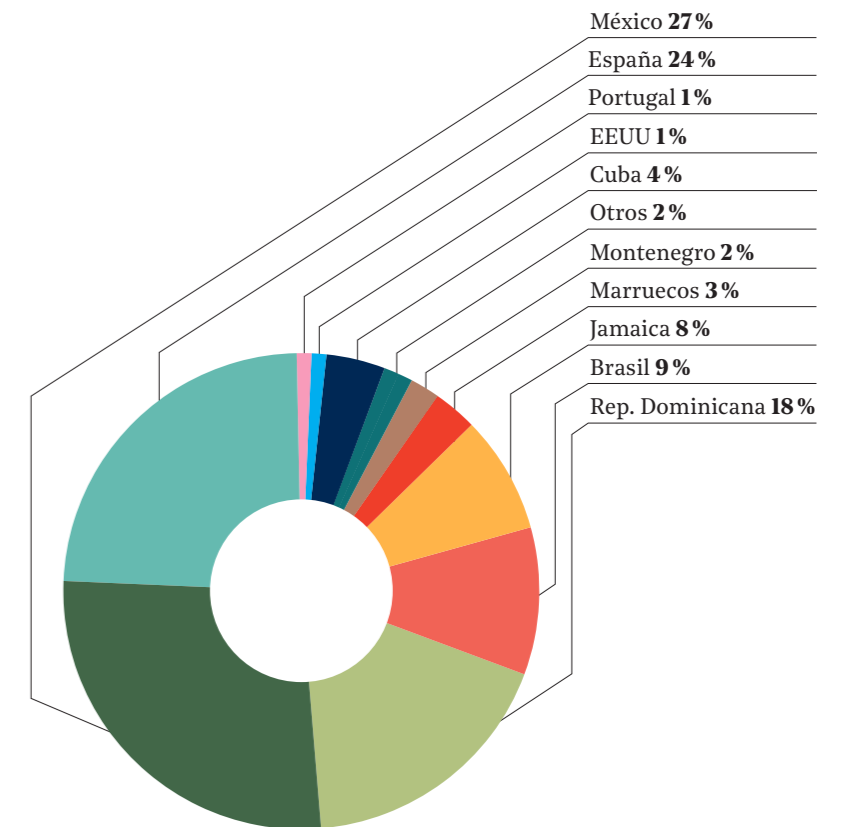
DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS DE GRUPO IBEROSTAR POR PAÍS DE OPERACIÓN EN 2020

En 2020 en la categoría "Otros" (el 0,8% de los empleados) se incluyen los siguientes países: Grecia, Hungría, Túnez y Turquía.



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

En 2019 en la categoría "Otros" (el 2,2% de los empleados) se incluyen los siguientes países: Cabo Verde, Grecia, Hungría, Túnez y Turquía.



## Remuneraciones medias

A continuación, se presenta la remuneración promedio de los empleados que trabajan en Grupo Iberostar en 2020 y en 2019 (en

miles de euros). Incluye a los empleados de los hoteles de la compañía en todo el mundo y de la sede de Grupo Iberostar.

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

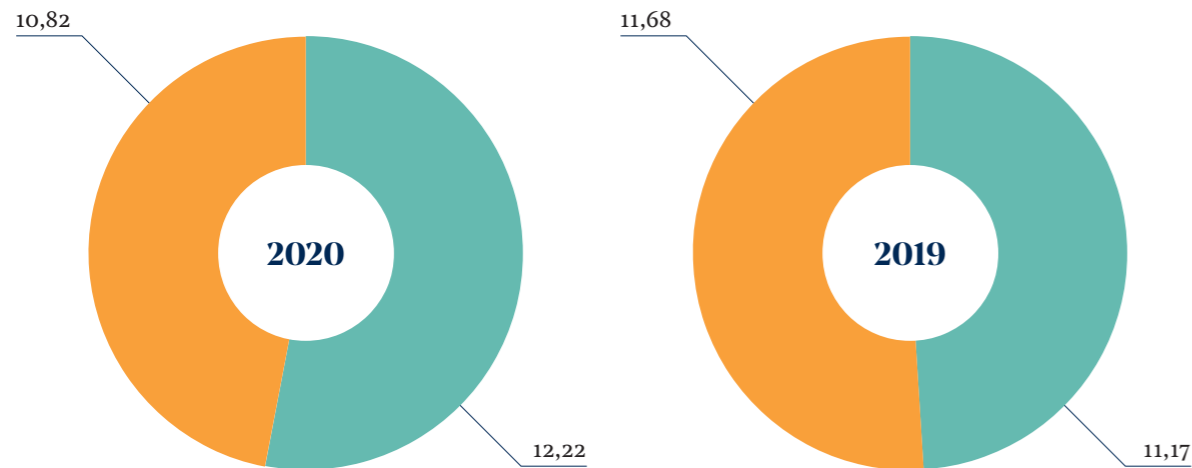
- Mujeres
- Hombres

En 2020, la remuneración media de las mujeres en Grupo Iberostar fue de 68 363€ para la categoría Senior Management, de 41 110€ para la categoría Management, y de 9.811€ para la categoría Personal Base. En 2020 la remuneración media de los hombres en Grupo Iberostar fue de 127 957€ para la categoría Senior Management, de 49 873€ para la categoría Management, y de 10 453€ para la categoría Personal Base. Para el conjunto de Grupo Iberostar, en 2020 el salario promedio en Grupo Iberostar fue de 10 824€ para las mujeres y de 12 229€ para los 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 2020 el salario promedio en Grupo Iberostar fue de 11 675€ para las mujeres y de 11 168€ 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.

## Remuneración por sexo

SALARIO PROMEDIO GRUPO IBEROSTAR (MILES DE €)



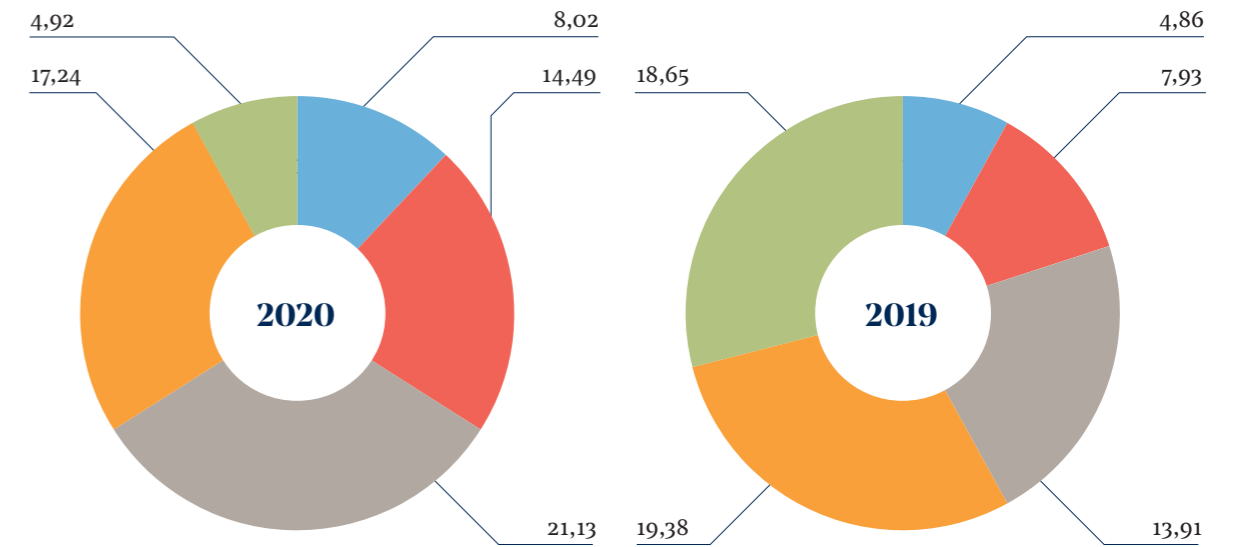
La brecha salarial en Grupo Iberostar en 2020 ha sido de 11%, entendida esta como el salario promedio de los hombres menos el salario promedio de las mujeres sobre el salario promedio de los hombres. Es decir, en 2020 en el conjunto del Grupo las mujeres recibieron una remunera-

ción promedio un 11% inferior a la remuneración promedio de los hombres. La brecha salarial en 2019 fue de -4,5%. 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.

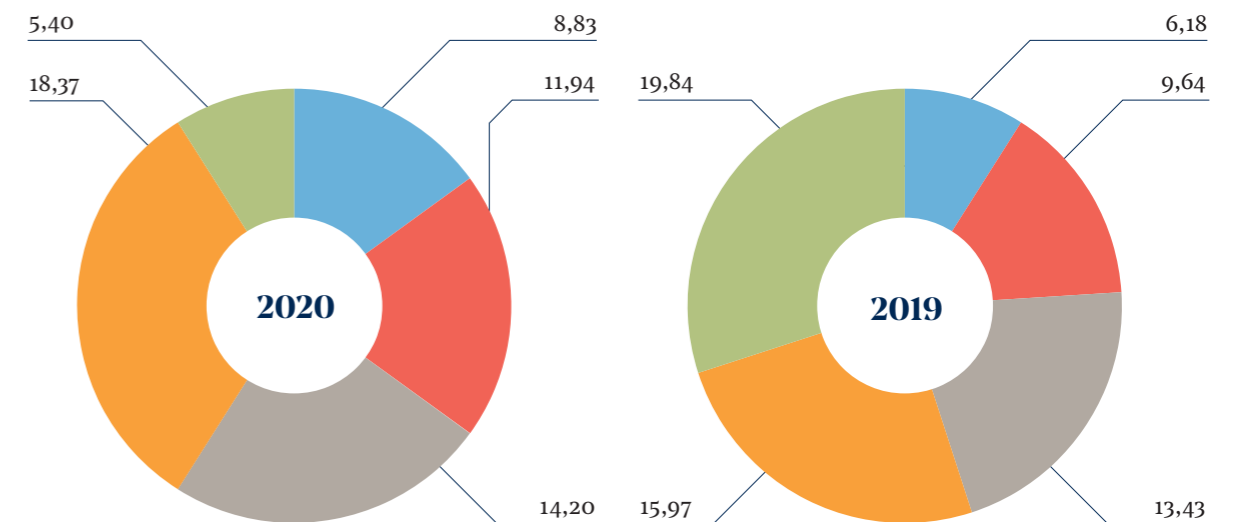
## Remuneración Grupo Iberostar por grupos de edad y género (€)

- < 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 2020

A continuación, se presenta el número de despidos por sexo, edad y categoría profesional de 2020:

	< 25 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	> 55 años	Total
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>149</b>	<b>129</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>476</b>
<b>Senior Management</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
Femenino	0	0	0	0	0	0
Masculino	0	0	4	0	0	4
<b>Management</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>30</b>
Femenino	0	4	3	3	0	10
Masculino	0	3	5	8	4	20
<b>Personal Base</b>	<b>53</b>	<b>142</b>	<b>117</b>	<b>89</b>	<b>41</b>	<b>442</b>
Femenino	30	44	51	22	9	156
Masculino	23	98	66	67	32	286

A continuación, se presenta el número de despidos por sexo, edad y categoría profesional de 2019:

	< 25 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	> 55 años	Total
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>215</b>	<b>181</b>	<b>90</b>	<b>32</b>	<b>621</b>
<b>Senior Management</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Femenino	0	0	1	0	0	1
Masculino	0	0	0	3	1	4
<b>Management</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>33</b>
Femenino	0	1	3	5	0	9
Masculino	0	2	8	8	6	24
<b>Personal Base</b>	<b>103</b>	<b>212</b>	<b>169</b>	<b>74</b>	<b>25</b>	<b>583</b>
Femenino	53	104	63	27	9	256
Masculino	50	108	106	47	16	327

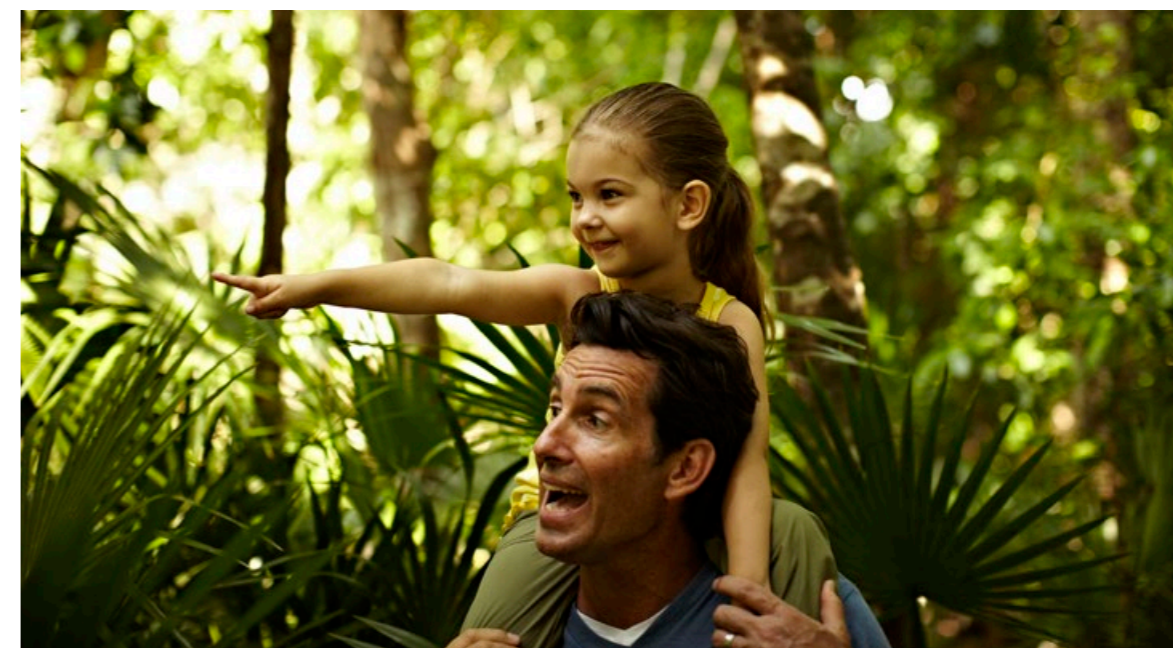
## Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación

# 4.2

En materia de conciliación y organización del tiempo de trabajo, aplicamos las disposiciones que estipulan los convenios colectivos aplicables en cada lugar 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 guarda 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 el Hotel Club Palmeraie Marrakech, se regala a los empleados una cesta

el mes de Ramadán y se les retribuye con un bonus durante las fiestas del Aïd. En Túnez, todo el personal con hijos recibe una ayuda en el mes de septiembre y en caso de necesidad o condiciones especiales se facilita la flexibilidad de los horarios laborales. También se recibe una ayuda por las fiestas del Aïd. 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. Igualmente, en 2020 se facilitó la implementación del teletrabajo en aquellas entidades y puestos de trabajo en las que fue posible. 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, estos 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 consolide como parte del 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 oportunidades 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 Laborales 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.

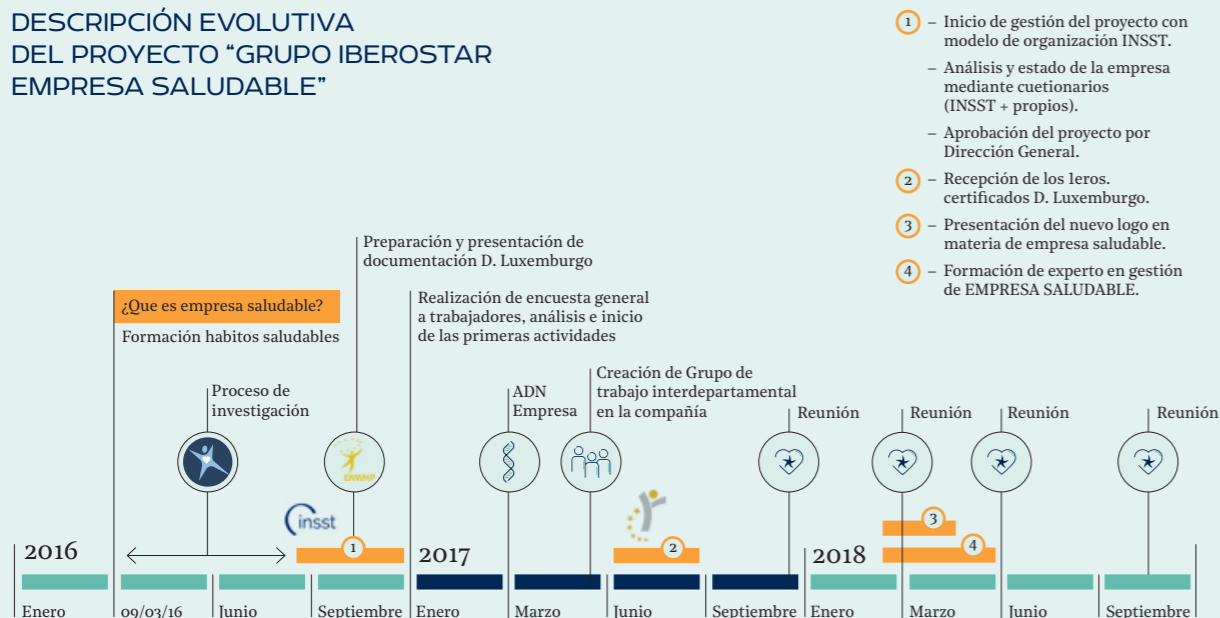
#### Prevención de riesgos laborales

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

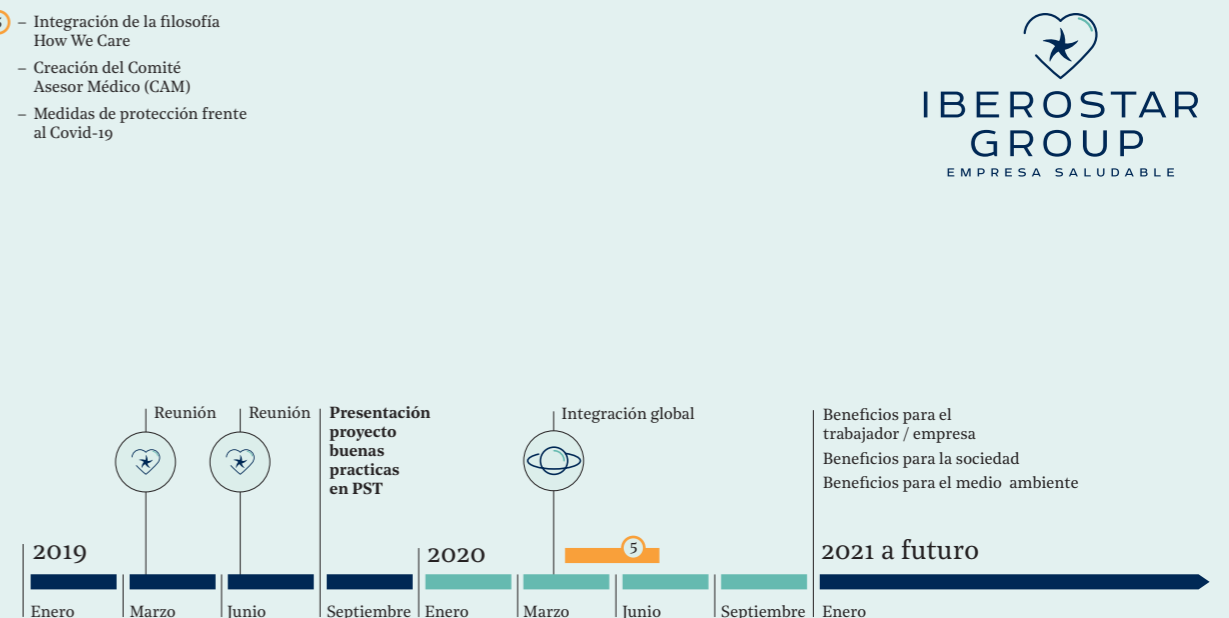
A consecuencia del impacto derivado de la pandemia, los recursos del servicio de prevención de riesgos laborales se han orientado a la implementación de medidas en materia de salud frente a la Covid-19. Adicionalmente, se han mantenido algunas acciones ali-

nadas con el proyecto de Empresa Saludable, previamente al estado de alarma, como "el día de la fruta", en el que se puso a disposición de nuestros empleados cestas de fruta de forma gratuita dos veces al mes, así como alternativas saludables en los comedores.

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



- 5 - Integración de la filosofía How We Care  
- Creación del Comité Asesor Médico (CAM)  
- Medidas de protección frente al Covid-19

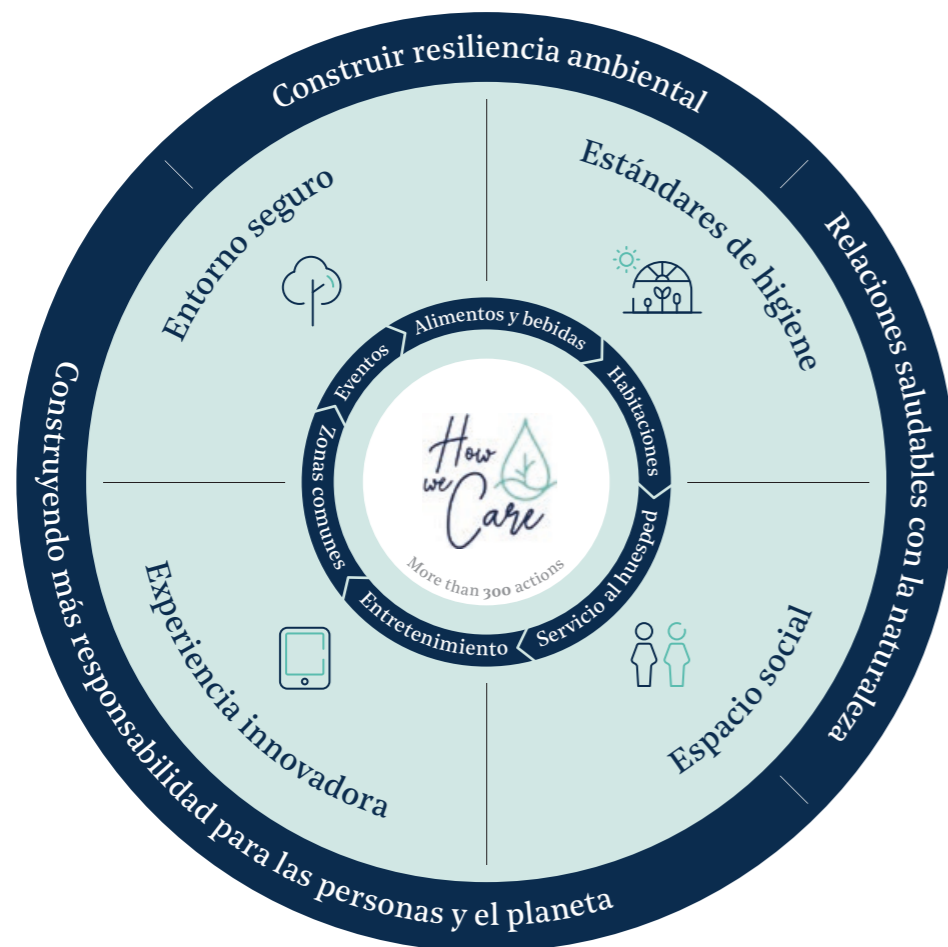


## Filosofía How We Care

En la gestión de la crisis de la Covid-19, el bienestar y la salud de empleados y clientes han sido prioritarios para Grupo Iberostar. Es por ello que, en línea con nuestro liderazgo en turismo responsable, hemos reforzado la estrategia sanitaria de la compañía, posicionándola como un pilar clave en el

desarrollo del negocio. Así nace How We Care, una filosofía transversal enfocada en cuidar de nuestros clientes, empleados, comunidad y medioambiente a través de más de 300 medidas fundamentadas en cuatro principios:

- 1 Entorno seguro:** priorizamos nuestro compromiso con la salud y la seguridad de nuestro entorno mediante el uso de certificaciones como Earth Check o Cristal International Standards, así como la verificación de nuestros protocolos por parte de SGS.
- 2 Estándares de higiene:** reforzamos nuestras medidas de limpieza, manteniendo nuestro compromiso con las políticas de circularidad que se impulsan a través de Wave of Change mediante el uso de productos de bajo impacto medioambiental.
- 3 Espacio social:** potenciamos los espacios abiertos y la creación de nuevas experiencias al aire libre con el objetivo de que nuestros clientes se sientan más seguros.
- 4 Experiencia innovadora:** facilitamos la cercanía sin contacto a través de la digitalización de nuestros servicios y la integración de nuevas aplicaciones.



Para la implementación de la filosofía How We Care hemos contado con un Consejo Asesor Médico (CAM), formado por expertos en salud pública y seguridad sanitaria, virología y epidemiología. Este comité, en coordinación con la Oficina de Soste-

nibilidad, ha dado apoyo a la labor de los equipos internos y facilitado la integración de las medidas de seguridad sanitaria adaptadas a las exigencias normativas de cada región, y centradas en:

Distanciamiento social y limitación de aforos de acuerdo a las restricciones sanitarias.

Refuerzo de la desinfección y limpieza, así como de la ventilación en los espacios interiores.

Uso de equipos de protección individual (EPIs) y control de temperatura.

Sensibilización mediante la incorporación de las recomendaciones de higiene de las autoridades sanitarias en Star Team (Portal del Empleado del Grupo Iberostar), así como el uso de cartelería específica.

Asimismo, Grupo Iberostar ha desarrollado un Protocolo de Medidas Preventivas en los hoteles y creado una veintena de grupos de trabajo internos, entre América y EMEA, que monitorizan el cumplimiento de este en nuestros hoteles. La incorporación de este

protocolo supone un notable cambio en las operaciones, tanto en el servicio que ofrecemos como en la gestión de aforos o medidas de higiene y limpieza, pero nos ayuda a ser más resilientes sin perder la calidad que caracteriza la experiencia Iberostar.

### ALGUNAS DE LAS MEDIDAS COVID-19 IMPLEMENTADAS EN NUESTROS HOTELES



#### Reuniones con los comités de salud y seguridad

Hemos llevado a cabo 25 reuniones con los Comités de Seguridad y Salud en España para explicar los protocolos de prevención del Covid-19.



#### Reestructuración de los espacios

En Portugal hemos mantenido cerrados los espacios comunes de diversión e introducido cambios en el concepto de buffet, pasando de un buffet self-service a un buffet asistido.



#### Formación Covid-19

3.830 de nuestros trabajadores en España han realizado formación online en materia de prevención contra el Covid-19



#### Colaboraciones con laboratorios médicos

En Marruecos hemos promovido acuerdos con laboratorios médicos para facilitar el acceso a pruebas sanitarias.



#### Pruebas sanitarias

En España hemos realizado 3.126 PCR, serologías y pruebas de antígenos para garantizar la seguridad en nuestros centros de trabajo.



## 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 (plan de PRL) 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 gestionar los riesgos de seguridad y salud laboral 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.
- b/** Garantizar un adecuado nivel de seguridad y de salud al personal del centro de trabajo.
- c/** La promoción y el desarrollo de la cultura preventiva en la compañía.
- d/** La integración de la prevención en todos los niveles de la actividad.
- e/** La formación e información en seguridad y salud laboral.
- f/** Impulsar el principio de responsabilidad preventiva en todos los niveles de la organización.
- g/** El establecimiento de instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.
- h/** La colaboración con Organismos e Instituciones en esta materia.
- i/** Una mayor eficacia con la coordinación del Servicio de Prevención y el Centro de Trabajo.
- j/** La reducción permanente de la siniestralidad laboral.

Además, en los hoteles y sede central en España se realizan las formaciones obligatorias por Ley en materia de PRL y Calidad. En 2020 se han realizado 8 145,5 horas de formación en esta materia a través de 257 acciones formativas (15 783 horas de formación a través de 440 acciones formativas en 2019).

Respecto a las Enfermedades Profesionales (EP), durante 2020 en España se han determinado seis EP, una de un hombre y cinco

de mujeres. Tres de estas EP han tenido baja laboral y dos sin baja (en 2019 se produjeron ocho EP, una de un hombre y siete de mujeres, seis de estas fueron con baja y dos sin baja).

En 2020 ha habido un total de 330 accidentes laborales con baja laboral en hoteles del Grupo<sup>4</sup>, el 77% de ellos en España. Los accidentes han disminuido respecto a 2019, año en el que hubo 1.036 accidentes con baja. Estos datos incluyen accidentes in itinere.

Número de accidentes (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	<b>330</b>	164	166
<b>2019</b>	<b>1.036</b>	491	545

<sup>4</sup> Se dispone de datos de accidentabilidad de hoteles en España, Portugal, Montenegro, Marruecos, Túnez, Grecia, Hungría, República Dominicana, México, Jamaica y Brasil.

A continuación, se incluyen los índices de frecuencia y gravedad en España y en el resto de países<sup>5</sup>.

Índice de frecuencia de accidentes en España (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	<b>75,75</b>	85,20	66,60
<b>2019</b>	<b>66,5</b>	73,4	59,5

Índice de frecuencia de accidentes en el resto de países (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	<b>16,91</b>	37,18	22,96

Índice de gravedad de accidentes en España (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	<b>2,16</b>	2,18	2,14

Índice de gravedad de accidentes en el resto de países (incluyendo in itinere)			
	Total	Mujeres	Hombres
<b>2020</b>	<b>0,62</b>	0,76	0,54

En 2020, el índice de frecuencia global, es decir considerando tanto España como los demás países fue 35,24 y el índice de gravedad global fue de 0,85.

<sup>5</sup> No es posible proporcionar estos desgloses por países para los datos de 2019 dado que no se disponía de 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 2020 ascendieron a 4 612 088 horas<sup>6</sup> (en 2019 fueron 1 929 794 horas).



<sup>6</sup> Incluyen las horas perdidas por enfermedad, faltas injustificadas, suspensión de salario y sueldo y huelgas.

## 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. En España, Portugal Marruecos, Túnez Montenegro, Cuba y Brasil, todos los empleados están cubiertos por convenios colectivos. En concreto en Brasil 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 México todos los empleados están cubiertos por el convenio laboral del país (plan de previsión social). 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	
	2020	2019
España	100%	100%
Portugal	100%	100%
Montenegro	100%	100%
Grecia	90%	90%
Túnez	100%	100%
República Dominicana	100%	100%
Cuba	100%	100%
México	100%	100%
Brasil	100%	100%
Marruecos	100%	100%

En Hungría, Estados Unidos, Jamaica, 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

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

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. Estas formaciones se realizan a través de 3 modalidades: presencial, online y mixta. En España específicamente se realiza formación online a través de diferentes plataformas formativas ofrecidas por proveedores externos o propias, como la plataforma Learning Wave of Change, canalizadas a través de nuestro Portal del Empleado, Star Team.

El Covid-19 nos ha obligado a rediseñar y adaptar los planes formativos que habíamos diseñado para 2020. Por una parte, se ha visto disminuida la formación presencial que teníamos inicialmente prevista dentro del Plan formativo de las diferentes unidades de negocio, realizándose solo las acciones previstas durante el primer y el último trimestre del año.

Por otra, hemos tenido que trasladar a 2021 el plan de desarrollo corporativo dirigido al personal de estructura y el Programa de Desarrollo Directivo para el Senior Management.

Para suplir las carencias derivadas de la reducción de la formación presencial, hemos llevado a cabo un paquete de formaciones online para nuestros empleados a nivel global. Ejemplo de ello ha sido la formación online Covid-19 que se llevó a cabo desde junio hasta finales de año.

En 2020 nuestros empleados han recibido un total de 310 225,58 horas de formación (365 202,5 horas en 2019). La distribución de las horas de formación por categoría profesional es la siguiente:

Número de horas de formación		
	2020	2019
Senior Management	7.767,13	1.015
Management	62722,85	14712,7
Personal Base	239735,60	349474,8
<b>Total</b>	<b>310 225,58</b>	<b>365 202,5</b>

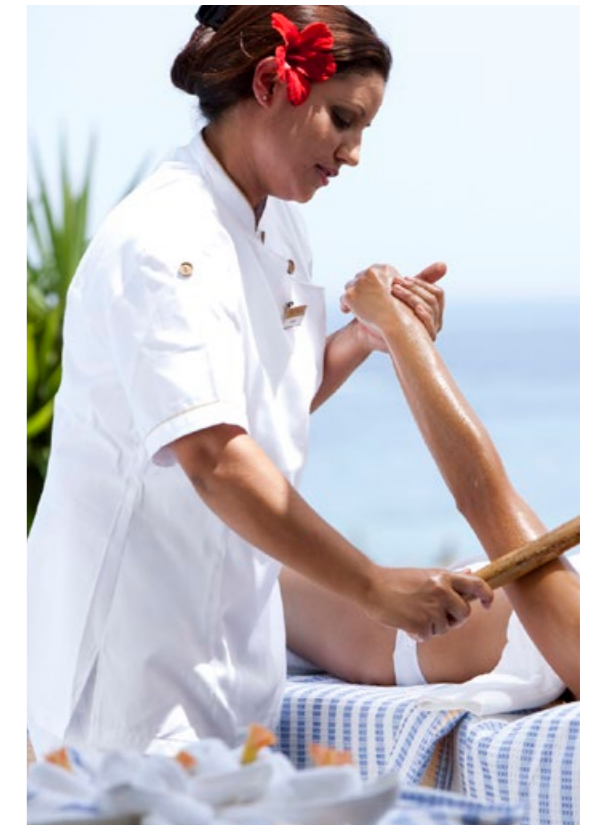
## Igualdad y accesibilidad

# 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. Se presentó el plan de igualdad de W2M en junio del 2020 ante la autoridad laboral competente.

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 2020 un total de 250 empleados de Grupo Iberostar tenían algún tipo de discapacidad reconocida (267 empleados en 2019). 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. Asimismo, 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. Para ello, nos hemos dotado de elementos normativos internos y externos que conforman un marco consistente para poder llevar a cabo una actuación ética en todas nuestras actividades. Los principales elementos son:

**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 de Grupo Iberostar:** 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 los artículos 187 y 188 del 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 Grupo Iberostar nos adherimos a ECPAT en 2011. En línea con esto, en 2016 participamos, 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.



**Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT:** como parte adherida al Código Ético Mundial para el Turismo desde 2011, 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 en 2016 también conlleva la adopción, apoyo y promulgación de un conjunto de valores fundamentales en los campos de los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente 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. 143

**6.2**  
Subcontratación  
y proveedores  
/ pág. 154

**6.3**  
Nuestros clientes  
/ pág. 160

**6.4**  
Información fiscal  
/ pág. 171

## Información sobre la sociedad



## El compromiso de Grupo Iberostar con las comunidades locales

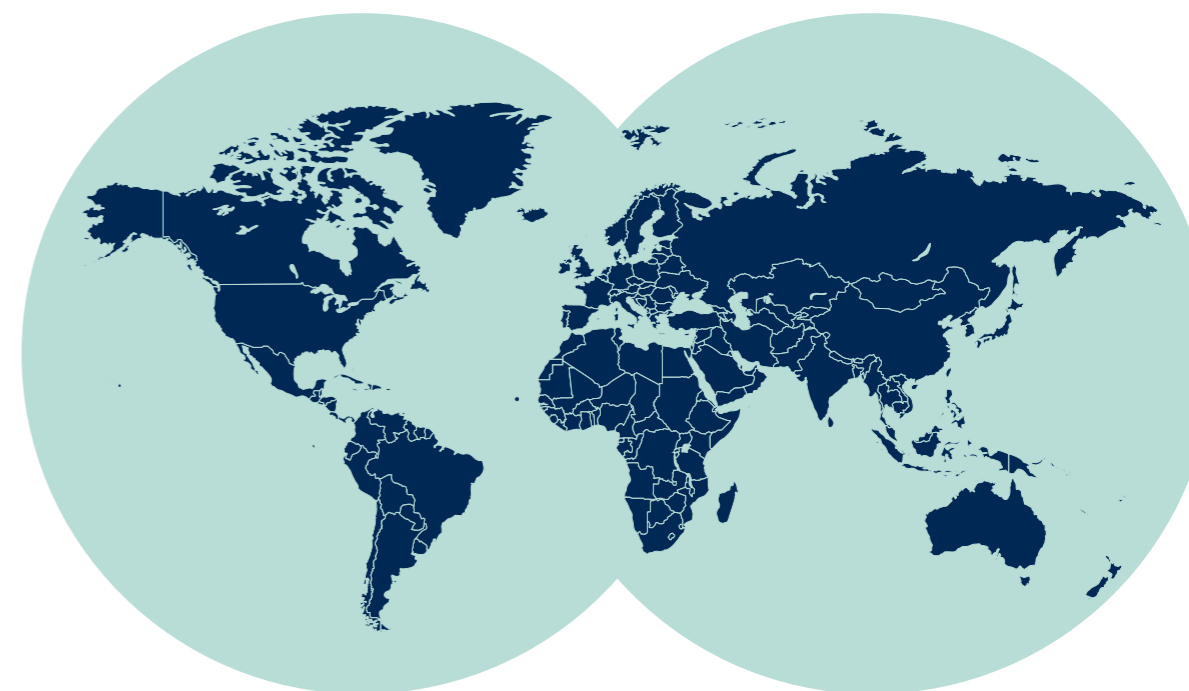
# 6.1

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

 **88**  
Nacionalidades de empleados



 **90%**  
Proveedores locales



## 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, la educación y la protección costera. Desde sus inicios, ha implementado numerosas acciones y proyectos en sintonía con los valores del Grupo. Hasta la fecha, la Fundación ha desarrollado 240 proyectos que han beneficiado a más de 368 953 personas y que representan una inversión aproximada de 5 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. Este año, se ha puesto el foco en una nueva línea de salud costera, que tiene el objetivo de preservar los océanos y las costas en las que se encuentra Iberostar. En este sentido, la actuación de la Fundación se estructura en cuatro líneas: Educación, Personas, Innovación social y Salud costera.



**240**  
Proyectos



**+ 368.000**  
Personas beneficiadas



**± 5M€**  
Invertidos en proyectos

  
**IBEROSTAR**  
FOUNDATION

### DATOS DE LA FUNDACIÓN IBEROSTAR (2004 - 2020)

Fundación Iberostar: (2004 - 2020)			
240 proyectos desarrollados		Más de 368 953 personas beneficiadas	
Línea personas	Línea educación	Línea innovación social	Línea salud costera
90% de los proyectos 315 834 personas beneficiadas	5% de los proyectos 53 103 personas beneficiadas	3% de los proyectos	2% de los proyectos

### DATOS DE LA FUNDACIÓN IBEROSTAR (2020)

Fundación Iberostar (2020)	
Inversión en proyectos: 260 844 €	
12 proyectos desarrollados	9.908 personas beneficiadas

## Línea Personas

Esta línea promueve acciones y proyectos dirigidos a mejorar la situación de los colectivos más vulnerables. Durante el 2020, hemos llevado a cabo diversos proyectos en esta línea.

El proyecto **Fondo Solidario Empleados** 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. En el

presente ejercicio como consecuencia de la crisis derivada de la pandemia del Covid-19 no se pudo proceder como en años anteriores, y se decidió destinar los fondos y recursos para la ayuda de las siguientes entidades que han estado y están trabajando con los colectivos más vulnerables por el aumento de la demanda de alimentos:



**Asociación Tardor:** es una entidad que atiende a personas en riesgo de exclusión social poniendo especial atención a su reinserción en la sociedad. Sus esfuerzos se centran en atender, diariamente, a los más de 850 usuarios que pasan por su comedor social. Ya colaboramos con ellos de forma habitual proporcionándoles los excedentes en los diferentes servicios de comida del Iberostar Cristina.

El **Proyecto Destinos**, clave en la Línea Personas, 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 iniciamos el desarrollo del proyecto de Rehabilitación y ampliación de la "Cocina escolar" del Centro educativo Segunda Milla, en República Dominicana. En febrero de 2020 se inauguró, finalmente, el comedor escolar

## MALLORCA SENSE FAM

**Mallorca Sense Fam:** es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja para dar respuesta a la pobreza en Mallorca con el objetivo y la voluntad de sensibilizar a la sociedad mallorquina ante este grave problema. Este año, debido a la pandemia, Mallorca se ha visto gravemente afectada por el descenso de la actividad turística y en consecuencia, Mallorca Sense Fam ha experimentado un crecimiento exponencial en el número de familias que necesitan ayuda.

de este centro que 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 medioambiente. En el ejercicio 2020, se ha colaborado con las siguientes entidades:



HERMANITAS de los POBRES

### Hermanitas de los pobres:

donación a favor de la congregación que gestiona una casa residencia para ancianos en Palma de Mallorca



### Cámara Española de Comercio, Industria

y Navegación en Marruecos: donación para el fondo de solidaridad creado por la Cámara Española de Comercio de Casablanca, como respuesta a la pandemia del nuevo Coronavirus Covid 19.

En 2020 hemos dado continuidad al **proyecto de rehabilitación del Instituto Politécnico Sabino Pupo y el Centro Preuniversitario Rolando Valdivia en la provincia de Camagüey en Cuba**, en colaboración 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 en el municipio de Florida en la provincia de Camagüey. UNICEF se centró en la compra de materiales de carpintería, su importación, entrega a las autoridades y monitoreo de las actividades en terreno. En 2020 UNICEF ha empezado a implementar su nuevo Programa de Cooperación con el país, con el objetivo de garantizar que los niños, niñas y adolescentes estén preparados para adoptar comportamientos adecuados antes, durante y después de las situaciones de desastre y se incremente la resiliencia a nivel comunitario.

## 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 protección de los océanos y medioambiente, la lucha contra la pobreza y la exclusión.

Dentro del movimiento Wave of Change en su pilar de salud costera y en línea con el ODS 14 de vida submarina, pretendemos desarrollar un **proyecto de sensibilización y educación medioambiental** destinado

para centros educativos de las zonas donde Iberostar tiene presencia. El objetivo es transmitir el respeto por el mundo marino y la responsabilidad del uso y desecho de los plásticos. A finales de este ejercicio 2020, se ha iniciado el desarrollo de los contenidos del programa que pretende conectar a la comunidad educativa con el océano. Se espera que para finales de 2021 o inicios de 2022 se pueda presentar su despliegue y puesta en marcha.

Asimismo, destaca el programa de **Becas Investigación: “Rebuilding Coral Reefs 2020”** (Reconstrucción de arrecifes de coral 2020) para estudiantes, investigadores y profesionales, con el objetivo de impulsar la protección de los corales y catalizar la

búsqueda de soluciones para la reconstrucción de los arrecifes.

Además, en 2020 hemos proseguido con la **“Cátedra Iberostar del Mar”**, un convenio de colaboración con la Universitat de les Illes Balears que tiene como objetivos:

Fomentar la formación especializada en investigación, gestión y conservación del medio marino.

Promover la investigación en el campo de la ecología marina y ámbitos de conocimiento afines

Impulsar la transferencia de conocimiento mediante la elaboración de estudios centrados en los problemas ambientales del medio marino que afrontan las empresas turísticas, así como la organización de cursos, conferencias, seminarios y mesas redondas, destinadas a promover el uso sostenible de los recursos marinos y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la conservación del mar.

En esta edición, hemos otorgado 11 becas a jóvenes estudiantes para investigaciones que van desde el estudio del impacto de los microplásticos sobre las especies hasta la evaluación de la incidencia de las depuradoras y vertidos en la posidonia. Estas becas se otorgan para trabajos de fin de grado,

trabajos de fin de master, tesis doctorales y proyectos de investigación.

Finalmente, se ha colaborado en el **“Proyecto Calibal 2.0”** que busca informar en la gestión de la especie invasora *Callinectes sapidus*, comúnmente llamado cangrejo azul americano.



## Línea Innovación Social

Esta línea promueve acciones destinadas a promover la investigación clínica y la innovación en el campo de la salud.



El proyecto activo con la **Fundación Francisco Luzón** es un 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. Se

trata de una colaboración para la creación de una plataforma online destinada a ejercer como un foro de autoayudas que ofrece orientación y ayuda 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 en el que puedan compartir y encontrar de forma ordenada respuestas a las diferentes dudas y necesidades que surgen sobre la enfermedad. Este espacio es accesible a cualquier hora del día o la noche y desde cualquier punto del país, complementando de esta manera los servicios prestados por las asociaciones regionales y locales.



En el ámbito del emprendimiento, la Fundación Iberostar promueve y apoya a través de **ENDEAVOR ESPAÑA y su proyecto “Apoyo a emprendedores de alto impacto”** la

promoción y soporte del 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.

## Línea Salud Costera

La línea salud costera tiene como objetivo proteger las regiones costeras y promover el desarrollo sostenible a través de acciones de conservación y restauración sujetas a estrictos principios científicos y éticos.

En 2020, en República Dominicana estamos apoyando el **“Proyecto Restauración de Arrecifes Coralinos del Sureste del País”** en colaboración con la Fundación Dominicana de Estudios Marinos INC (Fundemar), una entidad sin ánimo de lucro dedicada a la protección de los ecosistemas marinos. Con dicho acuerdo apoyamos el trabajo que realiza Fundemar para identificar la diversidad de especies existentes en los viveros de corales en

Bayahibe así como para restaurar corales más resilientes a los efectos del cambio climático.

Además, en Jamaica estamos desarrollando un proyecto piloto de cultivo de coral **“Restorative Coral and related Faunal Cultures for Ecosystem Renewal”** (Restauración de Coral y cultivos de fauna relacionados para la renovación de ecosistemas), con el objetivo de establecer viveros de múltiples especies genéticamente diversas que eventualmente serán trasplantadas para mejorar la protección de las costas de Jamaica y aumentar la biomasa y biodiversidad de la zona. El proyecto se desarrolla en Lilipt, Rose Hall, St James, Jamaica.



## Acciones solidarias frente al Covid-19

6.1.2

Desde el inicio de la crisis sanitaria hemos impulsado iniciativas de carácter solidario para aliviar las necesidades más graves provocadas por el Covid-19. Estas iniciativas han sido diversas pero unánimes: desde todos los hoteles, temporalmente cerrados a escala global, los equipos han preparado y distribuido material de sus almacenes que pudiera aliviar la situación en las comunidades donde operamos.

**“Nada reviste mayor prioridad que cuánto afecta a la salud del ser humano y nuestro primer pensamiento se dirige a quienes estén sufriendo esta enfermedad. Lo primero es el bienestar y la seguridad de cada uno: es tiempo de cuidarnos, cuidar a los nuestros y actuar con responsabilidad a escala individual y como empresa”**

Sabina Fluxá, vicepresidenta y CEO del Grupo Iberostar

Hemos estado en permanente contacto con las administraciones sanitarias, instituciones y organizaciones sociales y hemos donado tanto alimentos como material de protección. Concretamente, los hoteles de Europa y norte de África han donado alimentos y material textil como sábanas y toallas, así como más de 88 000 pares de guantes, 20 000 mascarillas, más de 20 000 gorros y 800 litros de gel hidroalcohólico, entre otros productos de protección y limpieza. El material se hizo llegar, siguiendo indicaciones de las autoridades, a hospitales de Túnez (Hospital de Midou y Hospital Sadok Mokaddem), Mallorca (Hospital de Son Llätzer), Marbella, (Hospital Costa del Sol) y Lisboa (Hospital Curry Cabral). Igualmente, el Cabildo de Fuerteventura, el Ayuntamiento de Madrid y otras instituciones públicas, bancos de alimentos y organizaciones sociales han recibido nuestras do-

naciones. Además, el hotel Iberostar Club Palmeraie Marrakech, en Marruecos, ha cedido habitaciones para alojar a una quincena de sanitarios.

En el caso de los hoteles ubicados en América, las donaciones se han centrado en la entrega de alimentos a colectivos vulnerables, como los 400 niños de República Dominicana atendidos desde la escuela Segunda Milla en Bávaro. También se han realizado donaciones a través del Cuerpo Especializado de Seguridad Turística - CESTUR de República Dominicana, el Ayuntamiento de Bayahibe, el Banco de Alimentos de México, el Ministerio de Salud Pública de Jamaica y la Asistencia Social Abrigo Moacyr Alves de Brasil. Finalmente, los comedores y alojamientos de los empleados han permanecido abiertos prestando todos los servicios a los trabajadores de nuestra compañía que residen en ellos.

## Acciones de asociación o patrocinio

6.1.3

Nos apoyamos en el deporte como una de nuestras plataformas 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 2020, 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.



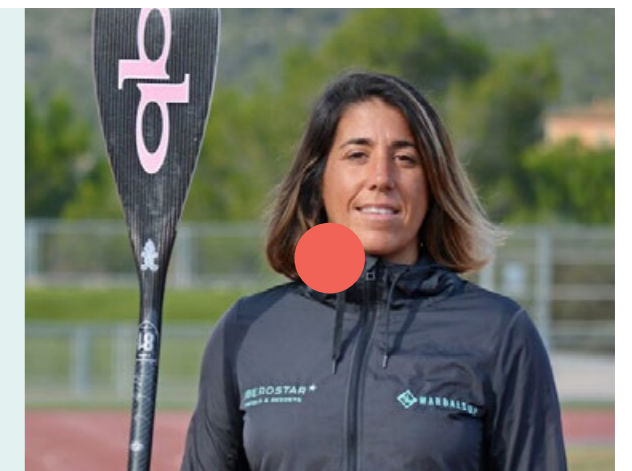
### Trofeo Princesa Sofía IBEROSTAR

Durante 2020 hemos seguido siendo el patrocinador principal del Trofeo Princesa Sofía Iberostar, una regata de vela olímpica que se celebra en Palma de Mallorca y que, este año, por motivo de la pandemia no se pudo celebrar. 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.

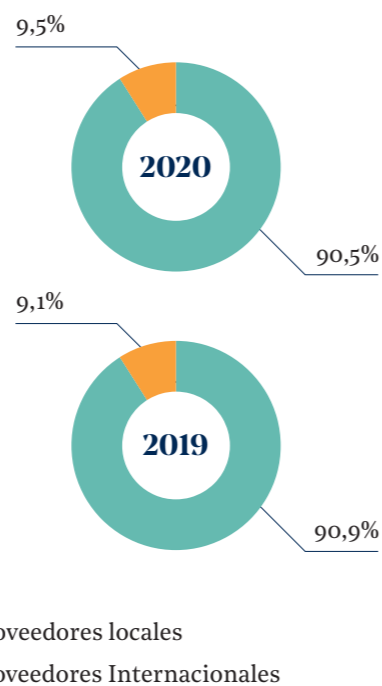


## Subcontratación y proveedores

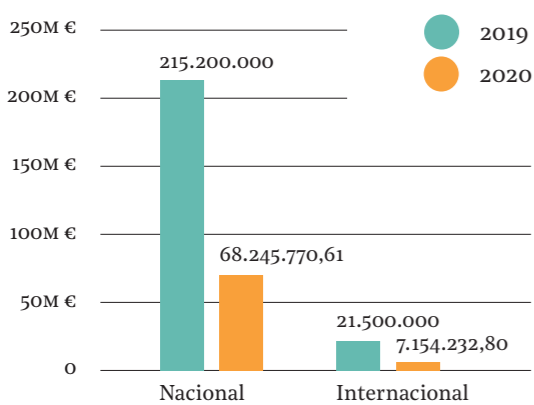
# 6.2

Durante el 2020 hemos realizado compras a 2.419 proveedores por un valor aproximado de 75,4 millones de euros. El 90,5% del volumen de compra corresponde a proveedores locales mientras que el 9,5% 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

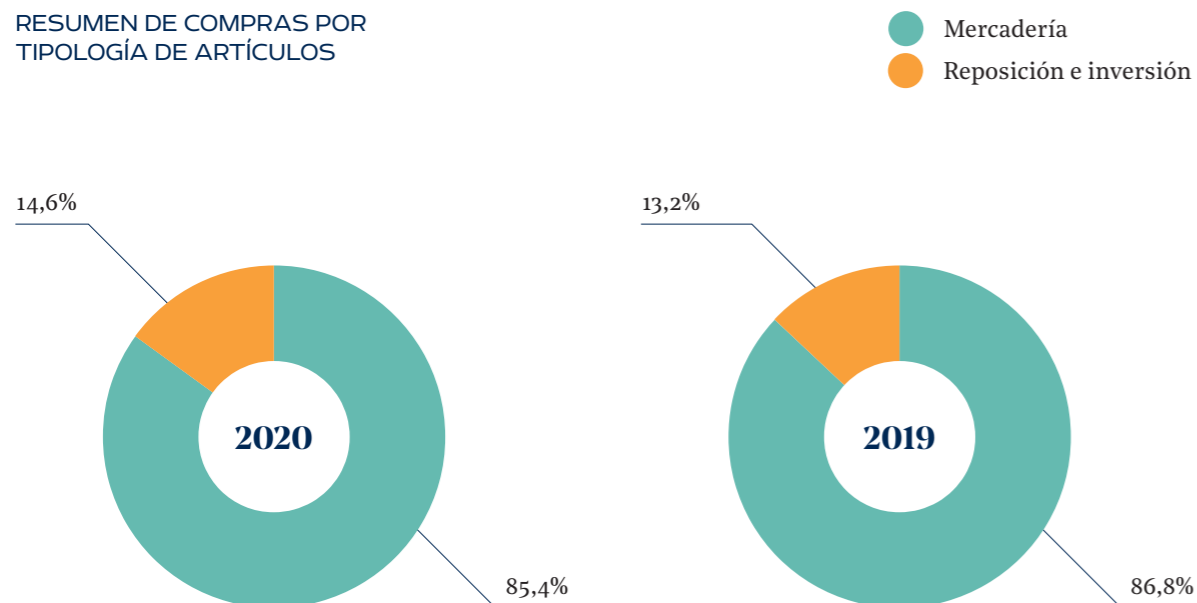


COMPRAS REALIZADAS PROVEEDORES NACIONALES VS INTERNACIONALES



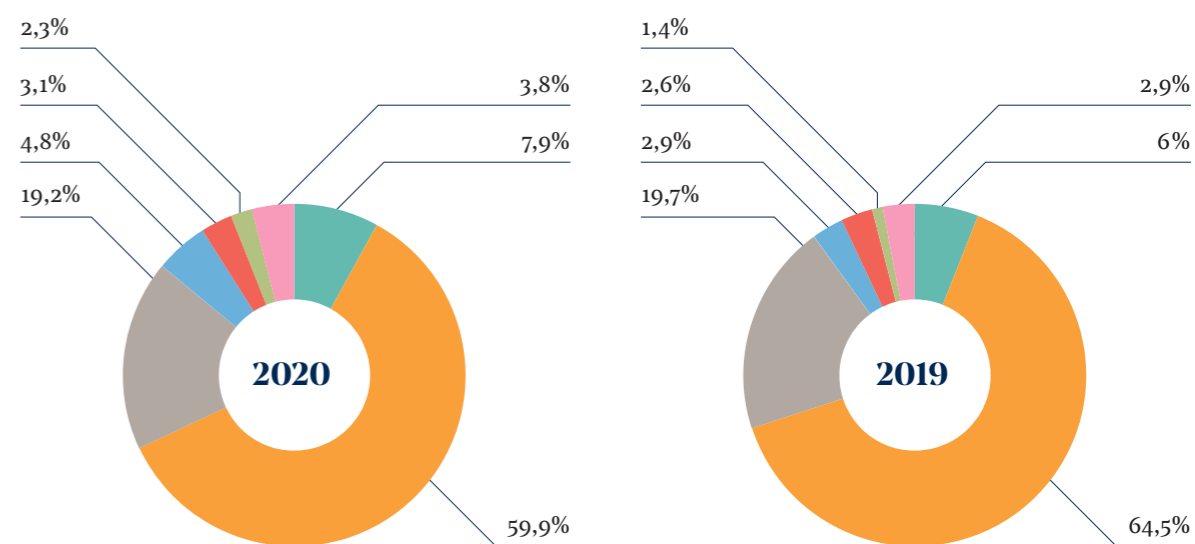
Alrededor de un 85,4% del presupuesto de compras en hoteles se ha destinado a la compra de mercadería (comida, bebida, droguería, etc.), el resto se ha destinado a la compra de artículos de reposición e inversión, tales como vajilla, mobiliario, textiles, pequeña maquinaria y equipos electrónicos. Más del 96% del gasto en mercadería se ha destinado a alimentos, bebida y droguería, mantenimiento, combustibles y amenities.

RESUMEN DE COMPRAS POR TIPOLOGÍA DE ARTÍCULOS



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

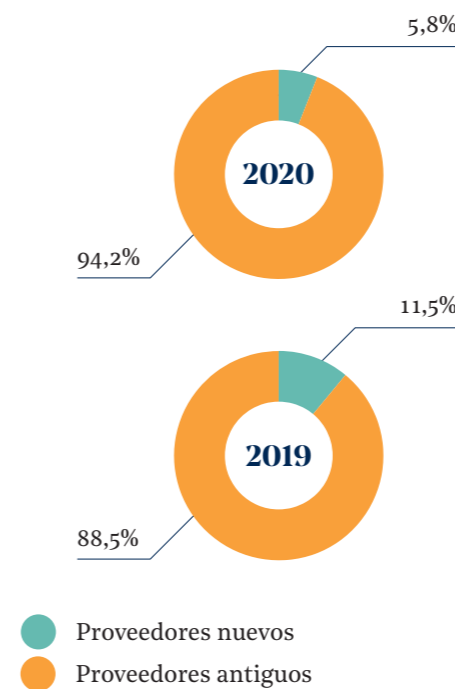
- Droguería
- Comida
- Mantenimiento
- Combustibles
- Bebida
- Otros
- Amenities
- Resto



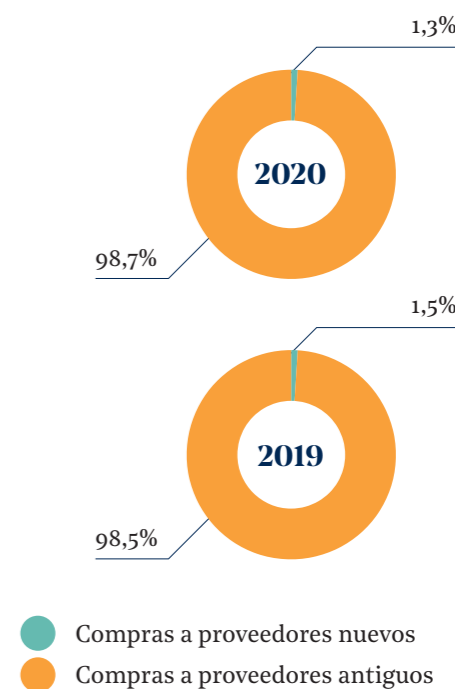
## Cambios significativos en la cadena de suministro

En Grupo Iberostar trabajamos para la constante expansión del negocio y aumentar nuestra cadena de suministro trabajando con proveedores de la máxima calidad. En 2020 nuestra cartera de suministro ha aumentado en 140 proveedores (un 5,8% aproximadamente respecto a los que estaban dados de alta en 2019), representando aproximadamente un 1,32% de la facturación anual a nivel de cadena.

NÚMERO DE PROVEEDORES INCORPORADOS VS ANTIGUOS



FACTURACIÓN DE PROVEEDORES INCORPORADOS VS ANTIGUOS



## Promoviendo la sostenibilidad en la cadena de suministro

En general, la evaluación, selección y contratación de proveedores debe realizarse garantizando 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

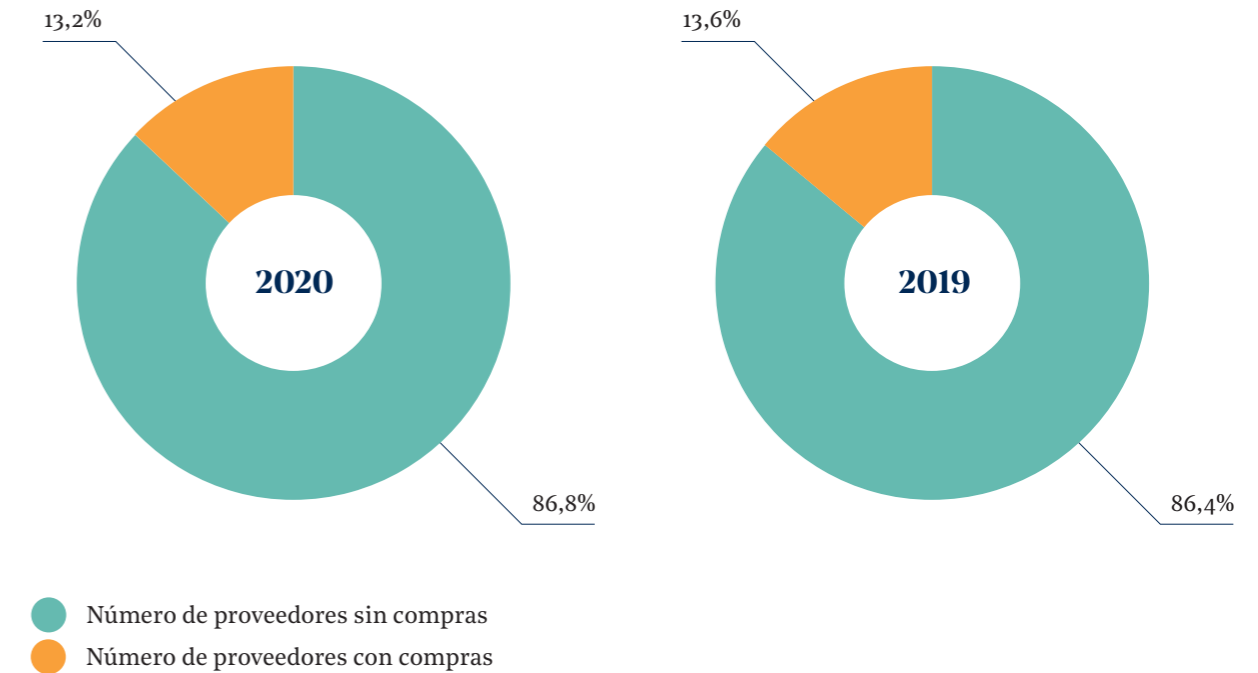
de aspectos ambientales con el fin de identificar sus políticas y prácticas relacionadas con el medioambiente. Además, el registro de proveedores está condicionado a la aceptación de los términos y condiciones del Grupo que incluyen, entre otros, los criterios y las políticas sociales y de medioambiente 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 empleados 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 impactos ambientales** de la actividad del proveedor, aplicando técnicas, materiales y procedimientos que garanticen la preservación del medioambiente y los recursos naturales. El proveedor desarrollará su actividad respetando el medioambiente 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 empleados y proveedores para que formen parte activa de su implantación.



Durante 2020 se han dado de alta un total de 1.059 proveedores entre los cuales han sido elegidos 140 (un 13,2% aproximadamente sobre el total de proveedores que se han dado de alta) con una facturación que alcanza el 1,32% 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 2020 no se realizaron auditorías a proveedores debido a la crisis sanitaria.

## 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 2020 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. En Grupo Iberostar cumplimos y promovemos con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

## Wave of Change en la cadena de suministro

Durante el año 2020 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 continuado trabajando con proveedores certificados con MSC/ASC (Marine Stewardship Council y Aquaculture Stewardship Council, respectivamente) y el respeto de las vedas establecidas por los organismos competentes. Durante 2020 el 23% de nuestros proveedores de productos del mar ha mantenido la certificación de Cadena de Custodia de MSC y ASC y otros certificados de pesca responsable. Además, se han incorporado nuevos productos a nuestras ruedas de menú con los certificados Global GAP, BAP (Best Aquaculture Practices) o partícipes en proyectos de mejora pesquera (FIP/AIP).

Debido a la situación de pandemia vivida durante el 2020, no es posible hacer una comparación de la reducción del consumo de plásticos respecto de años anteriores. Este dato se extrae comparando las compras efectuadas entre el año objetivo frente al año base (2017). La comparativa entre 2020 y el año base extraería datos irreales debido a la gran diferencia de volumen trabajado durante estos periodos. En cualquier caso, hemos continuado trabajando en el objetivo de reducir las toneladas de plástico buscando materiales de menor impacto, como mascarillas reutilizables y recicladas, realizando pruebas de leche en polvo/máquina para la eliminación de envases, pruebas en limpieza de pisos/habitaciones con ozono para la reducción de productos químicos y envases, etc.

**Proveedores locales:** Con el fin de reducir la huella ecológica asociada al transporte y distribución de los productos que se consumen en los centros del Grupo, fomentamos las compras a los proveedores locales (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 1.197 proveedores locales.

**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 de media cada año han depositado su confianza en el Grupo, 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 compañía 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 medioambiente, 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. El programa **Honest Food** es una filosofía gastronómica basada en el consumo de productos frescos y naturales, elaborados de forma casera; en el respeto por lo que comemos y por el medioambiente, y en el deseo de descubrir nuevas culturas y destinos a través de la cocina.

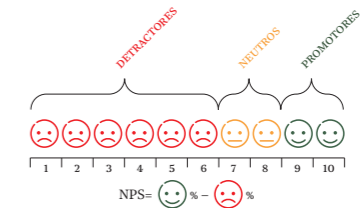
Finalmente, **How We Care**, una filosofía transversal que busca el cuidado de todos y cada uno (clientes, empleados, comunidad y medioambiente), partiendo de un entorno seguro, los más elevados estándares de higiene, el espacio social y la experiencia innovadora. Está presente en todas las actividades, espacios y protocolos del hotel, permitiendo una experiencia aún más personalizada y consolidando nuestro liderazgo en turismo responsable. Y lo hacemos incorporando la ciencia a nuestro negocio a través del asesoramiento de un Consejo Asesor Médico formado por expertos en salud pública y seguridad sanitaria en entornos turísticos.



## Satisfacción de los clientes

Medir y cuantificar la satisfacción de nuestros clientes es importante para poder implementar mejoras orientadas a 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:



### GRI Global Review Index

Índice estándar de la industria hotelera para medir la repuntuación online. Basado en datos tomados de 175 agencias de viajes online (OTA) y webs de opinión en más de 45 idiomas.

### NPS Net Promoter Score

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.

El Global Review Index (GRI) es el índice estándar de la industria hotelera para medir la reputación online. Se basa en opiniones y valoraciones de buscadores como Holiday Check, TripAdvisor, Expedia, Booking.com y Google. Los idiomas contemplados por este indicador son: español, inglés, alemán, francés y ruso y los resultados se presen-

tan en porcentaje y en tres categorías distintas: positivo, neutro y negativo. Basado en datos recogidos de 175 agencias de viaje online (OTA) y webs de opinión en más de 45 idiomas, se puede calcular para un periodo de tiempo determinado ya sea en días, semanas, meses o años.



## Comunicación con nuestros clientes

Tenemos como objetivo poner de manifiesto nuestro liderazgo en materia de sostenibilidad y turismo responsable y nos preocupamos de comunicar a nuestros clientes los pilares del movimiento Wave of Change a su llegada. Debido a la pandemia, en 2020 hemos priorizado la comunicación de How We Care, el plan de acción que incluye más de 300 medidas de higiene, salud y seguridad sanitaria (para más información ver apartados 4.3 y 6.3 de la

presente Memoria). Para ello, hemos adaptado los soportes de comunicación a los nuevos protocolos sanitarios, por ejemplo, eliminación de piezas físicas y mayor apoyo en la comunicación digital (QR, Carta de Bienvenida, Pantallas, etc.) impulsando, por tanto, la política de paperless. De esta manera, nos aseguramos de garantizar las mejores medidas de salud y seguridad de nuestros clientes.

A continuación se explica cómo hemos informado en 2020 sobre los objetivos relacionados con Wave of Change:

En los hoteles, a través de plataformas digitales, la comunicación de proyectos y la colocación de piezas físicas en las habitaciones, como por ejemplo la sustitución de amenities.

En los restaurantes y espacios con certificación MSC y ASC, se comunican tanto en cartas digitales publicadas a través de códigos QR como en las plataformas digitales 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 y tótems.

Para impulsar nuestro objetivo liderazgo en Turismo Responsable, se usan plataformas como TripAdvisor, HolidayCheck, Staragents e Iberostar Pro para dar más visibilidad al movimiento Wave of Change.

Finalmente, en la medición de la implementación del movimiento How We Care, el 66% de nuestros clientes declaran que los protocolos sanitarios aplicados en el hotel debido al Covid-19, no han afectado a la visión de Iberostar como empresa comprometida con la sostenibilidad.

## 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 nuestro compromiso con el turismo responsable. 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. **A cierre del año 2020, contamos con una comunidad de followers formada por más de 1599 212 usuarios a través de los 50 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.

## Canales de comunicación de Grupo Iberostar



### Perfiles de marca

Perfiles orientados a la comunicación global de la marca.



### Perfiles de hotel

Perfiles individuales y exclusivos para hoteles



### Perfiles de negocios complementarios

Perfiles específicos sobre los restaurantes y beach clubs asociados



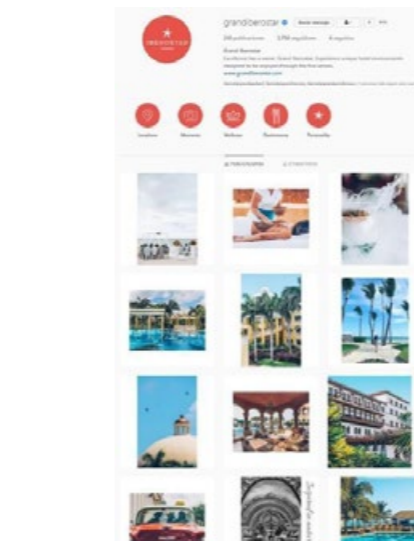
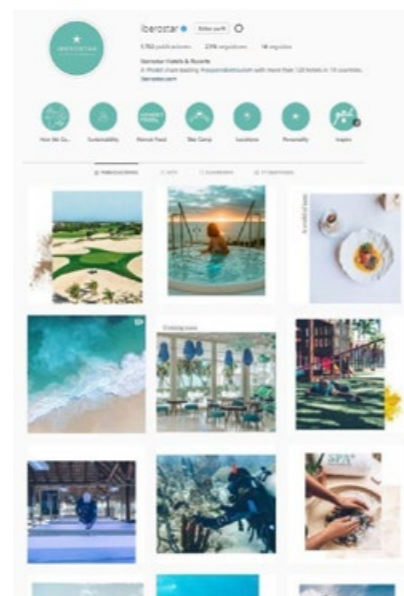
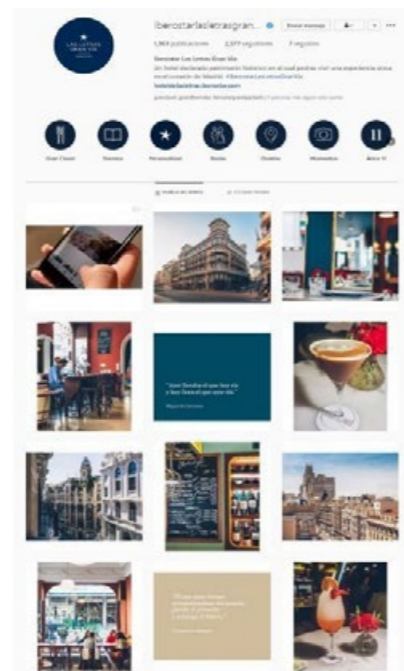
### Páginas de ubicación

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.



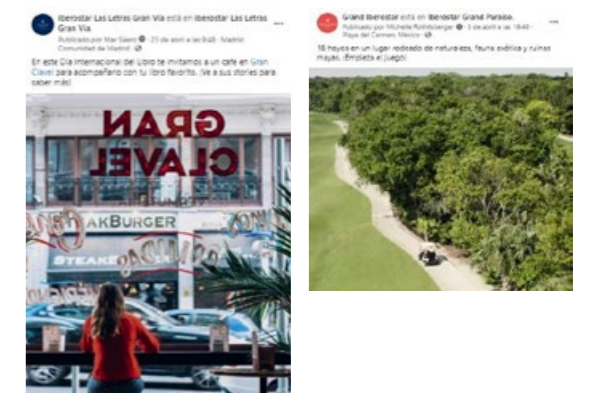
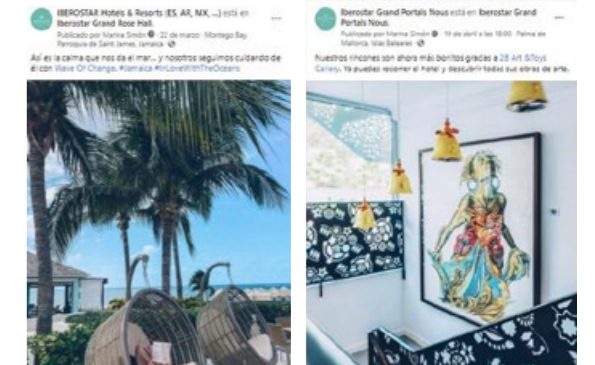
## GRUPO IBEROSTAR EN TWITTER

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 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 PINTEREST**

En Pinterest, buscamos 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.



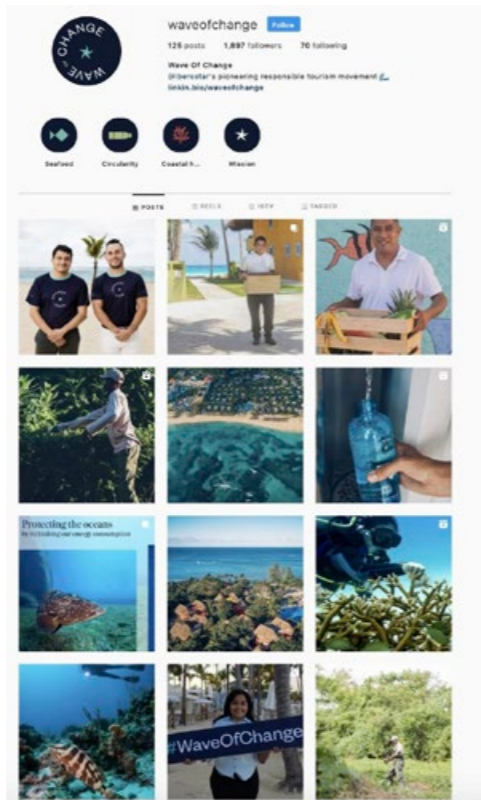
**GRUPO IBEROSTAR EN LINKEDIN**

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.



**WAVE OF CHANGE EN REDES SOCIALES**

En enero de 2020 abrimos los perfiles de Wave of Change en Facebook, Instagram y Twitter con el objetivo de contar en detalle la historia de este movimiento. En los perfiles de Wave of Change, publicamos información sobre las acciones que se están llevando a cabo, hitos alcanzados, el equipo al frente de este trabajo y el porqué de este movimiento de turismo responsable. En Facebook e Instagram nos dirigimos a un público con alto interés en ciencia, medioambiente y sostenibilidad.



El perfil de Wave of Change en Twitter, activo desde enero de 2020, tiene como objetivo dirigirse a la comunidad científica. Los contenidos se enfocan en hitos alcanzados, publicaciones del equipo científico de Wave of Change y participación en foros especializados.

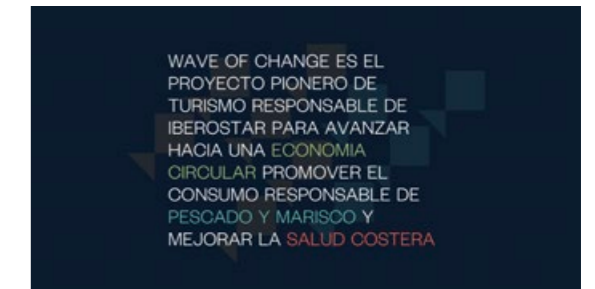
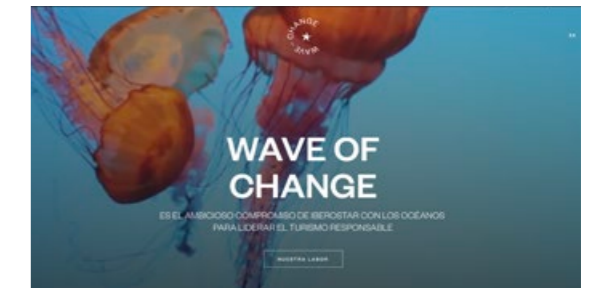


En 2020 los perfiles de Wave of Change alcanzaron un total de más de 3.600 seguidores y publicaron en español e inglés.

**WAVE OF CHANGE WEBSITE**

En 2020 nos propusimos desarrollar un sitio web con el objetivo de aumentar el story telling que hay detrás del movimiento Wave of Change. La página web estuvo en desarrollo desde mayo hasta diciembre de 2020, cuando se lanzó oficialmente.

El objetivo del nuevo sitio web era brindar a nuestra audiencia la oportunidad de comprender mejor la historia detrás de nuestro movimiento. Los usuarios pueden navegar y conocer cuándo y por qué se inició el movimiento, cuáles son nuestras metas para el futuro, quiénes son las personas detrás de Wave of Change y qué proyectos se están emprendiendo actualmente.



## Salud y seguridad de los clientes

Garantizar la salud y seguridad de nuestros clientes, así como el cuidado de nuestro entorno, es una de nuestras prioridades. Es por ello que, desde hace más de 60 años, hemos operado con los más altos estándares de seguridad y salud. A raíz de la pandemia, hemos fortalecido nuestros procedimientos y protocolos con rigor científico y una visión transversal y holística.

Para ello, hemos incorporado un Consejo Asesor Médico, que cuenta con expertos especializados en salud pública en entornos turísticos. Siguiendo sus recomendaciones y las de las autoridades públicas e instituciones sanitarias, hemos desarrollado más de 300 medidas orientadas a cuidar de los empleados y a garantizar la experiencia de cliente, implementando nuevos procedimientos en los restaurantes o en los check-in, empleando mascarillas de material reciclado y reciclables, o

aplicando medidas que favorecen el lavado frecuente de manos para minimizar la utilización de guantes. Todas estas medidas respetan estrictamente las políticas de circularidad por las que apostamos en Grupo Iberostar para generar un ecosistema más resiliente, al estar libres de plásticos de un solo uso y emplear productos que minimizan el impacto medioambiental. Los nuevos protocolos de desinfección e higienización sanitaria ante el Covid-19 han sido verificados por SGS, líder mundial en inspección, verificación, análisis y certificación.

El objetivo es conseguir que el cliente se encuentre más seguro que nunca, para que pueda dejar a un lado las preocupaciones y sentirse tan a gusto como siempre.

Para más información sobre las medidas Covid-19 ver apartado 4.3 de la presente Memoria de Sostenibilidad.

### 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.

Este año, para garantizar la salud de los clientes frente a la Covid 19, se han adaptado algunos espacios para evitar contagios. Por ejemplo, creó el “buffet asistido y protegido” en el que el servicio de la comida era realizado por el personal de la cocina y la exposición de buffet se encontraba protegida para evitar una contaminación por parte del cliente a los alimentos expuestos.

- Las zonas de exposición se dotaron y complementaron con mamparas o pantallas de metacrilato.
- Se individualizó el formato de presentación de ciertos productos y alimentos como salsas, postres, mermeladas, yogures, zumos de frutas, panes, etc., siempre utilizando materiales lavables y reutilizables.
- Ciertos productos eran proporcionados por el personal, como aceites y vinagres o el tueste del pan en el desayuno.
- Se colocaron dispensadores de gel antiséptico junto a máquinas y dispensadores de leche, cafés y zumos en el servicio de desayuno.

### 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.

Para garantizar la seguridad frente a la Covid-19, en el caso de las aguas de recreo se elevaron los niveles de desinfectante a los baremos de concentración máximos permitidos en cada legislación.

### 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 minimizar 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

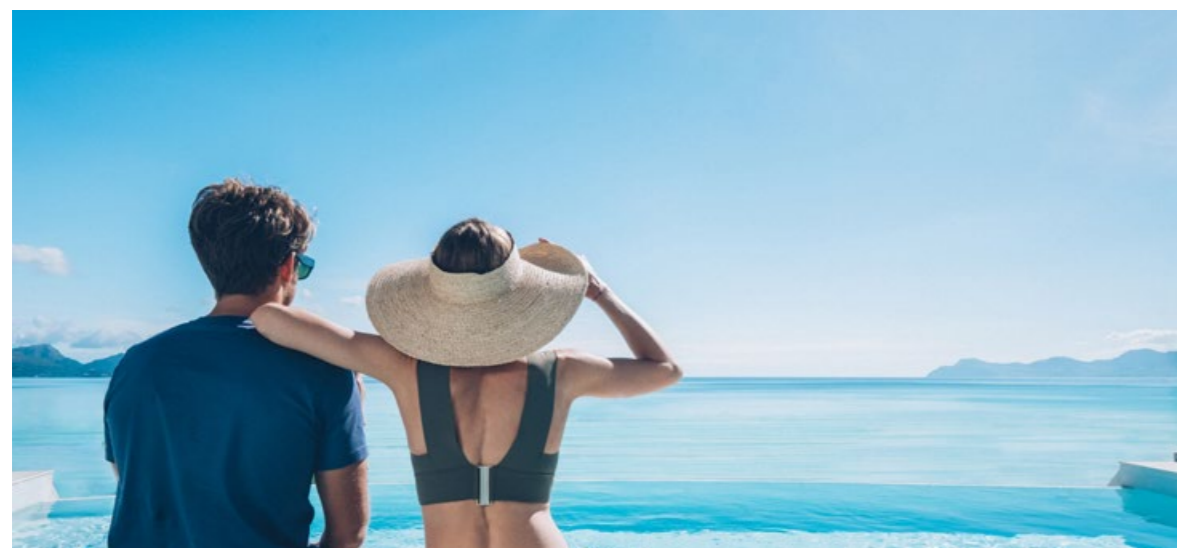
En temas de contraincendios, seguimos las directrices marcadas por la normativa y cada semana revisamos el sistema con un checklist sobre el correcto funcionamiento de la centralita contraincendios, incluyendo el estado de las puertas de emergencia y escaleras. Además, la normativa para nuestros hoteles 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 y en la página web de Iberostar. En el año 2020, al igual que en 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 de más 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 2020 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 2020 y 2019 en las diferentes áreas geográficas fueron los siguientes:

Resultado antes de impuestos (miles de euros)		
País	2020	2019
España	-152.710	43.821
Dominicana	-20.292	16.110
México	-41.205	14.078
Jamaica	-3.839	10.865
Países Bajos	-23.774	7.099 / 54.518*
Marruecos	-3.912	2.899
Cuba	-2.501	2.710
Túnez	-	1.228
Brasil	-17.520	657
Egipto	-	394
Montenegro	-1.485	284
Hungría	-	234
Tailandia	-	161
Portugal	-6.070	18
Estados Unidos	-17.014	-
Aruba	-1.875	-
Turquía	-1.434	-
Otros	-1.092**	-14.095***
<b>Total general</b>	<b>-294.723</b>	<b>140.981</b>

\* Plusvalía enajenación instrumentos financieros: plusvalía exenta de tributación

\*\* Agrupación de países con resultados poco relevantes.

\*\*\* Agrupación de países que presentaron pérdidas durante el ejercicio 2019.

El impuesto sobre beneficios corresponde al impuesto de sociedades pagado durante el ejercicio. A continuación se presentan los datos para los ejercicios 2020 y 2019:

<b>Impuesto sobre beneficios (miles de euros)</b>		
<b>País</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
España	48	9.384
Dominicana	1.237	4.221
México	4.070	5.870
Jamaica	463	9
Países Bajos	436	1.470
Marruecos	21	26
Cuba	84	1.139
Brasil	262	1.487
Bulgaria	–	21
Portugal	11	–
Estados Unidos	1.200	–
Otros	5*	215**
<b>Total general</b>	<b>7.837</b>	<b>23.842</b>

Las subvenciones públicas que recibimos en los ejercicios de 2020 y 2019 fueron las siguientes:

<b>Importes en miles de euros</b>		
<b>Área geográfica</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
España	0	4.064

En 2020 no se han recibido subvenciones públicas; no obstante, las sociedades españolas del Grupo se han acogido a las ayudas para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Adicionalmente, las exoneraciones al pago de la Seguridad Social han ascendido a 12.171 miles de euros.

\* Agrupación de países con resultados poco relevantes.

\*\* Agrupación de países que presentaron pérdidas durante el ejercicio 2019.







# Anexos

**Anexo I:** Listado de temas materiales / pág. 177

**Anexo II:** Índice de contenidos según la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad / pág. 181

## 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
<b>Modelo de negocio</b>		
<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
<b>Enfoque de gestión</b>		
<i>Descripción de las políticas que aplica la compañía</i>	1.4 La sostenibilidad en Grupo Iberostar 1.4.1 Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2. Gestión Ética 3. Medioambiente 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. Medioambiente 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
<b>Marco de Reporting utilizado</b>		
<i>Marco de Reporting utilizado</i>	Preámbulo	Estándares GRI
<b>Cuestiones medioambientales</b>		
<b>Gestión medioambiental</b>		
<i>Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente 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. Medioambiente 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 Travelife Green Key EarthCheck Blue Flag
<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 ambientales en base a proyectos ejecutados
<i>Aplicación del principio de precaución</i>	3. Medioambiente	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

<b>Contaminación</b>		
<i>Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente</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
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>		
<i>Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos</i>	3.2 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 (2016)
<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 (2016)
<b>Uso sostenible de los recursos</b>		
<i>Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales</i>	3.4.1 Consumo de agua	GRI 303-3: Extracción de agua (2018)
<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
<b>Cambio climático</b>		
<i>Emisiones de gases de efecto invernadero</i>	3.5 Emisiones de gases de efecto invernadero	GRI 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1) 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 3.2.3 Wave of Change: Mejorando la salud costera	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 de GEI
<b>Protección de la biodiversidad</b>		
<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
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>		
<b>Empleo</b>		
<i>Número y distribución de empleados por país, sexo, edad, clasificación profesional y modalidad de trabajo</i>	4.1 Empleo	GRI 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados
<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: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales
<i>Empleados con discapacidad</i>	4.6 Igualdad y accesibilidad	GRI 405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados
<b>Organización del trabajo</b>		
<i>Organización del tiempo de trabajo</i>	4.2 Organización del trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	GRI 401-2: Prestaciones 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 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes
<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: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales GRI 401-3: Permiso parental

<b>Salud y Seguridad</b>		
<i>Condiciones de seguridad y salud en el trabajo</i>	4.3 Seguridad y salud	GRI 103-2: El enfoque de gestión y sus componentes GRI 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (2018)
<i>Accidentes de trabajo, índice de frecuencia, gravedad y enfermedades profesionales por sexo</i>	4.3 Seguridad y salud	GRI 403-9: Lesiones por accidente laboral (2018) GRI 403-10: Dolencias y enfermedades laborales (2018)
<b>Relaciones sociales</b>		
<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>Balace de los convenios en el campo de la seguridad y salud</i>	4.3 Seguridad y Salud	GRI 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo (2018)
<b>Formación</b>		
<i>Políticas implementadas en el campo de la formación</i>	4.5 Formación	GRI 404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición
<i>Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales</i>	4.5 Formación	GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado

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 interés 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 Fundación Iberostar 6.1.2 Acciones solidarias frente al Covid-19	GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido
<b>Información sobre la sociedad</b>		
<b>Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
<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 Fundación Iberostar 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>	6.1.3 Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13: Afiliación a asociaciones
<b>Subcontratación y proveedores</b>		
<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
<b>Consumidores (nuestros clientes)</b>		
<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 207-4: Presentación de informes país por país
<i>Impuestos sobre beneficios pagados</i>	6.4 Información fiscal	GRI 207-4: Presentación de informes país por país
<i>Subvenciones públicas recibidas</i>	6.4 Información fiscal	GRI 201-4: Asistencia financiera recibida del gobierno







