

2022

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD



IBEROSTAR
GROUP

CONTENIDOS

1. ¿Quiénes somos?

Carta del Presidente

- 1.1. Sobre Grupo Iberostar
- 1.2. Hitos 2022
- 1.3. Modelo de negocio
- 1.4. Gestión de riesgos
- 1.5. Tendencias del sector

2. Hacia un modelo de turismo responsable

- 2.1. El Compromiso de Grupo Iberostar con el desarrollo sostenible
- 2.2. Grupos de interés
- 2.3. Análisis de materialidad
- 2.4. Generando impacto a la sociedad y el planeta
- 2.5. Movimiento Wave of Change

3. Gestión ética

- 3.1. Gobierno corporativo
- 3.2. Código Ético y Sistema de regulación interna
- 3.3. Medidas de prevención de delitos
- 3.4. Compromiso con los Derechos Humanos
- 3.5. Cultura de cumplimiento normativo

CONTENIDOS

4. Cuidando el planeta y los océanos

- 4.1. Gestión del impacto ambiental
- 4.2. Defensa de los océanos y la biodiversidad
 - Alimentos
 - Protección de la biodiversidad
- 4.3. Lucha contra el cambio climático
 - Agua
 - Energía
 - Emisiones y acciones contra el cambio climático
- 4.4. Promoción de la economía circular (materiales y gestión de residuos)
 - Materiales y gestión de residuos

5. Las personas en Grupo Iberostar: #WeAreIberostar

- 5.1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
- 5.2. Formación
- 5.3. Conciliación de la vida familiar y laboral
- 5.4. Salud y seguridad
- 5.5. Relaciones sociales

6. Crear valor más allá de nuestro negocio

- 6.1. Compromiso con las comunidades locales
- 6.2. Subcontratación y proveedores
- 6.3. Nuestros clientes

En 2022 hemos vivido un tiempo de recuperación y consolidación del turismo. Las cifras hablan por sí solas: según el INE en los once primeros meses del pasado año visitaron España 67 millones de turistas internacionales, lo cual supone un 85% de la cifra que se alcanzó en 2019 para ese mismo periodo. El gasto acumulado también nos habla de recuperación, con una cifra que alcanza el 94% del gasto realizado en 2019. Reino Unido lideró el año pasado el mercado emisor de turistas, con el 19,1% del total mientras Cataluña fue la Comunidad Autónoma que más turistas recibió (con casi 14,0 millones), seguida de las Islas Baleares (casi 13,1 millones) y Canarias (más de 11,1 millones). Lo más interesante de esta recuperación es la fortaleza que ha mostrado el turismo español y la forma en que ha afrontado el reto: hemos recuperado el pulso del turismo comprometidos con la calidad y con la sostenibilidad.

En Grupo Iberostar hemos avanzado en nuestra Agenda 2030 y seguimos trabajando para impulsar el modelo de turismo en el creemos. Prueba de ello es todo lo reflejado en esta Memoria de Sostenibilidad 2022 que recoge el firme compromiso de nuestro Grupo para ser libres de residuos en 2025, neutrales en emisiones de carbono en 2030 y 100% responsables en su cadena de suministro de productos del mar en 2025, mientras mejoramos además la salud de los ecosistemas que rodean nuestros hoteles, entre otros objetivos.

Sirva un dato de ejemplo: solo en 2022 hemos logrado reducir nuestra huella de carbono en un 10%, lo que supuso la eliminación de 24.500 toneladas de CO2 emitidas a la atmósfera en un año. Del mismo modo, gracias a la implementación de la inteligencia artificial en las cocinas de veinte de nuestros hoteles, evitamos 213 toneladas de residuos alimentarios -equivalente a 533.000 comidas-, lo que permitió reducir 916 toneladas de CO2. Además, nuestros hoteles disponen de sus propios equipos 3R (Reduce, Reuse and Recycle): más de 250 personas a nivel global que se dedican exclusivamente a la gestión del residuo.

También en 2022 hemos logrado que el 100% del pescado y marisco que consumimos en nuestros hoteles de México provenga de fuentes responsables, mientras que en España ya alcanzó un porcentaje por encima del 90%, superando el 78% la trazabilidad del origen de pescado responsable a nivel global.

Con el propósito de aumentar la calidad turística de los destinos, nos hemos propuesto también mejorar la salud de los ecosistemas que rodean nuestros hoteles. Así, hasta el momento, contamos con tres viveros de manglares compuestos por más de 14.400 manglares en República Dominicana, cuatro viveros de duna costera en México con 9.000 plantas y ya hemos inaugurado nuestro quinto vivero de coral en México.

En Grupo Iberostar creemos firmemente que la sostenibilidad es el motor de cambio para seguir construyendo un modelo de turismo rentable, sin perder de vista la calidad y la experiencia de cliente.



An aerial photograph of a tropical beach. The top half shows a sandy beach with numerous palm trees and some buildings. The bottom half shows the turquoise ocean with visible waves and coral reefs. A semi-transparent dark rectangle is overlaid on the center of the image, containing the title and a list of contents.

1

¿Quiénes somos?

- 1.1. Sobre Grupo Iberostar
- 1.2. Hitos 2022
- 1.3. Modelo de negocio
- 1.4. Gestión de riesgos
- 1.5. Tendencias del sector

Quiénes somos

Sobre Grupo Iberostar

Grupo Iberostar es una empresa 100% familiar y española con más de 65 años de experiencia en el sector turístico y un legado empresarial que se remonta 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 responsable que se enfoca en el cuidado de las personas y del entorno. Nuestro movimiento pionero Wave of Change refleja nuestro compromiso con el medio ambiente y los océanos, y nuestro esfuerzo por compartirlo con la sociedad.

La sostenibilidad es el motor y la palanca de nuestro negocio. Con la economía circular en el centro de nuestra estrategia, trabajamos para cumplir con los objetivos de nuestra exigente Agenda 2030 y que incluyen ser libres de residuos en 2025, neutrales en emisiones de carbono en 2030 y 100% responsables en nuestra cadena de suministro de productos del mar en 2025, entre otros.

Nuestro Grupo está formado por un equipo global de más de 30.000 personas de 95 nacionalidades. Gracias a este talento, somos líderes en calidad e impulsamos la diferenciación en la experiencia de nuestros clientes a través de la constante innovación en el producto y la apuesta digital.

El 21 de noviembre 2022, Iberostar Hotels & Resorts e InterContinental Hotels Group PLC (IHG) anunciaron la firma de un acuerdo comercial a largo plazo para la comercialización de resorts y hoteles todo incluido en Caribe, América, sur de Europa y norte de África. A través de este acuerdo estratégico, Iberostar comercializa hasta 70 hoteles (24.300 habitaciones) ubicados en primera línea de playa integrados en el sistema de IHG bajo la marca Iberostar Beachfront Resorts, convirtiéndose así en la 18ª marca para IHG.

Objetivos y estrategias de Grupo Iberostar

Somos una empresa familiar con valores sólidos que se han mantenido durante más de 65 años. Estos valores han contribuido a crear nuestra cultura empresarial y a dar forma al Grupo con una visión de futuro.



VISIÓN

Trabajar hacia un modelo de turismo responsable que cuida y protege a las personas y al entorno



MISIÓN

Proporcionar, en las mejores ubicaciones del mundo, experiencias vacacionales que dejan huella



VALORES

Durante años han construido nuestra actual cultura empresarial y modelan todas las áreas del negocio. Expresan cómo somos, cómo nos relacionamos y cómo trabajamos:

Responsabilidad.

Estamos comprometidos con las personas y el medio ambiente

Transparencia.

Mostramos integridad en nuestras decisiones y acciones

Humildad.

Somos conscientes de nuestros límites

Pasión.

Amamos lo que hacemos

Creatividad.

Evolucionamos constantemente y buscamos soluciones originales

Entre los objetivos de la organización destacan:

Ser líderes en **calidad**

Referentes en **turismo responsable**

Orientados a la **rentabilidad financiera**

Foco en la **digitalización e innovación**, con una cultura basada en la **ética, comunicación y transparencia**

Enero

- Presentamos en Fitur los avances de 2021 y los objetivos de Wave of Change para 2022.
- Anunciamos el consumo de energía de origen renovable en el 100% de nuestros hoteles españoles.

Marzo

- Como parte de nuestro plan de eficiencia energética, anunciamos la electrificación completa de dos de nuestros hoteles, el Iberostar Herceg Novi en Montenegro y el Iberostar Cristina en Mallorca.
- Convertimos nuestras oficinas centrales de Mallorca en *waste free*, dejando así de generar alrededor de 10 toneladas de residuos al año.
- Celebración de una jornada de captación de talento para cubrir 600 empleos para nuestros 17 hoteles en Baleares.
- Apertura del hotel 100% eléctrico Iberostar Slavija en Montenegro.
- La Cátedra del Mar de Iberostar otorga doce becas a alumnos y jóvenes investigadores

Mayo

- Inauguramos en Iberostar Bávaro un apiario visitable, un centro de recuperación y conservación de abejas, que inicialmente se construyó para garantizar la biodiversidad en ese ecosistema costero.

Julio

- Anunciamos nuestros principales avances en el cuidado del entorno y de las personas a través de la publicación de nuestra Memoria de Sostenibilidad de 2021.

Septiembre

- Celebramos el primer aniversario del lanzamiento de Hotel Digital, el primer proyecto de innovación abierta del sector turístico en España.
- Inauguramos junto a IMEDEA (Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados) el primer Observatorio por el cambio climático en Mallorca en el hotel Iberostar Alcúdia Park.

Noviembre

- Presentamos en la COP27 nuestra hoja de ruta hacia la descarbonización, la más ambiciosa del sector.

Febrero

- Implementamos el primer departamento 3R del sector en 41 de nuestros hoteles, 17 de los cuales están situados en España y 24 en América.

Abril

- Consolidamos nuestra apuesta por Mallorca y por el turismo responsable con la apertura de Iberostar Cala Domingos.
- Entrega de la Beca Iberostar con la Escuela de hotelería para fomentar la formación y el talento.
- Recibimos dos premios en la WTM Latin America 2022 por nuestro modelo de turismo responsable.

Junio

- Celebramos el Día de los Océanos con acciones de concienciación para acercar a los clientes de nuestros más de 100 hoteles nuestra estrategia de salud costera.
- Participamos en la UN Ocean Conference que tuvo lugar en Lisboa y presentamos nuestra estrategia global de salud costera, con objetivos para impulsar un modelo de turismo que mejore la salud de los ecosistemas marinos y costeros en sus destinos.

Agosto

- Nuestro hotel Iberostar Selection Playa Mita se convierte en el primer hotel resort vacacional de playa en América Latina en obtener la certificación LEED O+M
- Implementamos la recogida de fracción orgánica en el hotel Iberostar Bouganville Playa.
- Establecemos el centro de compostaje del complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso en la Riviera Maya.

Octubre

- Anunciamos la implementación de tecnología de inteligencia artificial en las cocinas de nuestros más de 100 hoteles para reducir el desperdicio alimentario y contribuir así a ser libres de residuos enviados a vertedero para 2025.

Diciembre

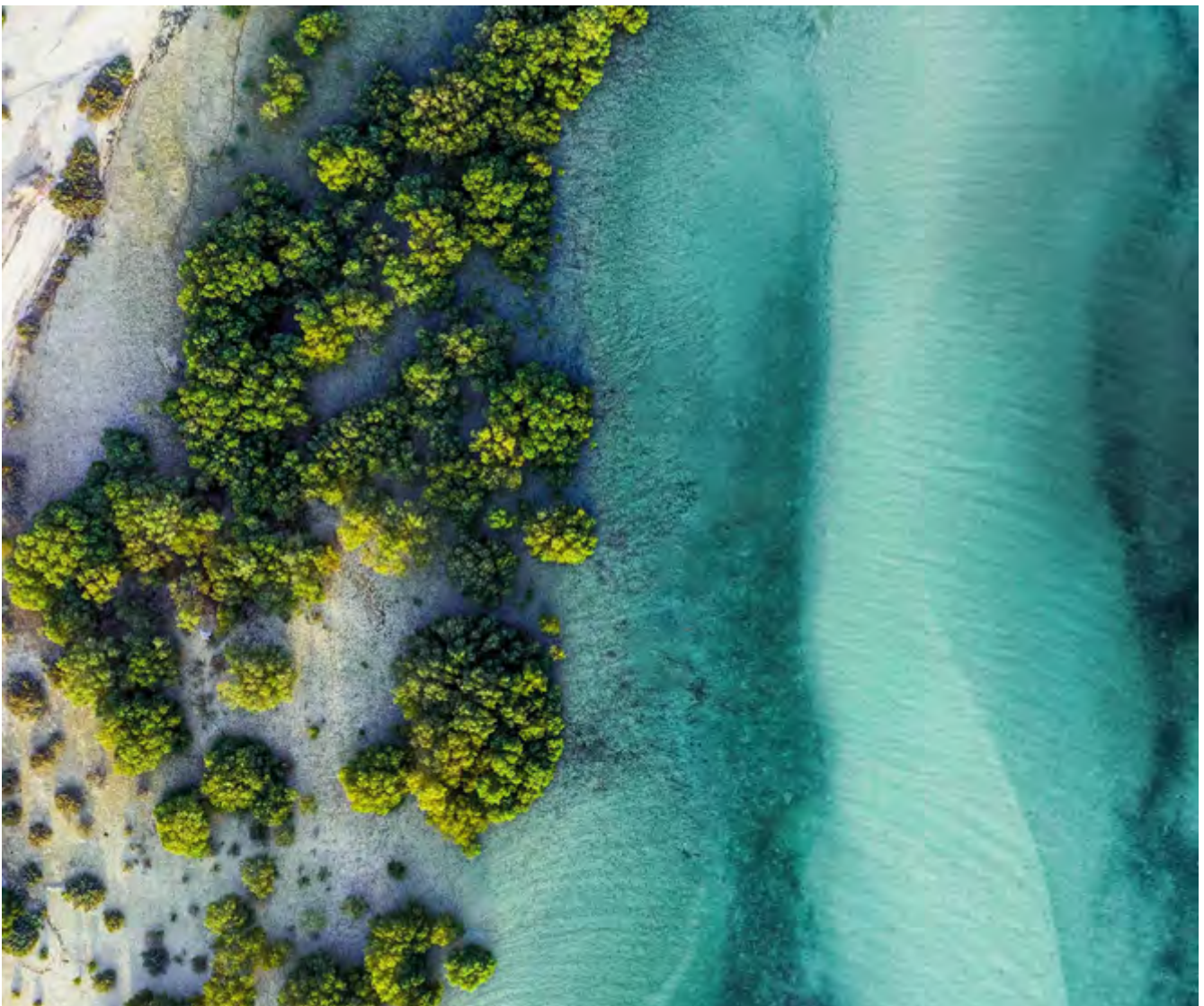
- Alcanzamos un porcentaje superior al 90% de consumo de pescado y marisco responsable en España.
- Cerramos el año habiendo disminuido el consumo energético en un 5%, el equivalente al consumo medio de 5.460 hogares en España en un año.
- Superamos los 14.000 manglares donados y restauramos las dunas en cuatro destinos.
- Firmamos un acuerdo con Planeterra para impulsar el turismo comunitario.
- Nuestra colaboración con Winnow, una herramienta de inteligencia artificial, nos ha permitido evitar el desperdicio de más de 533 000 comidas y 213 toneladas de alimentos.

Quiénes
somos

Modelo de negocio

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

Todas las áreas de negocio se gestionan bajo el paraguas de la responsabilidad y el compromiso con el buen gobierno, haciendo de la ética una seña de identidad propia. La Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) son 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.



Iberostar Hotels & Resorts

Las cuatro áreas de negocio de la compañía son: hoteles, club vacacional, viajes y receptivo e inmobiliario. Iberostar Hotels & Resorts es la división hotelera del Grupo Iberostar y el core business. La compañía está presente en las mejores ubicaciones con un portfolio que supera los 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 16 países de tres continentes (Europa, África y América).

Bajo nuestra marca única, Iberostar Hotels & Resorts, diferenciamos nuestro portfolio de hoteles en tres segmentos:



Hoteles de playa

Hoteles y resorts vacacionales ubicados en primera línea de mar para que nuestros clientes solo se ocupen de su descanso.



Hoteles de ciudad

Ubicados siempre en el corazón de las principales capitales turísticas de América y Europa y cerca de los principales atractivos turísticos, nuestros hoteles urbanos invitan a vivir su ambiente y sumergirse en su ritmo, su gente y sus rincones.



Hoteles con historia

Ubicados en edificios de arquitectura singular y emplazados en ciudades de interés cultural e histórico, nuestros hoteles con historia invitan a sumergirse en la tradición de lugares únicos y permiten disfrutar -sin prisas- su cultura, su arte y su pasado.

Categorías de la marca Iberostar Hotels & Resorts:

Iberostar Grand: La máxima expresión de lujo y excelencia presente en nuestros hoteles de playa, ciudad y con historia. Creamos entornos para disfrutar con los cinco sentidos: hoteles de gran belleza donde la arquitectura se combina con una gastronomía excepcional. El lujo se materializa a través de la personalización con un servicio de mayordomía a disposición de nuestros clientes.

Iberostar Selection: Selection es la categoría superior presente en nuestros hoteles de playa y ciudad. Se distinguen sobre todo por la excelencia en el servicio. Su diseño interior y los pequeños detalles hacen que nuestros clientes disfruten de una estancia excepcional.

Los países en los que ofrecemos servicios son:

Aruba, Brasil, Cuba, España, Estados Unidos, Grecia, Jamaica, Marruecos, México, Montenegro, Perú, Portugal, República Dominicana y Túnez

Dimensiones de la organización:

Somos una marca de reconocido prestigio en el mundo de los servicios turísticos, con una imagen avalada por nuestra extensa presencia internacional. Grupo Iberostar cuenta con más de 65 años de liderazgo en turismo responsable:

- **100% familiar**
- **+100 hoteles**
- **Presencia en 16 países**
- **Equipo de más de 30.000 personas de 95 nacionalidades**
- **33.000 Habitaciones**

World2Meet (W2M)

Nos centramos en ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de viaje. Contamos para ello con World2Meet, la división de viajes de Grupo Iberostar. Hemos creado un grupo turístico de estructura vertical (VITO) con el foco puesto en este nuevo contexto global que nos ha tocado vivir. Cogemos las riendas y nos adelantamos a las futuras demandas del mercado y a las necesidades de nuestros clientes con la ambición de alcanzar el liderazgo en calidad y oferta de valor.

Actualmente W2M cuenta con las siguientes marcas:

1. World2Fly: compañía aérea
2. Newblue: operador generalista
3. Icáron: operador de Grandes Viajes
4. E-North Safaris: operador de viajes en Laponia y Finlandia
5. Úbico: corporate mobility company
6. The Sphere: servicio boutique
7. Dakari: agencia creativa de experiencias
8. W2M: banco de camas y receptivo
9. Azul Marino Viajes: red de agencias
10. Club Marco Polo: operador de viajes de activos, aventura y experienciales
11. Kannak: operador de circuitos
12. Eroski viajes: red de agencias de viaje (no se reportan datos en la Memoria de 2022)



Quiénes
somos

Modelo de negocio - Áreas de negocio



The Club, Iberostate Golf Villas & Condos

Exclusivo programa para clientes preferenciales. 17.556 miembros.

The Club nace de la necesidad de ofrecer una experiencia plena tanto a nuestros clientes más leales como a los que nos visitan por primera vez.

Un lugar de encuentro exclusivo con posibilidad de membresía en México, República Dominicana, Jamaica y Brasil. Nuestros miembros cuentan con tarifas preferenciales en nuestros hoteles, campos de golf y spa, zonas exclusivas en los hoteles y multitud de servicios a la carta.



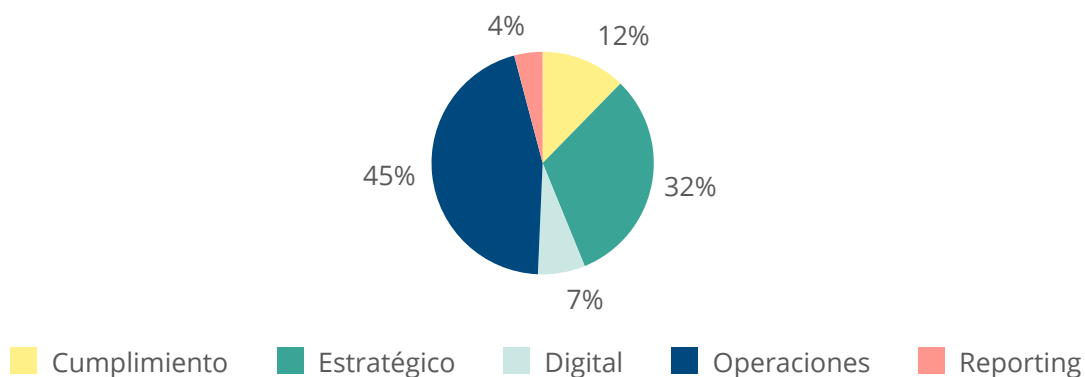
Consideramos que un adecuado modelo de gestión de riesgos es esencial para el debido funcionamiento de nuestro negocio. Por ello, en 2018 implantamos un modelo de gestión de riesgos global que a día de hoy nos permite una implementación efectiva de la estrategia corporativa, nos sirve como herramienta para la coordinación y la comunicación entre las diferentes áreas de negocio, y representa un marco de apoyo para la toma de decisiones en un contexto cambiante y cada vez más complejo.

Nuestro modelo aplica la metodología de COSO mediante el cual segmentamos los riesgos en 5 categorías principales: cumplimiento, estratégico, digital, operativo y de reporting. Adicionalmente, cada riesgo es asignado a un risk owner, o director general, responsable de la gestión y mitigación del mismo. Operamos un sistema de riesgos global que se complementa con la gestión de áreas específicas. Los pasos que seguimos son los siguientes:

Proceso de gestión de riesgos:

1. Definición del catálogo de riesgos teniendo en cuenta nuestros objetivos.
2. Evaluación de la probabilidad y el potencial impacto de los riesgos identificados mediante entrevistas con los ejecutivos de áreas relevantes.
3. Priorización por orden de severidad a través del mapa de riesgo resultante de la evaluación de los ejecutivos.
4. Definición de medidas preventivas y planes de acción para los principales riesgos de cada negocio.
5. Ejecución de auditorías internas sobre la efectividad de los controles establecidos.

Catálogo de riesgos de grupo Iberostar



Cabe destacar que adicionalmente, nuestro catálogo de riesgos integra diversos riesgos ESG, con el objetivo de incorporar esta visión al modelo de gestión de riesgos del Grupo. En concreto, el 61% de los riesgos del catálogo están relacionados con la sostenibilidad y la gestión ESG.

Actualmente contamos con los mapas de hoteles de América y EMEA integrando las valoraciones de 60 directivos. La elaboración del mapa de riesgos global del negocio hotelero se realizó mediante la consolidación de los análisis realizados en estas dos regiones, así como del análisis realizado sobre el negocio hotelero de Cuba en 2020.

El mapa de riesgos consolidado de Grupo Iberostar incluye no solo los mapas del negocio hotelero, sino también el mapa específico del negocio de W2M.

La reevaluación por parte de los ejecutivos de cada área y, por lo tanto, la actualización del mapa de riesgos de nuestro Grupo se realiza anualmente para los principales negocios de EMEA y América.

Evolución del mapa de riesgos en 2022:

Categoría	2022 vs 2021	Riesgos	Planes de acción 2022
Cumplimiento	▼	Plan de prevención de delitos	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución continua del canal de denuncias • Comité anti-fraude • Priorización en la implantación de protocolos de aplicación global • TCFD Compliance
		Protección de datos (GDPR)	
Estratégico	▲	Normativa medioambiental y políticas internas de sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Agenda 2030 / Wave of Change • Iberostar Leadership program (desarrollo directivo) • Programa talent review (promoción interna) • Iberostar Ambassadors - fidelización de empleados • Plataforma Iberostar Feedback (objetivos empleados) • Nuevo departamento Customer Insights (conocimiento del cliente) • Evolución de las marcas y estudios globales de clientes.
		Cambio Climático y climatología extrema	
		Retención y atracción de talento	
		Cambios en tendencias y demanda de clientes	
Digital	▼	Conocimiento del nuestros potenciales clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico de ciberseguridad • Plan de respuesta y recuperación específicos para sistemas críticos. • Plan estratégico de arquitectura de sistemas. • Implantados nuevos procesos organizativos de gestión de la demanda de servicios digitales (Digital Business Partners). • Evolucion proyecto Hotel Digital (mejora de la experiencia del cliente y de procesos digitales en hoteles).
		Seguridad de la información	
Operaciones	▲	Digitalización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Programa How we care/Travel at ease con más de 300 medidas sanitarias implementadas. • Cuadros de mandos de control y monitorización de variaciones en precios. • Proyectos eficiencia energética, construcción responsable y reducción de la huella de carbono. • Herramienta Iberostar Campus - Píldoras formativas y definición de estándares de calidad. • Convenciones Operativas y del Global Management Team (Top 100 directivos) - Comunicación de estrategias/Puesta en común de estándares de calidad / homogenización de procesos • Proyecto eficiencia y centralización procesos de ingreso y marketing. • Ajustes al modelo de presupuestación de ingresos por mercado/canal. • Proyecto Winnow (eficiencia de residuos alimentarios). • Circuitos independientes de Flujos de EUR y USD / Soluciones avanzadas de gestión de divisas / Derivados de tipo de interés • Programa #weareiberostar (Engagement con empleados).
		Pandemias y epidemias	
		Crisis Energética y gestión eficiente de fuentes de energía	
		Desabastecimiento o aumento de los precios de materias primas	
		Ingresos/Marketing	
		Estándares de calidad	
		Procesos de comunicación interna/externa	
		Riesgos financieros - inflación, tipos de cambio, tipos de interés.	
Rentabilidad de negocios			
Reporting	▼	Rotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Unificación de informes y universos analíticos en nueva infraestructura del área DATO (Data Analytics Transformation Office).
		Fiabilidad del dato	

Responsabilidades en la gestión de riesgos

Nuestro modelo de gestión de riesgos cuenta también con un modelo de gobierno basado en la definición de tres líneas de defensa para asegurar la efectiva implementación de la metodología establecida:

- Hemos designado un Global Risk Manager que encabeza la implementación de nuestro sistema de gestión de riesgo, asesora a los diferentes departamentos en responder a los riesgos identificados y monitoriza los planes de acción.
- Queremos favorecer la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas mediante la descentralización, y por ello existen varios interlocutores de riesgos instruidos y asesorados por el Global Risk Manager que participan en los procesos de evaluación. Estos comunican los planes de acción y medidas mitigantes definidos por los risk owners de sus respectivas áreas.
- En última instancia, el Comité de Riesgos es el órgano responsable de revisar el mapa de riesgos y los planes de acción para su aprobación final en el Comité Ejecutivo.

Adicionalmente, nuestro departamento de Auditoría Interna revisa los controles internos implementados y la correcta cobertura de los principales riesgos dentro del Plan Anual de Auditoría Interna.

Identificación de riesgos por áreas

Uno de los principales objetivos de nuestro modelo de gestión de riesgos es seguir concienciando a todas las áreas de que la gestión de riesgos es un reto compartido. Por este motivo, desde el departamento de Riesgos fomentamos que, desde las diferentes áreas corporativas, se avance en la identificación de riesgos específicos para sus áreas de gestión creando así sus propios sub-mapas de riesgos. En la actualidad, de forma adicional al mapa global, han sido las áreas de Compliance y Sostenibilidad las que más han profundizado en el análisis de los riesgos específicos a los que se enfrentan:

Riesgos y oportunidades del cambio climático

En 2021 identificamos la exposición a eventos climáticos extremos, catástrofes naturales y el cambio climático como riesgos prioritarios de Iberostar Hotels & Resorts. Además, en 2022 comenzamos a trabajar en la identificación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático para nuestras actividades hoteleras.

Esto incluye el establecimiento de líneas de base para cada uno de nuestros hoteles que evalúan un índice de riesgo, un índice de mitigación de riesgos y un índice de salud costera. Estos índices están en preparación para la alineación con TCFD. Así, incluyen el establecimiento de riesgos de inundaciones, suministro de agua y erosión costera, y evalúan los protocolos y la capacitación vigentes, así como sugieren procedimientos de mitigación para aumentar la resiliencia frente al cambio climático. Estos índices se establecerán para los hoteles de mayor riesgo en 2023.

Riesgos penales

Mapeamos todos los riesgos a los que está expuesto nuestro Grupo basándonos en el Código Penal.

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

vivimos un desorden mundial provocado por las decisiones geopolíticas y las tensiones entre naciones. La guerra en Ucrania, las tensiones entre China y EEUU, la fragmentación política y la polarización está teniendo implicaciones directas en la economía global.



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 los efectos derivados de la alta inflación y endurecimiento monetario que está derivando en una desaceleración del crecimiento y ralentización de las inversiones.



Tecnológica

la tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. Es clave acelerar tendencias ya presentes con anterioridad y reforzar la seguridad de nuestros entornos digitales para facilitar la movilidad de los puestos de trabajo. La inteligencia artificial y la ciberseguridad serán elementos clave en el cambio de paradigma de un entorno turístico más digital.



Social

la 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 trabajo, modalidades de trabajo, habilidades y desempeño.



Ambiental

la adopción de una estrategia sostenible 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. Existen dos palancas que son imprescindibles para el crecimiento en el medio plazo: la calidad y la sostenibilidad. Ambas dos están totalmente alineadas con la visión que tenemos en Grupo Iberostar de impulsar un modelo de turismo responsable que encuentre el equilibrio entre rentabilidad y legado. Nuestra responsabilidad es ser rentables para ser sostenibles en el largo plazo pero generando un impacto positivo en las personas y el entorno que nos rodea.

2

Hacia un modelo de turismo responsable

- 2.1. El Compromiso de Grupo Iberostar con el desarrollo sostenible
- 2.2. Grupos de interés
- 2.3. Análisis de materialidad
- 2.4. Generando impacto a la sociedad y el planeta
- 2.5. Movimiento Wave of Change

Hacia un modelo de turismo responsable

El Compromiso de Grupo Iberostar con el desarrollo sostenible

En Grupo Iberostar, la sostenibilidad es clave e impregna de forma transversal nuestra cadena de valor. Todas nuestras 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.

Estamos convencidos de que la industria turística es un eje impulsor para construir un modelo empresarial rentable y responsable que cuide de los océanos y mitigue el cambio climático. Por eso, integramos en nuestra estrategia de negocio la protección del medio ambiente y el bienestar social y económico en nuestras áreas de influencia, sobre una base científica, ética y de buen gobierno.

Nuestra ambición es inspirar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general a impulsar el cambio necesario para una transformación sostenible a gran escala que tenga como resultado un sector turístico cada vez más responsable.

En este sentido, nuestros objetivos están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) trazados por Naciones Unidas para el 2030, y nos hemos adherido al Pacto Mundial de la ONU comprometiéndonos con sus diez principios que cubren todos los ámbitos de un entendimiento íntegro de la sostenibilidad (derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y corrupción).

Reflejo de todo ello, contamos con una política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para nuestra actividad de gestión hotelera. Alineada con los ODS y basada en nuestros 5 objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad, que a su vez recoge diferentes acciones para materializar estos objetivos.

Promoción de alianzas estratégicas y sectoriales

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 WTTC (World Travel and Tourism Council), el Instituto de Turismo de España (Turespaña), Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y Turistec (cluster dedicado a la tecnología en el turismo).

Además, colaboramos con entidades y asociaciones locales en Mallorca: FEHM, Asociación de Hoteleros de Playa de Palma, Fundación Palma 365, Círculo de Economía de Mallorca.

Wave of Change

Aliances & Partnerships



Partners with

GSSI
Ellen MacArthur Foundation
Beyond Plastics Mediterranean
University of the Balearic Islands
CINVESTAV
UNAM
IMEDEA
Global Compact
Planeterra
GIZ
Ministry of the Environment, Government of Dominican Republic
Impulsa
TIRME
Tibanna
Expedia
FUNDEMAR
Winnow
Friends of Ocean Action, World Economic Forum

Speakers / Lecturers in

IUCN Congress Marseilles
World Economic Forum Davos
FITUR
ITB
World Economic Forum The Great Narrative
WTTC Annual Summit
COP 25 (Climate)
COP 26 (Climate)
COP 27 (Climate)
Phocuswright
The Economist World Ocean Initiative
Our Ocean
Reef Futures
Harvard University Extension School
IESE
IE
Stanford University
World Bank Webinars
Expedia Webinars
OECD
Ocean Innovation Africa
Food Tank
Capitol Hill Ocean Week for the National Marine Sanctuary

Certification Alignment

Chain of Custody MSC / ASC
Earthcheck
Blue Flag

Co-leads of

Tourism Action Coalition for a Sustainable Ocean
World Economic Forum Global Futures Council for Sustainable Tourism

Advisors to

World Economic Forum
UNEP
UNWTO
WTTC
Blue Climate Initiative Challenge

Hacia un modelo de turismo responsable

Grupos de interés

En Grupo Iberostar consideramos el diálogo con nuestros grupos de interés como una parte esencial para desarrollar acciones que demuestren nuestro compromiso con el cuidado del entorno y las personas. Mantener una comunicación fluida con todos ellos nos permite identificar las áreas prioritarias de sostenibilidad y abordarlas de forma eficiente, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas.

En nuestra visión hacia la consecución de un modelo turismo responsable, consideramos fundamental la involucración de todos nuestros grupos de interés. Por ello, les hacemos partícipes de nuestras políticas e iniciativas a través de una comunicación constante y honesta, tanto a escala local como global.

Nuestro modelo de diálogo tiene en cuenta el contexto social y cultural de los diferentes países y destinos de Grupo Iberostar. Se basa en un enfoque integrado que consiste en el contacto en el día a día a través de los canales de comunicación formales de los que disponemos. Estos canales se detallarán a lo largo del informe en las secciones relativas a nuestros grupos de interés más importantes: clientes, empleados, proveedores y la comunidad local.

No obstante, entre nuestros principales grupos de interés se encuentran:



Clientes



Comunidades locales



Empleados



Administraciones públicas



Agentes de viaje



Comunidad académica



Turoperadores



Comunidad científica



Agencias de comunicación



Organizaciones del tercer sector



Socios de negocio



Asociaciones sectoriales



Proveedores de productos y servicios



Comunidad financiera

Hacia un modelo de turismo responsable

Análisis de materialidad

Fruto del modelo de diálogo con nuestros grupos de interés, identificamos aquellas áreas de actuación preferente (aspectos materiales) que debemos priorizar en nuestra gestión diaria y estratégica. En este sentido, después de los resultados de la revisión preliminar realizada en 2021 donde detectamos cambios en prioridades de algunos temas, en 2022 hemos procedido a actualizar el análisis de materialidad desde una perspectiva doble (Doble Materialidad).

La Doble Materialidad nos ha ayudado a identificar aquellos ámbitos de actuación prioritarios para Grupo Iberostar desde el entendimiento de los impactos que nuestra actividad genera en nuestros grupos de interés (materialidad de impacto), así como los riesgos y oportunidades que éstos aspectos pueden generar a nuestras actividades (materialidad financiera).

A lo largo de dicho proceso, y en línea con nuestro compromiso de hacer partícipe a nuestros grupos de interés en la consecución de un modelo de turismo responsable, hemos involucrado a sus representantes más cercanos dentro la compañía en la valoración de la materialidad de impacto mediante la realización de encuestas que nos han ayudado a entender la relevancia que los impactos identificados tienen para cada uno de ellos.

Para la valoración de la materialidad financiera, la participación de la Presidencia y los miembros del Comité Ejecutivo, junto con la involucración de algunas de nuestras principales entidades financieras y aseguradoras ha sido clave para entender la relevancia que la materialización de los riesgos y oportunidades identificados podría generar a Grupo Iberostar desde un punto de vista financiero, reputacional, operativo y de gestión del capital humano.

Así, los resultados del análisis de doble materialidad en 2022 han mostrado que Grupo Iberostar debe priorizar la gestión estratégica y comunicativa de los siguientes temas materiales:

Temas materiales	Código
Prioridad Alta	
Cambio Climático	CC
Desarrollo profesional y gestión del talento	DGT
Calidad y gestión de clientes	CGC
Biodiversidad y cuidado del entorno natural	BIO
Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)	DEI
Circularidad y gestión de los recursos	CGR
Contribución al desarrollo de las comunidades locales	DCL
Prioridad Media - Alta	
Participación y comunicación responsable	PCR
Cultura y gobierno de ESG	ESG
Respeto a los Derechos Humanos	DH
Cadena de suministro responsable	CSR
Prioridad Media	
Salud y seguridad en el trabajo	SS
Prácticas laborales	PL
Compliance	COM
Privacidad de datos y ciberseguridad	PDC
Ética e integridad	EI



Hacia un modelo de turismo responsable

Generando impacto a la sociedad y el planeta

Nuestra visión de la sostenibilidad es multidimensional y global, cubriendo todas nuestras actividades y líneas de negocio. Mediante ellas, pretendemos contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, reflejo de nuestro compromiso con las personas y con el entorno, a la vez que nos alineamos con los retos más relevantes de nuestra época: erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de la sociedad.

En este sentido, en línea con los temas de actuación preferente identificados en la matriz de materialidad, contribuimos a los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



Hacia un modelo de turismo responsable

Generando impacto a la sociedad y el planeta



Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



En la ruta hacia la neutralidad en emisiones de carbono, apostamos cada vez más por el uso de energía que proviene de fuentes de energía renovable con certificados de garantía de origen.



Entre nuestras iniciativas para combatir el cambio climático, incluimos nuestro compromiso de convertirnos en una empresa neutra en emisiones de carbono para 2030. Por eso, uno de los objetivos estratégicos de Iberostar Hotels & Resorts es reducir y compensar nuestras emisiones, y también es la razón por la cual desde W2Fly hemos optado por una flota sostenible que reduce las emisiones de CO2 y requiere un bajo consumo de combustible.



Otra línea de acción prioritaria para nosotros es el cuidado de las personas y el desarrollo de las comunidades locales donde operamos. Creamos puestos de trabajo e impulsamos la inclusión social, contribuyendo así al desarrollo y crecimiento de las comunidades y otros stakeholders que nos rodean, con especial atención al bienestar infantil.



A través de nuestro movimiento Wave of Change, brindamos especial atención a este objetivo, ya que enfocamos grandes esfuerzos a la línea del cuidado y protección de los océanos y los recursos que obtenemos de ellos.



Trabajamos con el foco puesto en toda nuestra cadena de suministro para promover dentro de nuestra organización un consumo cada vez más responsable.



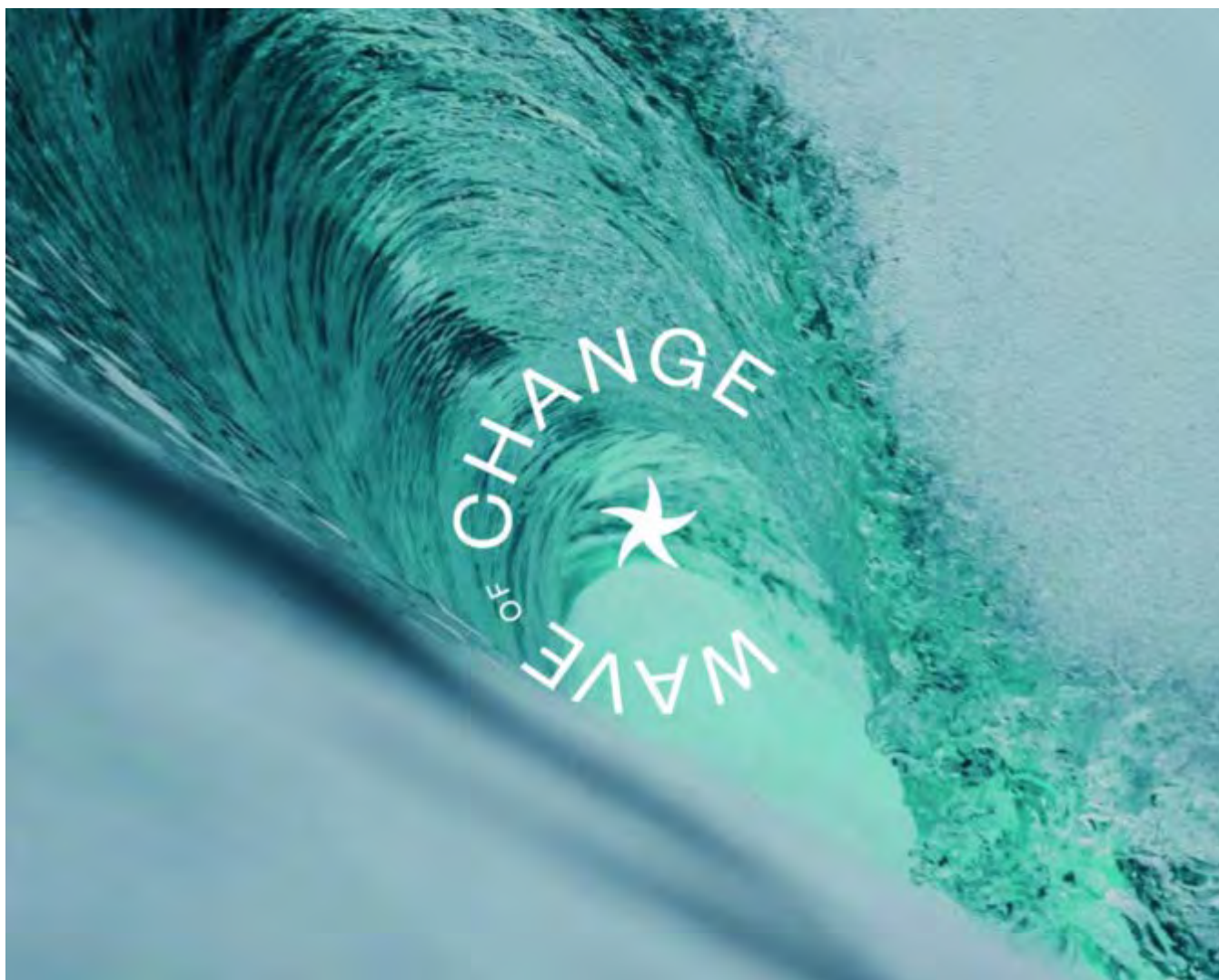
Para abordar todos los aspectos del desarrollo sostenible y conseguir nuestros objetivos de cara a 2030, es necesario cooperar y tejer alianzas con diferentes asociaciones internacionales y locales. Cooperamos con la comunidad científica y académica, otros actores del sector y formamos parte de diferentes espacios de diálogo.

Hacia un modelo de turismo responsable

Movimiento Wave of Change

La gran mayoría de nuestros hoteles se encuentran ubicados en la primera línea de playa. Esto nos ha ayudado a ser conscientes del impacto que los efectos del cambio climático están generando en los ecosistemas marítimos, así como en las costas y la biodiversidad que los rodea. Conscientes de la importancia de los mares y océanos no solo para el soporte de diversas actividades económicas, sino para actividades de soporte vital como la generación de oxígeno y la provisión de materias primas y alimentos, en 2018 iniciamos nuestro movimiento Wave of Change.

Lanzamos el movimiento Wave of Change con firme compromiso de mitigar los impactos negativos del cambio climático, así como de los peligros y prácticas que afectan a la biodiversidad y la contaminación en nuestros océanos y costas. Con el tiempo, no solo se ha convertido en un movimiento pionero para la promoción del turismo responsable sino en un movimiento colaborativo que une a empleados, clientes, proveedores, la comunidad científica y académica, así como a la sociedad en general, y que conforma un pilar fundamental para la gestión del Grupo.



Nuestros objetivos estratégicos alineados con la Agenda 2030

Ser libres de residuos enviados a vertederos en 2025 y ser neutrales en emisiones de carbono en 2030.

1. El consumo de pescado y marisco en Iberostar será 100% de fuentes responsables en 2025.
2. Iberostar invertirá en la salud de los ecosistemas en torno a todos sus hoteles comprometiéndose a haberla mejorado en 2030, aumentando la calidad turística de los destinos.
3. El 90% de los clientes alojados en Iberostar conocerán el movimiento Wave of Change en 2023 y este será uno de los principales factores para que el 60% de los clientes escojan Iberostar en 2025.
4. El doble de hoteles que Iberostar tenga en portfolio habrá adoptado la certificación de turismo responsable propia de Iberostar o de partners verificados para 2030.

Para la consecución de dichos objetivos estratégicos y en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 14, que promueve la vida submarina, Wave of Change se enfoca en tres líneas de acción principales:

- Avanzar hacia una economía circular
- Fomentar el consumo responsable de pescado y marisco
- Mejorar la salud costera

Estamos comprometidos a continuar trabajando en pro de estas líneas de acción, fortaleciendo así nuestra gestión sostenible y responsable en los entornos donde operamos. En 2022, hemos alcanzado los siguientes hitos:

- En junio, anunciamos nuestra hoja de ruta sobre el estado de las costas, describiendo como vamos a mejorar la salud de los ecosistemas para 2030
- En Noviembre anunciamos nuestra hoja de ruta de descarbonización que describe cómo conseguiremos la neutralidad de las emisiones de carbono en los alcances 1, 2 y 3 para 2030. A su vez, nuestro objetivo de descarbonización recibió el aval de la Iniciativa Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) en Octubre

Hacia un modelo de turismo responsable

Movimiento Wave of Change

Economía circular	Consumo responsable de pescado	Mejora de estado de las costas
Mejora de las mediciones y el aprovisionamiento, evitando los empaquetados innecesarios	Procedencia responsable del 78% del pescado y el marisco en 2022 58,83% cuenta con una certificación reconocida por la Global Sustainable Seafood Initiative [GSSI])	Seis viveros de corales en los que hemos añadido: Más de 900 fragmentos
Estrategia de entorno edificado basándose en: mejores materiales, compromiso de la cadena de suministro, edificios net zero y circulares	Lifting Up Local Framework: Apoyo de las pesquerías locales en cinco países	Restauración de las dunas en cuatro destinos
Electricidad 100% renovable en España	Alianza con SmartFish para simplificar la cadena de suministro de pescado y marisco en México	9000 plantas reforestadas
Equipos 3R (reducir, reutilizar y reciclar) en más del 80% de los hoteles		Tres viveros de manglares y 14 815 manglares donados
Instalación de Winnow en hoteles de España y República Dominicana		
Hemos comenzado a medir la huella de nuestra oferta gastronómica		

**El alcance de los indicadores contenidos en la presente página incluye toda nuestra actividad hotelera, incluyendo aquellos centros que no tenemos en propiedad, pero de cuya gestión nos encargamos más allá del perímetro de consolidación.*

Actualmente estamos trabajando en la definición de la estrategia de Economía Circular junto con la implementación de una estrategia de contratación circular integral que tiene como objetivo priorizar los productos y servicios circulares y de bajas emisiones en todos nuestros hoteles. Al priorizar los productos y servicios circulares, estamos buscando minimizar el uso de recursos naturales y fomentar la reutilización y el reciclaje de materiales. Además, nos aseguramos de que los productos que adquirimos sean producidos de manera responsable y sostenible para impulsar la economía circular en la industria hotelera.

Con el fin de mantener informados a nuestros grupos de interés acerca de nuestro progreso hacia un modelo de turismo responsable y para hacer un seguimiento de nuestros avances y logros, publicamos anualmente el Wave of Change Report. Este informe incluye los principales resultados obtenidos en nuestra labor de mitigación de los impactos negativos del cambio climático, la preservación de la biodiversidad y la reducción de la contaminación en nuestros océanos y costas.

3

Gestión Ética

- 3.1. Gobierno corporativo
- 3.2. Código Ético y Sistema de regulación interna
- 3.3. Medidas de prevención de delitos
- 3.4. Compromiso con los Derechos Humanos
- 3.5. Cultura de cumplimiento normativo

Gestión
Ética

Gobierno corporativo

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 encuadradas dentro del Marco Estratégico del Grupo. Su actuación se lleva a cabo dando cumplimiento al Código Ético y en el Programa de Compliance que él mismo ha aprobado.

El Comité lo integran las dos Vicepresidentas y los máximos directivos del Grupo.



Presidente, Don Miguel Fluxá, Vice-Chairman & Chief Executive Officer (Da Sabina Fluxá), Vice-Chairman & Chief Sustainability Officer (Da Gloria Fluxà), Chief Strategy Officer (Luis Mota), Chief Operations Officer (Rodrigo Moscardó), Chief Marketing Officer (Brett Warbrick), Chief Resources Officer (Fernando García), Chief Legal Officer and General Counsel (Alberto Llompart), Chief People Officer (Luis Zamora), Chief Financial Officer (Rafael Rosselló) y Corporate Director of Communications & Public Affairs (Doris Casares), Chief Information Officer (Tomeu Bennasar).

La Vice-Chairman & Chief Executive Officer, Da Sabina Fluxá, 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. La Vice-Chairman & Chief Sustainability Officer, Da Gloria Fluxà, es la máxima responsable del área medioambiental y de sostenibilidad y también tiene la vicepresidencia del Comité Ejecutivo, lo que garantiza la responsabilidad del ejecutivo en relación a temas medioambientales y sociales.

El Comité Ejecutivo es quien desarrolla y aprueba dichos planes estratégicos, políticas y objetivos relacionados, así como vela por la medición de su evolución y la consecución de resultados.

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 de Grupo Iberostar.

El Comité Ejecutivo se reúne mensualmente y de él emanan las directrices y pautas de índole económica, ambiental y social. Cada uno de los miembros del Comité Ejecutivo es responsable de liderar una de las áreas de la empresa y proporcionar información al comité sobre su respectivo campo.

El Comité Ejecutivo comunica sus decisiones al total de plantilla a través de los múltiples canales de comunicación que se han establecido. A título meramente enunciativo: todos los trabajadores tienen acceso a la página web "Star Team, The Iberostar Family Site", que se abre por defecto en cada terminal informático del Grupo. En ella se muestran entrevistas profesionales y personales con miembros del Comité Ejecutivo y otros altos directivos y se publican las decisiones importantes. Periódicamente se reúne el equipo de aproximadamente 100 Senior Managers del Grupo (Global Management Team) para conocer de primera mano las decisiones del Comité Ejecutivo, con el encargo expreso de hacer llegar la información a todos los demás empleados.

A la inversa, el desempeño del máximo órgano de gobierno respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales depende en gran parte del feedback anónimo recopilado en cada sesión del Global Management.



Código Ético y Sistema de regulación interna

Somos una empresa comprometida con nuestros valores y la transparencia es un principio fundamental en nuestra conducta como Grupo Iberostar. Velar por ellos es una prioridad en todas las acciones y decisiones que tomamos, así como promover dicha cultura empresarial entre todos los colaboradores de Grupo Iberostar.

Nuestro Código Ético es reflejo de dichos valores y establece los estándares éticos y los principios que deben guiar nuestra conducta profesional como colaboradores del Grupo Iberostar. Actúa como una guía para todos los colaboradores de Grupo Iberostar, que explica:

- Nuestros principios de conducta profesional: entre los que se encuentran el cumplimiento de la legalidad, el respeto a los derechos humanos, la protección del entorno etc.
- Nuestros compromisos con los grupos de interés
- El canal de cumplimiento: donde se detalla la regulación del Canal Ético de Denuncias para todos los colaboradores del Grupo y los grupos de interés
- Los mecanismos para su difusión del Código Ético y seguimiento de su cumplimiento
- Procedimientos para su revisión, actualización y aprobación



Código Ético y Sistema de regulación interna

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

Es de aplicación a todos los colaboradores con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o funcional o de la sociedad de Grupo Iberostar, cubriendo así todos los países y líneas de negocio.

Para garantizar la gestión ética de nuestras actividades es necesario que todos los empleados del Grupo sigan las pautas de dicho Código Ético en su totalidad. Por ello el Comité Ejecutivo instruye al departamento de Recursos Humanos en el proceso de diseño de los mecanismos de difusión y divulgación con el objetivo de que todos nuestros empleados sean conocedores y defensores de nuestros principios éticos.

Adicionalmente, el departamento de Compras es responsable de implementar controles en la homologación de terceros que garanticen que la conducta ética se divulgue también a lo largo de nuestra cadena de valor.

Los incumplimientos del Código Ético están sujetos a medidas disciplinarias de acuerdo con las regulaciones laborales aplicables.

Nuestro Código Ético se revisa periódicamente por el Comité de Riesgos, quien también propone las actualizaciones oportunas. En este proceso de revisión, se consideran los informes anuales como también las sugerencias de las áreas de Compliance y Riesgos y aquellas de los empleados. Los cambios propuestos por el Comité de Riesgos deben ser aprobados por el Comité Ejecutivo.

Hemos establecido también un sistema de monitorización según el cual el departamento de Auditoría Interna analiza la ratio de cumplimiento y elabora un informe de incidentes, que es aprobado por el Comité de Riesgos. El Comité Ejecutivo es responsable de la evaluación de la situación de cumplimiento según lo reportado en dicho informe.

Para asegurar la gestión apropiada, objetiva, segura y confidencial de consultas, quejas o incidencias relacionadas con los contenidos del Código Ético contamos con un canal ético. Abierto a todos nuestros colaboradores y grupos de interés, se accede a través del siguiente email: ppd@grupoiberostar.com.

En 2022, como sucedió en 2021, no se han recibido quejas sustanciadas en vulneraciones de nuestro Código Ético.

Plan de Prevención de Delitos

Implementado originariamente en España y en proceso de expansión en el resto de países donde operamos, el Plan de Prevención de Delitos de Grupo Iberostar está integrado por un conjunto de normas, principios y valores que deben presidir las actuaciones de cuantos integran la compañía para prevenir delitos relacionados a la corrupción, el soborno, el tráfico de influencias y el blanqueo de capitales, entre otros.

Prevención de la competencia desleal

Alineado con la guía sobre los programas de cumplimiento en relación con las normas de defensa de la competencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, disponemos de un protocolo específico para la defensa de la competencia.

Regulaciones y protocolos para la protección de datos

Licitud, lealtad y transparencia rigen el tratamiento de los datos personales que se realizan en el desarrollo de nuestra actividad. Entre el conjunto de medidas adoptadas por Grupo Iberostar para garantizar la transparencia de nuestras actuaciones y el respeto a los derechos reconocidos por la normativa vigente, cabe destacar el nombramiento de un delegado de Protección de Datos y la publicación de nuestras principales políticas de protección de datos en el portal de la privacidad de Grupo Iberostar. Nos regimos por una serie de regulaciones, procedimientos y decálogos sobre el procesamiento de datos personales, que todos nuestros empleados deben seguir al acceder a datos personales o a los sistemas de nuestro Grupo.

Por otro lado, el protocolo para el uso de redes sociales nos permite prevenir infracciones relacionadas con los derechos intelectuales de marcas comerciales y la protección de datos cuando se opera en redes sociales.



Corrupción y soborno

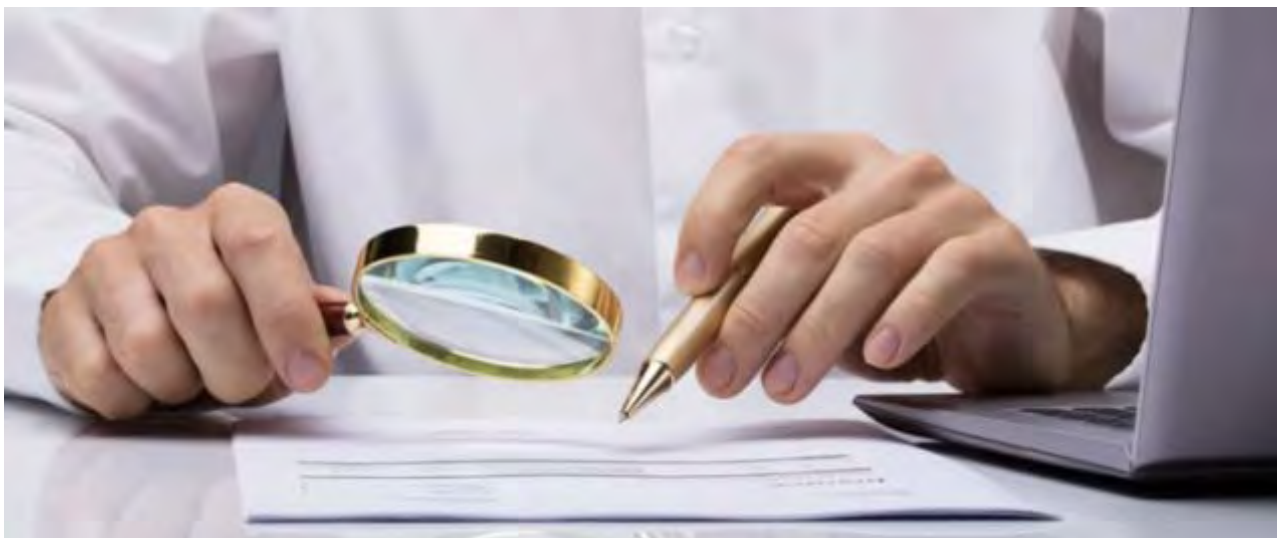
Como parte de nuestro compromiso general con el cumplimiento de todos los marcos regulatorios aplicables, la ética y la transparencia, rechazamos rotundamente cualquier tipo de corrupción y defendemos la libre competencia de mercado. A través de la elaboración de un mapa de riesgos penales tomamos conciencia de los posibles riesgos de corrupción y soborno que pueden tener nuestras operaciones y establecemos medidas para prevenir y gestionar estos riesgos.

En este sentido, estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas cuyo principio 10 establece que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno. Adicionalmente, nuestro Código Ético, como pilar esencial de nuestro sistema normativo interno, establece el compromiso de cumplir con la legalidad y las normas internas, regulando explícitamente las situaciones de conflictos de interés y la política de regalos y atenciones. La responsabilidad de cumplir con estas normativas se extiende a toda la plantilla de nuestro Grupo, independientemente de la geografía o la línea de servicio a la que se pertenece.

El programa se basa principalmente en el Protocolo sobre Medidas contra la Corrupción, el Cohecho y el Tráfico de Influencias, el Protocolo para la Prevención de la Corrupción entre Particulares y el Protocolo para la Prevención de Fraude de Subvenciones Públicas. Cabe destacar, que en 2022 se ha elaborado y difundido un protocolo de Conflictos de Interés a nivel global.

Obligamos así a nuestros socios comerciales a comprometerse a las buenas prácticas a las que nos adherimos internamente. Por ello, todos los proveedores que se homologan para trabajar con nosotros deben aceptar el apartado del Plan de Prevención del Delito, relativo a la corrupción entre particulares.

Cabe destacar que, con el fin de detectar y mitigar la ocurrencia de cualquier riesgo en esta materia, nuestro departamento de auditoría interna revisa las políticas del departamento comercial en sus relaciones para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en los protocolos internos. En el 2022 no se han informado a través del canal de denuncias incidentes relacionados con la corrupción o el soborno.



Blanqueo de capitales

Nuestro compromiso con la transparencia y la ética se refleja en las normativas internas elaboradas por nuestro departamento Financiero y de Administración, las cuales establecen los procedimientos y directrices en materia de cobros, pagos e instrumentos de pago permitidos, así como las pautas para la segregación de funciones entre los responsables de la aprobación, pago y contabilización.

En cada país cumplimos con la normativa establecida en cuanto a los límites para pagos en efectivo. El proceso de homologación de los proveedores y nuestro sistema de gestión de facturas GFA hacen que, necesariamente, todos los pagos estén debidamente contabilizados. Todos estos procedimientos contribuyen en su totalidad a prevenir el delito de blanqueo de capitales, así como la corrupción o soborno.

Dentro de la política de pagos se establece que los mismos se deben autorizar por parte de personas debidamente apoderadas, con firma mancomunada. Adicionalmente, nuestro departamento de Auditoría Interna realiza auditorías en hoteles y destinos para comprobar que se cumplen con los procedimientos anteriormente indicados. En el 2022 no se han detectado, en nuestro Grupo, incidentes relacionados con el blanqueo de capitales.



Estamos comprometidos con respetar y promocionar los derechos humanos en todos los países en los que operamos. Tanto internamente como por parte de nuestros grupos de interés, este aspecto es fundamental dentro de la transición hacia un modelo de turismo responsable. En el mapa de riesgos particular del Plan de Prevención del Delito se identifican además varios delitos relacionados con la vulneración de los derechos humanos. Así, por ejemplo, se contempla el riesgo relativo a las condiciones laborales de los trabajadores, suprimiendo o restringiendo sus derechos, la discriminación en el empleo por razón de ideología, religión o creencias, pertenencia a una raza, nación o sexo y orientación sexual, entre otros. Recientemente, de cara a la evaluación de riesgos corporativos de 2023 y reflejo de nuestro compromiso con la promoción de los Derechos Humanos, se ha incorporado en el mapa de riesgos global de Grupo Iberostar el riesgo de “falta de cumplimiento de políticas y promoción de los derechos humanos”.

Aparte de cumplir con todas las legislaciones nacionales en esta materia, es muestra de la firmeza de nuestro compromiso nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, cuyos dos primeros principios establecen la obligación de las empresas de respetar y promover en toda la cadena de valor todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Del mismo modo, nuestro Código Ético establece el compromiso de Grupo Iberostar de garantizar el respeto a los derechos humanos, no aceptando entre sus colaboradores discriminaciones por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición. Por ello, se promueve la igualdad de trato entre hombres y mujeres y se rechaza cualquier manifestación de acoso, abuso de autoridad, prostitución, violencia o cualesquiera otras conductas que generen un entorno de trabajo intimidatorio u ofensivo para la dignidad y los derechos personales de sus Colaboradores. Cualquier discriminación positiva que pudiera implantarse por Grupo Iberostar irá destinada a proteger a los grupos menos favorecidos.

Somos conscientes de que por la naturaleza de sus servicios y productos las empresas del sector hotelero pueden estar más expuestas a ser partícipes de forma involuntaria en la prostitución y explotación sexual. En este sentido, el Grupo rechaza y prohíbe en todo caso cualesquiera conductas que induzcan, promuevan o faciliten de cualquier modo la prostitución, espectáculos exhibicionistas o pornográficos así como cualesquiera conductas basadas en la violencia, la intimidación, el engaño o, en su caso, aprovechando una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la persona afectada. Por ello, dentro del Plan de Prevención de Delitos hemos desarrollado un protocolo para prevenir la explotación sexual y nos hemos adherido al Código de Conducta de ECPAT para la protección de los niños y niñas y adolescentes contra la explotación sexual en la industria del turismo y los viajes.

En este momento, nos encontramos en la fase de identificación de medidas de control adicionales para fortalecer nuestra capacidad de prevenir y mitigar riesgos potenciales que puedan vulnerar los derechos humanos. Como resultado de este proceso, estamos trabajando en la elaboración de una política de derechos humanos, que estará alineada con la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Al mismo tiempo, estamos definiendo nuestros tres ámbitos prioritarios de actuación en materia de derechos humanos: condiciones laborales, derechos de la infancia y aquellos relacionados con la protección y desarrollo de las comunidades locales constando expresamente la libertad de asociación y derecho de negociación colectiva, discriminación en el empleo y la ocupación, trabajo forzoso y trabajo infantil.

Reflejo de nuestro compromiso con la promoción de dichos mecanismos y valores con todos los colaboradores de Grupo Iberostar, en el proceso de selección y homologación de los proveedores del Grupo aseguramos su compromiso con el respeto y cumplimiento con los Derechos Humanos, así como con el rechazo absoluto a cualquier tipo de acoso y trabajo infantil. En el caso de detectarlo, tal y como se establece en las condiciones generales de contratación del Portal del proveedor, Grupo Iberostar se reserva el derecho de dar de baja a los proveedores ya homologados que incumplan los requisitos, garantías o exigencias que se establecen.

El canal ético del Grupo, abierto para todos los grupos de interés, directos e indirectos, ha sido habilitado para servir como mecanismo de denuncia en casos de vulneraciones de derechos humanos. Las denuncias recibidas a través de este canal se tramitan de acuerdo con el reglamento del canal de denuncias, asegurando una gestión adecuada, independiente, objetiva, segura y confidencial de las consultas.

En el transcurso del año 2022 no se han reportado incumplimientos en materia de derechos humanos a través del canal de denuncias. Tampoco se han identificado áreas de actividad o relaciones con terceros con riesgos elevados de incumplimientos en la libertad de asociación y organización colectiva, la prohibición del trabajo infantil o del trabajo forzoso.



Divulgación de nuestra cultura de cumplimiento normativo

Nuestro sistema de cumplimiento normativo, o compliance, no es solo un conjunto de normativas legales e internas. Consideramos que el cumplimiento de la ley y la gestión ética son los pilares fundamentales de nuestra filosofía y cultura empresarial.

El programa de aceptación de protocolos que se ha remitido a los trabajadores para su aceptación varía en función de la actividad que desarrollan estos en Grupo Iberostar. Adicionalmente, en Star Team, el portal del empleado de Grupo Iberostar, existe un apartado donde constan todos los manuales y procedimientos de obligado cumplimiento para los trabajadores. Así, es en el portal del empleado en el que se incorporan píldoras sobre el Código Ético de Grupo Iberostar. Por otro lado, en Iberostar Campus, nuestra propia plataforma de e-learning, se están desarrollando también píldoras formativas del Código Ético, con expresa mención a las políticas anticorrupción.

Cabe destacar que en las formaciones online que se realizan a los empleados, se destaca que se debe actuar siempre con una conducta profesional y para ello, entre otros, debemos asegurar el cumplimiento de la normativa.

Adicionalmente, incluimos formaciones de los temas abordados por ECPAT en nuestro programa de onboarding en nuestros hoteles en República Dominicana, Jamaica y México, dado que en estas geografías la probabilidad de riesgo de un suceso de dicha tipología es mayor.

Canales de asesoramiento, comunicación y denuncia

Para garantizar la transparencia y la integridad en las actividades del Grupo Iberostar, contamos con un canal de denuncias accesible para cualquiera de nuestros colaboradores, incluyendo: trabajadores, clientes y proveedores, que deseen reportar cualquier irregularidad en materia de incumplimiento normativo o incluso de la normativa interna.

Dicho canal actúa a su vez como mecanismo principal para solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y procedimientos de cumplimiento, así como para plantear inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización. En todos los protocolos se establece que para cualquier duda o incidencia pueden consultar a la dirección del canal ppd@grupoiberostar.com. Por otro lado, en las inducciones se realiza una formación sobre el Código Ético con especial referencia al cumplimiento de la normativa.

Además, auditoría interna remite las cuestiones que surgen cuando realiza las auditorías en la materia, lo que complementa la difusión y concienciación.



4

Cuidando el planeta y los océanos

- 4.1. Gestión del impacto ambiental
- 4.2. Defensa de los océanos y la biodiversidad
- 4.3. Lucha contra el cambio climático
- 4.4. Promoción de la economía circular (materiales y gestión de residuos)

Cuidando el planeta y los océanos

Gestión del impacto ambiental

Nuestra ambición por promover un modelo de turismo responsable y el impulso del movimiento Wave of Change son un claro reflejo de nuestra visión sobre la relevancia de contribuir proactivamente a la protección del medioambiente. Por ello, más allá de asegurar el cumplimiento de todas las provisiones legales en materia medioambiental, fomentamos continuamente la mejora de la gestión de nuestras actividades e impulsamos iniciativas que nos ayudan a la consecución de nuestro compromiso.

El cuidado del planeta y de los océanos cobra así un papel vertebrador en nuestras políticas y principales procesos para la toma de decisiones. Cabe destacar que, si bien las políticas, procedimientos e iniciativas pueden variar dependiendo de la línea de negocio, el compromiso con la protección del medioambiente es transversal y multidimensional para todas las compañías del Grupo; aplicando los mismos principios de actuación en materia de protección medioambiental a todas las geografías en las que operamos.

En el marco de nuestra actividad de explotación hotelera, disponemos de una Política de Medioambiente que, desarrollada bajo la supervisión directa del nuestro máximo órgano de gobierno y de alcance geográfico global, presenta un modelo de gestión basado en los principios de la economía circular y en las mejores prácticas de gestión medioambiental definiendo tres áreas de actuación prioritarias:

DEFENSA DE LOS OCEANOS



A través del movimiento Wave of Change y principios alineados con la economía circular promovemos una mejor gestión de los residuos más allá de la eliminación de los plásticos de un solo uso, el consumo responsable de pescado y marisco, la creación de colaboraciones con las comunidades científicas y académicas y la implementación de acciones para promover la salud costera.

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

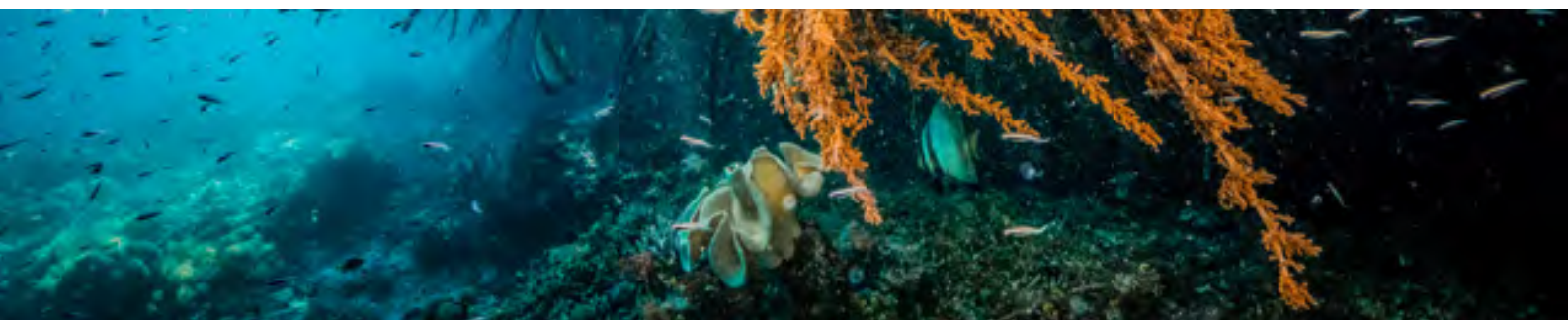


Impulsamos la gestión eficiente de los recursos, potenciamos el uso de energías renovables y formamos a nuestros empleados y principales grupos de interés con el objetivo de crear conciencia y educar sobre la importancia de contribuir proactivamente a una gestión responsable de los recursos.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD



Protegemos los hábitats y ecosistemas de las zonas en las que operamos, optimizando el uso de recursos y minimizando la creación de residuos fomentando la reducción, reutilización y el reciclaje. Además, trabajamos para concienciar a nuestros principales grupos de interés en la relevancia de proteger las comunidades locales y la fauna y flora de nuestro entorno.



Más allá de nuestra Política de Medioambiente, con el objetivo de crear un marco de actuación robusto en materia medioambiental, contamos con un sistema de gestión certificado bajo el estándar internacional ISO 14001 para nuestra actividad de explotación hotelera. Para el resto de las líneas de negocio, estamos trabajando en la definición de un sistema de gestión medioambiental que se adapte a la realidad de cada una de ellas y que, a su vez, se alinee con los principios de actuación del ya existente para la actividad de explotación hotelera.

Cabe destacar que este 2022 hemos hecho público el compromiso de W2M con el medio ambiente y la sociedad con la publicación de nuestra Política de Sostenibilidad. En ella detallamos nuestros compromisos con identificar, prevenir y mitigar el impacto de nuestras operaciones, proteger el medio ambiente conforme a la normativa vigente y mejorar continuamente el desempeño medioambiental y social de la compañía. Con dicho objetivo, hemos definido los siguientes ejes de actuación:

- Proteger los derechos humanos y abogar contra el abuso o maltrato de cualquier tipo.
- 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
- Utilización de aeronaves eficientes como el Airbus A350 diseñado para reducir la contaminación, consumiendo un 25% menos de combustible
- Trabajar por conseguir el objetivo Fly Net Zero de IATA participando y apoyando en tecnologías enfocadas en la reducción de emisiones como el uso de biocombustible o el desarrollo de aviones híbridos, eléctricos y de hidrógeno
- Mantener el ratio de emisiones por pasajero por debajo de la media del sector para lograr el objetivo general de "limitar el calentamiento global muy por debajo de los 2 °C" fijado en el Acuerdo de París
- Impulsar con IATA (Asociación Internacional del Transporte Aéreo) la implantación del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad que cubre todas las operaciones de vuelo y las instalaciones corporativas en España y Portugal y que está acreditado por el certificado de sostenibilidad IEnvA
- Promover acciones para la resiliencia y el desarrollo sostenible de las comunidades
- Trabajar con proveedores comprometidos con los que poder desarrollar una experiencia de viaje más responsable
- Involucrar a nuestros grupos de interés en el uso racional de los recursos e informarles de las directrices de nuestra Política
- Desarrollo de proyectos propios de turismo responsable en los principales destinos
- Llevar a cabo una comunicación ética basada en la honestidad, transparencia y respeto

En relación a las operaciones de W2M, se ha puesto en marcha un sistema de auditoria interna que se adapta a su propia realidad y que se alinea con los principios de actuación del sistema ya existente para la actividad de explotación hotelera.



La formación en temas relacionados a todos los aspectos de la protección medioambiental y la comunicación y el intercambio con nuestros proveedores, socios, clientes y trabajadores es también una parte esencial de nuestro enfoque.

En los siguientes apartados detallamos las iniciativas específicas llevadas a cabo dentro de cada una de las áreas prioritarias para avanzar en nuestros compromisos medioambientales.

Certificaciones	Hoteles certificados en 2022	Hoteles certificados en 2021
ISO 14001:2015	33	33
ISO 9001:2015	3	5
EarthCheck	43	47
Blue Flag	12	6



Alimentos

Dada la naturaleza de nuestra actividad principal, la explotación hotelera, el consumo de alimentos es uno de nuestros principales consumos. Por ello, promovemos, en la medida de lo posible, el abastecimiento de alimentos con origen y procedencia responsables. En particular, en línea con nuestro compromiso con el cuidado de los océanos, somos conscientes de que el consumo responsable de pescado y marisco promueve la biodiversidad marina, a la vez que promueve la subsistencia de las comunidades locales y garantiza la viabilidad de las pesquerías y de la actividad pesquera a largo plazo.

Es por ello que asegurar la sostenibilidad de nuestros productos se ha convertido en uno de nuestros ejes de actuación y una de las líneas estratégicas de nuestro movimiento Wave of Change.

En este sentido, impulsamos la pesca responsable de pescado y marisco mediante la mejora de la trazabilidad de nuestra cadena de suministro, priorizamos la compra de pescado y marisco con la certificación referenciada y reconocida por la Iniciativa Global de Productos de Mar Sostenibles (Global Sustainable Seafood Initiative, GSSI) o la calificación amarilla o verde del programa Monterey Bay Aquarium o de aquellas que están aplicando políticas responsables.

Estas certificaciones constituyen la máxima garantía de que el producto obtenido es sostenible y responsable, se ha capturado de forma legal y tiene una trazabilidad completa.



El consumo de pescado y mariscos en Iberostar será 100% de fuentes responsables para 2025

En línea con nuestro objetivo, en 2022 más del 75% de los productos del mar han sido obtenidos de forma responsable. Hemos avanzado en el roadmap establecido para la consecución del objetivo. El roadmap y el detalle de las medidas se pueden consultar en nuestro Wave of Change Report.

Cabe destacar que nuestra labor no se limita solo a la provisión de pescado y marisco certificado, sino que también asumimos un rol activo como actor responsable, promoviendo la adopción de prácticas sostenibles a través de la educación. Seguimos comprometidos a formar a nuestros vendedores, clientes y socios clave, utilizando recursos pedagógicos para transmitir conocimientos sobre la importancia de la conservación marina.

Además, colaboramos estrechamente con organizaciones no gubernamentales (ONG) y la comunidad dedicada a la conservación de los mares, con el objetivo de respaldar reformas políticas y de gestión que generen resultados positivos en la gestión de pesquerías y acuicultura. A través de nuestra iniciativa Lifting up local, desarrollamos alianzas cooperativas que pueden apoyar nuestro trabajo dentro del país y ayudar a las pesquerías locales de pequeña escala a conseguir avanzar en modelos de abastecimiento más sostenibles.



Protección de la biodiversidad

Las ubicaciones de nuestros hoteles destacan por el entorno natural y la biodiversidad que las rodea. La flora y la fauna locales son activos muy valiosos y por ello, las acciones que impulsan su conservación cobran una especial relevancia para nosotros.

Concretamente, consideramos de vital importancia el cuidado de las playas, costas y océanos, dado que la mayoría de nuestros hoteles están situados cerca de mares, como el Caribe y el Mediterráneo. Además, entendemos que cualquier desequilibrio en un ecosistema contribuye al cambio climático, a la extinción de especies y puede perjudicar los modos de subsistencia de las comunidades locales.

Reflejo de este compromiso, hemos definido la protección de la biodiversidad como uno de los pilares estratégicos del movimiento Wave of Change, con el objetivo de mejorar la salud ecológica de todos los ecosistemas que rodean las instalaciones de nuestros hoteles para el 2030 y hemos compartido nuestro "Mapa de Ruta de la Estrategia de Salud Costera de Iberostar".

LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS CLAVE EN PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD



Restauración de **arrecifes de coral** en o cerca de las propiedades de Iberostar



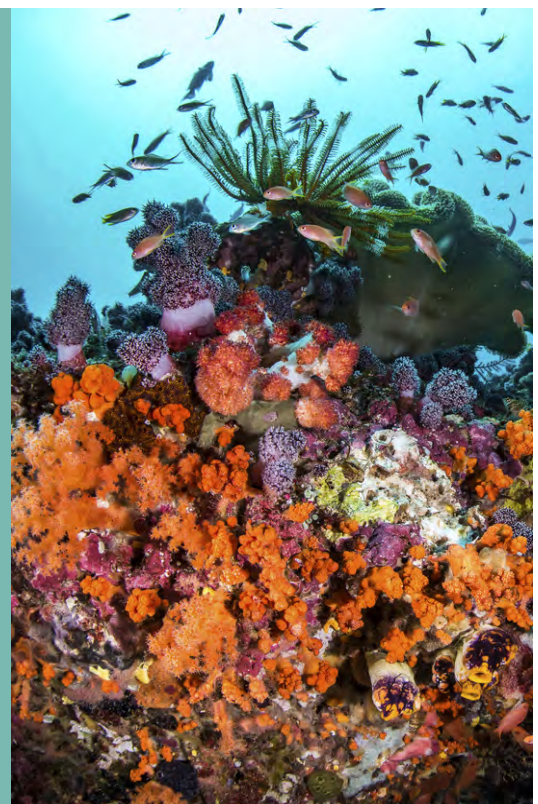
Restauración de la **vegetación dunar**



Restauración de **manglares** para la filtración de nutrientes en propiedades que cuentan con plantas de tratamiento propias



Lograr un **25% de cobertura verde** en y alrededor de nuestras propiedades.



Nuestro compromiso con la conservación ambiental se basa en la colaboración activa con diversos actores, en la búsqueda de soluciones innovadoras y en el fomento de la conciencia y la educación sobre la importancia de la preservación de nuestros entornos naturales. Seguimos avanzando en nuestro propósito de lograr un equilibrio sostenible entre el turismo y el medio ambiente. Para ello, hemos identificado los riesgos específicos por nuestra actividad y localizaciones para poder evaluar las medidas necesarias de una manera precisa.

Principales Impactos Identificados:

- Potencial contribución a la degradación de los hábitats y en los ecosistemas debido a las acciones de construcción y remodelación de infraestructuras
- Degradación de la vegetación en sistemas dunares por la actividad turística
- Sobreexplotación de acuíferos locales por los consumos derivados de las instalaciones hoteleras
- El vertido de aguas no tratadas que puede afectar a la pérdida o degradación de los ecosistemas marinos
- Introducción de plantas no nativas durante la fase de construcción y paisajismo que puede afectar a los animales nativos asociados a las plantas nativas originales al reducir las fuentes de alimento y/o refugio
- En áreas con praderas marinas y arrecifes de coral poco profundos, los bañistas pueden aplastar estas comunidades al pisarlas o golpearlas con aletas u otros equipos
- Perturbación de las áreas de anidación de las tortugas marinas, por ejemplo, con el cambio de vegetación de la primera línea de costa, la exposición y colocación de luces que confunden a las tortugas en su proceso de anidación, lo que puede llevar a la pérdida de eventos reproductivos
- Incidentes por la ingesta de aves por los vehículos de aviación
- Contaminación acústica de los vehículos de aviación que puede afectar a los ecosistemas del entorno y a su calidad de vida



ACCIONES IMPULSADAS 2022

Dada nuestra presencia global, cada una de nuestras ubicaciones ha implementado iniciativas adaptadas a las necesidades específicas de cada región, con el objetivo de mitigar los impactos en la biodiversidad:

EMEA

- Creación del puesto de "Coordinador de Estrategia de Salud Costera" para España con el fin de implementar la Estrategia de Salud Costera
- Definición de indicadores ambientales para evaluar la mejora en la salud ecológica y monitorear la biodiversidad y el estado del ecosistema alrededor de las propiedades de Iberostar en la región (praderas de pastos marinos, arrecifes rocosos, lagunas costeras, marismas, sistemas de dunas, bosques costeros, etc.)
- Realización de un inventario de todas las plantas utilizadas en los jardines de los hoteles en España como parte de la estrategia de reverdecimiento
- Establecimiento de colaboraciones para identificar posibles especies invasoras en los hoteles de Iberostar en España y determinar qué especies de plantas pueden considerarse autóctonas o alóctonas en los diferentes destinos
- Financiación del programa "Posigenome" y colaboración con el "Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados" (IMEDEA), para evaluar la diversidad genética de las praderas de Posidonia oceánica (planta endémica) en el Mediterráneo occidental y identificar poblaciones de Posidonia que puedan ser más resistentes a un aumento de la temperatura del agua

ARUBA

- Construcción de un centro educativo interactivo para educar a niños y jóvenes sobre la importancia de la biodiversidad
- Desarrollo de un currículo académico enfocado en la conservación y restauración de hábitats y ecosistemas nativos
- Apertura de 3 nuevas áreas protegidas sin construcción por el momento

BRASIL

- Establecimiento de bases de referencia para los principales ecosistemas costeros de la región
- Identificación de los sitios prioritarios para la anidación de tortugas marinas y promover su conservación en playa, áreas costeras, "restinga" y dunas
- Desarrollo de acciones en colaboración con la Universidad Federal da Bahia, Instituto de Geociencias y consultores especializados en datos espectrales (SeaEagle)
- Colaboración con el grupo TAMAR, una organización local dedicada a la conservación de tortugas marinas y especies vegetales en el área

REPÚBLICA DOMINICANA

- Inauguración de vivero de manglares en el norte de República Dominicana con más de 3,000 manglares rojos plantados hasta el momento
- Reforestación de más de 0.32 hectáreas de humedales en el complejo de Bávaro con tres especies locales de manglares, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente de República Dominicana y la Agencia Alemana de Desarrollo (GIZ)
- Establecimiento de un segundo vivero de coral en el norte de República Dominicana con la participación de la GIZ
- Utilización de 69 corales de cuerno de alce (*Acropora palmata*) para poblar el nuevo vivero
- Futuro plan de trasplante de los corales a los arrecifes locales para contribuir a la recuperación de la especie, la biodiversidad y la estructura de los arrecifes costeros
- Presentación oficial de solicitud para co-gestionar un santuario de laguna en tierra cerca de la propiedad de Iberostar en Bávaro con el objetivo de proteger una especie de pez endémica asegurando su hábitat, la recuperación de la población de manglares y mejorar la calidad del agua
- Inauguración de un apiario accesible a los clientes en el complejo Iberostar Bávaro, los huéspedes tienen la oportunidad de aprender sobre las especies y los procesos y disfrutar de la miel extraída de las 92 colmenas en diferentes áreas del hotel.

JAMAICA

- Firma de un memorando de entendimiento con una asociación local de pesca para impulsar al gobierno de Jamaica a legalizar un santuario de peces frente a sus propiedades
- Utilización de la metodología de fotomosaico para obtener imágenes en 3D de alta calidad del arrecife de coral frente a las propiedades de Iberostar, permitiendo evaluar y monitorizar los cambios en la composición del arrecife y la recuperación de corales gracias a las iniciativas de conservación y restauración

MÉXICO

- Identificación de especies de coral mejor adaptadas para sobrevivir al estrés térmico y al calentamiento de los océanos, con el objetivo de desarrollar estrategias de manejo y prácticas de recuperación proactivas
- Utilización de técnicas que aprovechan el sustrato existente en los arrecifes de coral y a la vez aumentan las tasas de crecimiento de los corales, preservando la función estructural de estos ecosistemas. La técnica conocida como reskinning reduce costos y genera beneficios para los programas de restauración
- Realización de monitoreo ecológico semestral para conocer el estado de los arrecifes antes, durante y después de las intervenciones de restauración activa
- Integración del uso de fotomosaicos al monitoreo ecológico para realizar análisis espacio temporales a gran escala
- Uso de firmas espectrales para identificar correlaciones entre simbioses y sus hospedadores, encontrando simbioses que puedan adaptarse mejor a los cambios ambientales
- Colaboración en los esfuerzos de conservación local de dunas liderados por un equipo multi-institucional estableciendo viveros y produciendo 6,000 plantas de dunas costeras en Cozumel
- Inicio del proyecto de restauración de dunas en los tres destinos donde se opera en la Península de Yucatán: Paraíso (Riviera Maya), Playa del Carmen y Cancún. Se han identificado y marcado áreas de recuperación, y se ha comenzado la reforestación con 4,000 plantas

A su vez, dado que uno de los impactos transversales en todas las localizaciones se debe a la práctica de edificación y paisajismo, se han definido 3 ejes para articular una estrategia concreta del entorno edificado:

1. Materiales: construir con materiales poco contaminantes y fomentar la eficiencia de los materiales para minimizar la huella de carbono
2. Compromiso de la cadena de suministro: obtener el compromiso de los principales proveedores y conseguir que se ajusten a los protocolos internos de Iberostar para construir edificios circulares
3. Edificios net zero y circulares: operaciones cero neto, carbono incorporado reducido y edificios circulares: Establecer nuevos protocolos de construcción sobre edificios cero neto, planes de circularidad

Más información sobre los objetivos y la estrategia de protección de la biodiversidad en nuestro Wave of Change Report 2022.



Áreas protegidas cerca de nuestros hoteles



Cabe destacar que trabajamos en estrecha colaboración con la comunidad académica, organizaciones no gubernamentales, entidades gubernamentales y agencias de desarrollo para fortalecer nuestras acciones de conservación. Reconocemos la importancia de contar con socios comprometidos y de intercambiar conocimientos y mejores prácticas para maximizar el impacto positivo en los ecosistemas y las comunidades locales.

Acuerdos de colaboración para la definición de baselines para la mejora de impactos en regiones de España:

- Universidad de Cádiz: definición de bases en Andalucía
- Universidad de las Islas Baleares: definición de bases en Mallorca e Ibiza (Islas Baleares).
- E-littoral (PYME): definición de bases en Lanzarote y Fuerteventura (Islas Canarias).
- CIMA (PYME): definición de bases en Tenerife (Islas Canarias).

Acuerdos de colaboración para la cobertura vegetal y el uso de especies vegetales autóctonas:

- Universidad de Cádiz: análisis de reverdecimiento (uso de especies autóctonas) en Andalucía
- Universidad de La Laguna: análisis de reverdecimiento (uso de especies autóctonas) en la isla de Tenerife (Islas Canarias)
- Consultor independiente: análisis de reverdecimiento (uso de especies autóctonas) en las islas de Lanzarote y Fuerteventura (Islas Canarias)
- Jardín Botánico de Sóller: análisis de reverdecimiento en las Islas Baleares (uso de especies autóctonas)
- TERRANIS: análisis de reverdecimiento (cálculo de cobertura vegetal y Ratio de Superficie Verde) en las Islas Baleares

Cuidando el planeta y los océanos

Lucha contra el cambio climático

Conscientes de la naturaleza limitada de los recursos proporcionados por nuestro planeta y de los impactos generados por nuestras actividades, un uso ineficiente de recursos contribuiría a situaciones de escasez en un futuro que, además de representar un riesgo para nuestra actividad económica, supondría un riesgo para el bienestar de las comunidades de las localidades en las que operamos.

Por ello, trabajamos para promover una gestión eficiente de los recursos que minimice el impacto que generamos y no comprometa la capacidad de generación de recursos futuros del planeta. Para asegurar esta gestión eficiente, llevamos a cabo una serie de controles que nos permiten avanzar en el consumo responsable de los principales recursos para el desempeño de nuestra actividad: el agua, la energía y los materiales.



Agua

En los últimos años hemos visto que la disponibilidad de fuentes de extracción de agua ha decrecido de manera alarmante, debido sobre todo al aumento de eventos climáticos extremos y la sobreexplotación de las fuentes existentes.

Conscientes de la situación y del alto valor de este recurso, estamos convencidos de que una adecuada gestión del agua es indispensable en nuestro compromiso con la protección del planeta y de las personas. En este sentido, nuestras prioridades en cuanto a la gestión del agua son las siguientes:

- Reducir el consumo
- Contribuir a la mejora de los sistemas de purificación y reutilización de aguas residuales y aguas grises

Hasta la fecha de cierre del ejercicio 2022, hemos implementado iniciativas concretas que se centran principalmente en nuestra actividad hotelera, ya que en el resto de las líneas de negocio no se registra un consumo significativo de agua.

INICIATIVAS PARA LA MEJOR GESTIÓN DE AGUA 2022

- Instalación de aireadores y perlizadores en grifos, pedales en los grifos de cocina y dobles pulsadores en cisternas de inodoros
- Modernización del sistema de tratamiento de aguas residuales para su reutilización en áreas de jardines
- Introducción de sistemas de mingitorios secos y difusores de caudal como medidas innovadoras para mejorar la eficiencia en el consumo de agua
- Tratamiento del agua mediante el sistema de osmosis inversa para asegurar la calidad y seguridad para el consumo humano
- Implementación de procedimientos para optimizar el uso del agua entre nuestros trabajadores

10,732,060.35 m3 agua consumida¹

1.00 m3 por estancia

0.000118638457443358 m3 por RPK (revenue passenger kilometer)

1,192,254.00 m3 proveniente de agua reciclada²

Agua vertida y tratada

En línea con nuestro segundo objetivo para el uso responsable del agua, utilizamos decantadores para grasas para contribuir a la mejora de los sistemas de purificación y reutilización de aguas residuales. Además, cumplimos estrictamente con todas las normativas vigentes en cada uno de los países en relación al tratamiento del agua.

En el caso de nuestra actividad de explotación hotelera en España, para establecer los estándares mínimos para la calidad de las aguas vertidas, se han tomado como referencia los valores establecidos en las respectivas ordenanzas municipales. En el resto de los países se siguen los estándares establecidos por las normativas del destino, y se realizan análisis mensuales por parte de laboratorios certificados para evaluar tanto la calidad del agua como el registro preciso del volumen extraído de cada pozo a través de caudalímetros.

2,768,804.34 m3 de agua tratada³

2,492,061.01 m3 de agua vertida

1 La información en este apartado incluye los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Lima y Cuba) así como las actividades de W2Fly. Mayor detalle sobre la cantidad de agua consumida por fuente en el Anexo IV. Tablas de información no-financiero

2 La información en este apartado incluye los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Lima y Cuba) así como las actividades de W2Fly. Mayor detalle sobre la cantidad de agua reciclada en el Anexo IV. Tablas de información no-financiero

3 La información en este apartado incluye los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Lima y Cuba) así como las actividades de W2Fly. Mayor detalle sobre la cantidad de agua vertida y tratada en el Anexo IV. Tablas de información no-financiero

Energía

Tradicionalmente, hemos sido una compañía a la vanguardia en el uso de tecnologías y soluciones de alta eficiencia energética. Conscientes de la relevancia del consumo energético en nuestras actividades, consideramos que es nuestro deber trabajar continuamente para mejorar la eficiencia energética y avanzar en la precisión de nuestras herramientas de medición.

Somos conscientes del impacto del consumo de combustibles fósiles en áreas como la extracción, producción y transporte de estos combustibles hasta nuestras instalaciones. Reconocemos que la quema de combustibles fósiles afecta tanto la calidad del aire en el lugar, como la experiencia de nuestros clientes.

Como resultado, estamos comprometidos en buscar alternativas sostenibles para reducir nuestra dependencia de los combustibles fósiles y mitigar nuestro impacto ambiental. Esto incluye la exploración de fuentes de energía renovable, como la energía solar o la utilización de bombas de calor, así como la implementación de medidas para mejorar la eficiencia energética en todas nuestras operaciones.

En el año 2022, publicamos nuestro plan de acción para lograr la descarbonización de la compañía para el horizonte temporal de 2030. Este plan incluye una serie de metas intermedias que, de manera progresiva, nos permitirán alcanzar dos grandes objetivos relacionados con nuestro consumo de energía: reducir en un 35% nuestro consumo energético y a su vez, disminuir en un 85% las emisiones de alcance 1 y 2.

Las líneas de trabajo planteadas en la hoja de ruta para conseguir el objetivo de ahorro energético son:

- Inversiones de hasta 15 millones de euros en nueva maquinaria más moderna y eficiente de cara a 2023
- Lanzamiento de una serie de buenas prácticas para el ahorro energético, auditadas internamente para evaluar resultados y eficacia
- Cambios operativos y compra de equipos y aparatos energéticamente eficientes



A lo largo del 2022 se trabajó especialmente en las 2 primeras promoviendo iniciativas como:

Iberostar Albufera Park y Albufera Playa:

- Automatización de buffets y cocinas: la automatización de los buffets y cocinas permite que los huéspedes tengan acceso a alimentos frescos y de alta calidad en todo momento. Además, mejora la eficiencia y la productividad en la cocina, lo que puede reducir costos y mejorar la rentabilidad del hotel
- Instalación de energía solar híbrida: la instalación de energía solar híbrida permite reducir significativamente los costos de energía del hotel y su huella de carbono. Además, el uso de energía renovable mejora la imagen del hotel ante los clientes y el público en general
- Modernización de bombas y motores: la modernización de las bombas y motores del hotel permite mejorar la eficiencia energética y reducir costos. También genera un aumento en el confort de los huéspedes al garantizar un suministro constante de agua y aire acondicionado.
- Sustitución de sistema de filtración de piscinas: la sustitución del sistema de filtración de piscinas permite mejorar la calidad del agua y reducir los costos de mantenimiento del hotel. Además, garantiza que la piscina esté siempre limpia y segura para su uso.

Iberostar Herceg Novi:

- Reemplazo de calderas a gas por bombas de calor para la producción de calor y agua caliente sanitaria (ACS)
- En diversos de nuestros hoteles:
- Instalación e integración de contadores eléctricos
- Sistemas eficientes de producción de hielo



En el caso de W2M, hemos dado un paso importante hacia la sostenibilidad al iniciar el cambio a fuentes de energía renovable en nuestras oficinas y tiendas de España. En relación a W2fly, estamos implementando la herramienta Skybreathe con el objetivo de reducir el consumo de combustible en nuestras operaciones aéreas. Skybreathe es una herramienta de análisis y optimización de eficiencia de combustible que nos ayudará a identificar oportunidades para mejorar la eficiencia y reducir las emisiones de nuestras flotas.

384,004,518.65 kwh de energía consumida en H&R

36.83 kwh por estancia

90,232,926.40 kwh de origen renovable

68,155,823.25 litros de combustible consumidos en W2M

0.0232353498165579 litros por RPK

Tipo de energía	Consumo kWh 2022
Red eléctrica	238.390.539,54
Autoconsumo	633.338,00
Combustible fósil	812.061.934,60
Vapor y ACS	31.018.899,15
Biomasa	5.389.857,09
Total 2022	1.087.494.568,38

En 2022, el 100% de los hoteles en España cuenta con energía con garantía de origen renovable (GdO)



Emisiones y acciones 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.

Considerando la naturaleza de nuestras actividades, las peores consecuencias del cambio climático tendrían implicaciones directas en el funcionamiento de nuestro negocio y afectarían a las comunidades locales donde tenemos presencia.

Por ello, en 2022 hemos realizado un análisis en el que hemos puesto foco en identificar cuales son los principales riesgos y oportunidades a los que hacemos frente en materia de cambio climático alineados con el marco del TFC. No hemos querido quedarnos en un análisis, sino que además buscamos medidas que permitan reducir el impacto de estos riesgos.

Riesgos identificados	Medidas implementadas
Desaparición de la Posidonia oceánica, base del ecosistema submarino del Mediterráneo, debido al gradual aumento de la temperatura del agua del mar	Iberostar, en colaboración con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA), financió el proyecto Posigenome con el objetivo final de identificar diferentes praderas de Posidonia oceánica en el Mediterráneo occidental que puedan ser más resistentes al aumento de la temperatura del agua. Consulte la sección de biodiversidad para obtener más detalles.
Daños en infraestructuras costeras debido al aumento del nivel del mar y las tormentas marítimas en la isla de Mallorca	<p>a) "Observatorio de hoteles para el cambio climático". En colaboración con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados, Iberostar creó un observatorio costero en el Iberostar Alcudia Park. El objetivo de este proyecto es crear modelos espaciales y temporales de alta resolución para evaluar cuándo el aumento del nivel del mar será un riesgo inminente para las infraestructuras costeras en "Playa de Muro" (Mallorca) y sugerir diferentes medidas para evitar o mitigar los efectos.</p> <p>b) Life Adapta Cala Millor. En colaboración con la "asociación de hoteles" en Cala Millor (Mallorca), Iberostar se unió al proyecto financiado por la UE Life Adapta, que tiene como objetivo proporcionar soluciones a corto, medio y largo plazo para minimizar el impacto del aumento del nivel del mar en las infraestructuras costeras en Cala Millor (Mallorca). El proyecto está coordinado por el gobierno regional de las Islas Baleares y otros socios del proyecto incluyen centros de investigación relevantes, universidades y planificadores paisajísticos.</p>

Además, identificamos algunas oportunidades entre las que destacamos como la compensación de carbono en un mercado voluntario para compensar las emisiones de carbono. El gobierno regional de Andalucía desarrolló la "norma andaluza para proyectos de carbono azul" y presentó dos iniciativas piloto para compensar las emisiones de carbono mediante la restauración de ecosistemas costeros. La oportunidad fue identificada por el equipo de Salud Costera como parte del mapeo de oportunidades. A partir de ese momento Iberostar se unió al grupo de trabajo creado por el gobierno regional de Andalucía y organizó una reunión con otros posibles inversores privados para impulsar la restauración de las marismas en la Bahía de Cádiz. De esta manera nos aseguramos fondos para restaurar la zona piloto sugerida en 2023.

Cuidando el planeta y los océanos

Lucha contra el cambio climático

Adicionalmente, hemos identificado la exposición a eventos climáticos extremos, catástrofes naturales y el cambio climático como riesgos prioritarios de Iberostar Hotels & Resorts.

25% de los centros analizados (19 de 63) se encuentran en zonas costeras afectadas por la subida del nivel del mar en el escenario de calentamiento global de 1,5 grados

Creemos que es nuestro deber contribuir proactivamente a la crisis climática mediante el desarrollo de acciones que ayuden a mitigar y adaptarnos al cambio climático, haciendo todo lo posible para reducir las emisiones atmosféricas derivadas de nuestra actividad.

Motivados por esta ambición y con el fin de poder establecer objetivos de reducción de emisiones hemos avanzado en la precisión de la medición de nuestra huella de carbono, incorporando los impactos provenientes de nuestra aerolínea a la huella de carbono de nuestra actividad de explotación hotelera.

Huella de carbono ⁴

	Iberostar Hotels & Resorts	W2M
Alcance 1	50.549,15 tCO ₂ eq	173.233,00 tCO ₂ eq
	4,85 tCO ₂ eq/por estancia	59,06 tCO ₂ eq/por Rpk
Alcance 2 (market based)	83.185,31 tCO ₂ eq	216,95 tCO ₂ eq
	7,98 tCO ₂ eq/por estancia	
Alcance 2 (location based)	95.779,23 tCO ₂ eq	
	9,19 tCO ₂ eq/por estancia	



⁴ Mayor detalle sobre las emisiones por alcance e intensidad y otras emisiones a la atmósfera en el Anexo IV. Tablas de información no financiera

Nuestro objetivo con la neutralidad de carbono en 2030

Una vez mapeada nuestra huella de carbono y con el objetivo de reducir las emisiones derivadas de nuestras actividades, hemos establecido una estrategia de descarbonización en línea con los objetivos de nuestra propia Agenda 2030. Dentro de nuestra estrategia de descarbonización, nos marcamos tres objetivos de relacionados entre sí en el horizonte 2030:

En el segundo semestre de 2022 publicamos la hoja de ruta de descarbonización y a través de ella hemos podido detallar y operacionalizar los objetivos de reducción del consumo energético y de nuestra huella de carbono. En este sentido, el objetivo de reducir las emisiones de alcance 1 y 2 en un 85% para 2030 se desglosó de la siguiente manera:

- 1) Reducción de las emisiones fugitivas de gases fluorados en un 90%.**
- 2) Reducción de las emisiones causadas por combustibles fósiles en un 77%.**
- 3) Reducción de las emisiones causadas por el consumo de electricidad en un 88%.**

- 1. Reducir el 85% de nuestras emisiones de alcance 1 y 2** con respecto a los niveles del año 2019.
- 2. Reducir en un 50% nuestras emisiones de alcance 3** con respecto a 2019.
- 3. Ser neutrales en carbono en 2030.** Este último objetivo se apoya en los dos primeros para la reducción de emisiones y en la compensación con proyectos propios de absorción.

En el segundo semestre de 2022 publicamos la hoja de ruta de descarbonización y a través de ella hemos podido detallar y operacionalizar los objetivos de reducción del consumo energético y de nuestra huella de carbono. En este sentido, el objetivo de reducir las emisiones de alcance 1 y 2 en un 85% para 2030 se desglosó de la siguiente manera:

- 1) Reducción de las emisiones fugitivas de gases fluorados en un 90%.
- 2) Reducción de las emisiones causadas por combustibles fósiles en un 77%.
- 3) Reducción de las emisiones causadas por el consumo de electricidad en un 88%.

A estos objetivos a medio plazo se añade el ya formulado en 2021 de una reducción del consumo de energía en 2030 en un 35%.

A su vez, el desarrollo de la hoja de ruta de descarbonización permitió detallar las siguientes líneas de acción para cada una de las metas.

1) Ahorro energético: 3 líneas de acción:

- Optimización de la operativa y de procesos
- Cambios de comportamiento/buenas prácticas para cada uno de los departamentos de mayor consumo energético (i.e. cocina, B&R, spa, pisos y mantenimiento)
- Inversiones para el ahorro energético (principalmente sustitución de motores y bombas, automatización de cocinas y B&R, sustitución de equipos de producción de frío industrial y modernización de plantas de frío).

2) Reducción de emisiones causadas por combustibles fósiles.-

3) Electrificación de la producción de calor y ACS, sustitución de combustibles por otros con menor factor de emisión, aplicación de energía solar térmica para la producción de ACS y de biocombustibles.

4) Reducción de emisiones causadas por nuestro consumo de electricidad mediante tres instrumentos:

- Maximizar el autoconsumo renovable
- Acuerdos de compra-venta de energía renovable
- Certificados de energía renovable (GdOs en Europa, REC en USA e I-REC en el resto de destinos).

5) En cuanto a W2fly destacamos la creación de un Fuel Efficiency Team formado por representantes de cada área que van a proponer medidas de reducción y la contratación de una herramienta de gestión ambiental especializada en aviones (Skybreathe) que permitirá reducir las emisiones netas en un máximo de 3% gracias a técnicas de pilotaje eficientes.

6) La marca Icáron (W2M) ha compensado todos los vuelos de los viajeros (4169,804 tCO₂) a través de un acuerdo con el Gobierno de Costa Rica.

Además, es importante mencionar las vías específicas establecidas para la descarbonización del alcance 3:

- Reducción del 50,1% de la adquisición de bienes y servicios
- Reducción del 50% en los bienes de capital
- Reducción del 51% de las emisiones de nuestros activos arrendados
- Reducción del 50 % de las emisiones de los desplazamientos de los empleados
- Reducción del 40% de las emisiones de los viajes de negocios
- Reducción del 50% de las emisiones de la eliminación de residuos

Adicionalmente, podemos destacar las siguientes acciones llevadas a cabo este año con el fin de reducir y reparar otros tipos de contaminación atmosférica:

- En la iluminación de jardines, se busca evitar el uso de luminarias que emitan luz hacia arriba, y en su lugar se están investigando y adoptando métodos de iluminación que dirijan la luz en el mismo plano o hacia abajo. Esta práctica se realiza con el objetivo de minimizar la contaminación lumínica y reducir el consumo de energía innecesario.
- En relación a la contaminación acústica, llevamos a cabo mediciones sonométricas de las emisiones generadas por nuestros establecimientos hacia el exterior, especialmente en entornos urbanos. Estas mediciones nos permiten evaluar y controlar el nivel de ruido generado. En ocasiones, como resultado de estas mediciones, instalamos limitadores de sonido en equipos de audio utilizados para animación o sonido ambiental, con el fin de garantizar que los niveles de ruido se mantengan dentro de los límites aceptables.

Conscientes de que la lucha contra el cambio climático carece de carácter individualista, nos hemos unido y hemos colaborado con una serie de iniciativas para ayudar a otros agentes a contribuir a la mitigación del calentamiento global. Entre ellos, cabe destacar:

- En 2022, comunicamos nuestra Hoja de Ruta de Descarbonización como nuestro plan de acción en respuesta a la Declaración de Glasgow.
- La ambición de Iberostar de descarbonizar el 85% del Alcance 1 y 2 y el 50% del Alcance 3 para 2030 fue validada por SBTi
- Iberostar presentó su hoja de ruta de descarbonización junto a la OMT en la COP 27
- Iberostar comenzó a trabajar en un estudio de caso para su estrategia de descarbonización con WTTC y Harvard que se publicará en 2023
- Por su parte, W2M está en proceso de definir su propia hoja de ruta para la descarbonización. Desde finales de 2022 se están analizando las emisiones de alcance 3 y estableciendo objetivos de reducción que serán igualmente validados por SBTi.



WAVE
OF
CHANGE

El compromiso de Iberostar con el turismo responsable y la protección de nuestros océanos es la columna vertebral de nuestro movimiento por la sostenibilidad. 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. Por tanto, seguimos trabajando por la obtención reparadora y regenerativa de recursos y el consumo y uso final del agua, la energía y los productos de sus entornos edificados y circundantes: nuestros hoteles y la naturaleza de la que dependen.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Todos los hoteles de Iberostar serán libres de residuos enviados a vertedero en 2025

Este 2022 hemos continuado nuestro camino hacia una economía circular con proyectos fundamentales. El detalle de la hoja de ruta establecida y los proyectos fundamentales puede encontrarse en nuestro Wave of Change Report 2022

Como parte de este objetivo, dejaremos de enviar residuos a los vertederos y, para conseguirlo, reduciremos, reutilizaremos y reciclaremos todos los productos físicos que entren en nuestras instalaciones. Asimismo, nos comprometemos a ser la representación de una economía circular obteniendo recursos en proporciones cada vez mayores de materiales no vírgenes (obtenidos de fuentes naturales no primarias) y teniendo en consideración la vida útil de los materiales que utiliza en sus procesos, desde la construcción de nuestros hoteles hasta los materiales que se usan para limpiar en las instalaciones. Así, en 2022 hemos centrado nuestras acciones en los siguientes pilares:

- 1. Estrategia de aprovisionamiento circular**
- 2. Entorno edificado - por una edificación net zero y circular**
- 3. Gestión de residuos**
- 4. Desperdicio alimentario**



1. Estrategia de aprovisionamiento circular

Comprendiendo que la implementación de una economía circular va más allá de los límites de acción del Grupo y requiere la participación de toda la cadena de valor, hemos trabajado durante este año 2022 en el desarrollo de nuestra Estrategia integral de contratación circular. Nuestro objetivo principal es priorizar productos y servicios circulares y de bajas emisiones en nuestros hoteles, y tenemos previsto lanzar esta estrategia a lo largo del 2023.

Nuestro objetivo es promover el uso de productos y servicios que minimicen la dependencia en los materiales vírgenes y maximicen la reutilización de los recursos. Con ello, ambicionamos evitar la generación de residuos en el origen manteniendo siempre la calidad y eficiencia de nuestras operaciones y asegurando la satisfacción de los clientes.

Con estas iniciativas, nos comprometemos a avanzar hacia una economía circular y sostenible, involucrando a todos los actores clave en nuestra cadena de valor para lograr un impacto positivo en el medio ambiente y promover prácticas comerciales responsables.

Mejores materiales

En línea con la jerarquía de residuos, más allá de fomentar la reutilización y reciclaje de los materiales que utilizamos para el desempeño de nuestras actividades, trabajamos para minimizar en la medida de lo posible el residuo que generamos, mediante la búsqueda de materiales alternativos que nos permitan eliminar el residuo desde el inicio o bien minimizar el impacto de éste en su fin de vida.

En 2020 ya eliminamos el plástico de un solo uso en todas nuestras instalaciones y desde entonces, nos hemos propuesto como objetivo mejorar la medición de los plásticos utilizados y comenzar a medir el volumen de otros materiales que consumimos. Durante el año 2022, hemos avanzado en medir el vidrio que consumimos. De esta manera, podremos tomar decisiones estratégicas acerca del volumen de materiales vírgenes, reciclados o reutilizables (como los retornables) que estamos utilizando.

112.05 Tn de plástico consumido

3364.628 Tn de vidrio consumido

Finalmente, cabe destacar que en cuanto a la actividad relacionada con nuestra aerolínea, hemos promovido la compra de uniformes para la tripulación de cabina con un 60% de tejidos reciclados y hemos reducido el consumo de papel a bordo mediante la sustitución del mismo por nuevas tecnologías como el electronic flight bag y el electronic technical book para la visualización digital a bordo de las revistas de servicio a bordo y del catering.

2. Entorno edificado - por una edificación net zero y circular

Dado que nuestras actividades de construcción y remodelación son uno de los principales impactos al entorno en el que operamos, integramos la visión de la economía circular en uno de los 4 ejes para articular nuestra estrategia de entorno edificado publicada en 2021. Mediante este plan, la selección de materiales y productos constructivos están alineados con nuestro compromiso de promover una construcción más sostenible.

Así, de cara a implementar los nuevos estándares en los grandes proyectos de obra nueva y reforma previstos para los próximos años, en 2022 hemos avanzado en tres principales líneas de actuación:

1. Liderar la demanda de materiales y productos sostenibles

Hito 2022:

- Desarrollo de grupos de trabajo con nuestros proveedores de materiales para conocer sus catálogos y líneas de productos sostenibles
- Evaluación de muestras de materiales para obras en curso
- Aumento de las relaciones con nuevos proveedores o fabricantes que suministran materiales más sostenibles y circulares

2. Establecer un estándar Iberostar de compra responsable para la nueva construcción o reforma de Edificios e Instalaciones Iberostar

Hito 2022:

- Formación específica sobre economía circular aplicada a las obras y los edificios de todo el equipo e inversiones y proyectos de AME-EMEA
- Obtención de la Certificación Leed Oro, en la categoría de Materiales y en algunos de nuestros hoteles
- Solicitud de proposiciones de colaboradores externos para finalizar los Manuales de Proyectos Sostenibles de Iberostar

3. Implementación del protocolo de solicitud de documentación medioambiental para los proveedores

Hito 2022:

- Inclusión de requisitos de documentación medioambiental como anexo a los contratos con nuestros proveedores

4. Implementación de herramientas para mejorar la eficiencia y gestión de la información de los materiales

Hito 2022:

- Lanzamiento de un piloto con una herramienta que nos permite caracterizar los productos a través de pasaportes circulares y permitir la selección de aquellas que resulten mejores en salud del material, circularidad, gestión de la energía y del carbono, gestión del agua e impacto social

PROYECTOS A DESTACAR EN 2022

Los principales proyectos en los que se han aplicado criterios de sostenibilidad y economía circular han sido la construcción del Hotel Iberostar H1 Eagle Beach (Aruba) y la reforma integral de Hoteles Iberostar Albufera Park y Albufera Playa (Mallorca, España).

Las medidas aplicadas han sido las siguientes:

Energía y emisiones:

- Hoteles Albufera- proyecto de reforma de instalaciones y mejora de sistema constructivo de cubierta de los edificios.
- Eagle Beach H1, Aruba- diseño de instalaciones eficientes y mejora de envolventes del edificio.

Materiales:

Para ambos proyectos se inició con la implementación de los 6 criterios de sostenibilidad en los procesos de especificación y compra de materiales y productos, en los que se tiene en cuenta:

- Extracción-producción: materiales y productos que cuenten con información medioambiental-huella de carbono
- Materias primas: materiales y productos que cuenten con información medioambiental- contenido reciclado o rápidamente renovable
- Fin de vida: materiales y productos que cuenten con información medioambiental-desmontabilidad y reciclabilidad
- Durabilidad: materiales y productos que cuenten con ficha técnica/garantías- reutilización de material/ productos
- Salud: materiales y productos que cuenten con información sobre su composición.
- Lugar de producción: materiales y productos locales

Mejores materiales utilizados para la construcción de Eagle Beach H1, Aruba:

2022

Material (Tn)	cantidad TOTAL consumida	% de consumo reciclado
Cementos, hormigón/concreto y productos derivados	5,929	26%
Áridos, piedras naturales y productos derivados	13	60%
Acero, aluminio y productos metálicos	3,075	11%
Productos cerámicos	554	45%
Aislamientos	19	91%
Impermeabilizantes	—	—%
Productos yeso	16	97%
Productos PVC	4	2%
Productos de madera y papel	—	—%
Vidrio y espejos	9	18%
Pinturas y barnices	—	—%
Textiles	—	—%
Otros materiales	19	9%

Cabe destacar que en cuanto a la actividad relacionada con nuestra aerolínea, en 2022 hemos incorporado dos aeronaves A350 que son más eficientes que los modelos anteriores, reduciendo el impacto de cada uno de los viajes.

3. Gestión de residuos

Además de enfocarnos en la reducción de residuos, somos plenamente conscientes de la importancia de una correcta gestión de los residuos que generamos. Por ello, nos esforzamos constantemente por mejorar nuestra gestión y minimizar los impactos negativos de dichos residuos.

En el año 2022, hemos generado los siguientes residuos:5

28,907.76 Tn de residuos no peligrosos

391.28 Tn de residuos peligrosos

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental y garantizar una gestión adecuada, nos comprometemos a tratar correctamente todos los residuos peligrosos y a trabajar para evitar destinar a vertederos los residuos no peligrosos. No solo apostamos por la reducción del impacto, sino que creemos firmemente que debemos abogar por la reducción del residuo generado.

Por este motivo, bajo la línea de actuación de economía circular del movimiento Wave of Change nos hemos marcado el objetivo de ser libres de residuos enviados a un vertedero en el año 2025 dentro de nuestra actividad de explotación hotelera. Para lograrlo, fomentamos su revalorización a través de la reutilización y el reciclaje a través de las siguientes acciones:

- Equipos 3R
- Alianzas para mejorar el destino final del residuo: comprendemos que la gestión de residuos no es una aventura que podamos afrontar solos. En 2022, investigamos a nivel local cómo podíamos mejorar nuestro objetivo de dejar de enviar residuos al vertedero en Tenerife y Montenegro.
- Promoción del compost para las fracciones orgánicas: a partir de finales de agosto de 2022, se puso en funcionamiento en el complejo hotelero Iberostar Playa Paraíso de la Riviera Maya, México, un centro de compostaje que ha logrado transformar exitosamente 100,000 kg de residuos.



Equipo 3R

Nuestro departamento 3R creado en 2021 es clave en la consecución de este objetivo estratégico y, ampliar la escala del departamento, ha sido un punto crítico en nuestra estrategia en 2022.

Modelo de organización: cada hotel tiene su propio equipo 3R y el responsable de cada zona audita las mediciones de los equipos. Los equipos en el hotel reportan al departamento de Calidad y de Medioambiente, en el caso de EMEA, y al departamento de Project Manager de Wave of Change en el caso de América.

Responsabilidades: los equipos de los hoteles deben separar los residuos generados en el hotel y pesar cada categoría de residuos.

Tecnología: los equipos 3R en hoteles disponen de diferentes tipos de báscula para el proceso de medición. De los hoteles que cuentan con equipos de 3Rs, el 90% cuenta con la tecnología para pesar nuestros residuos al kilogramo.

Estado de la implementación: ahora contamos con equipos especializados en las 3R en casi el 80% de nuestros hoteles en todo el mundo (España, Portugal, México, Republica Dominicana, Brasil, Jamaica y Perú), así como en nuestra sede en Palma, España. Nuestro objetivo es poner en marcha los equipos 3R en los hoteles restantes en Montenegro, Grecia, Túnez y Estados Unidos próximamente.

Objetivo: el departamento tiene la responsabilidad de recoger, medir y conocer los residuos para identificar qué cambios debemos introducir para reducir gradualmente su generación. Las observaciones y recomendaciones que obtengan se compartirán de forma permanente con todos los departamentos de nuestros hoteles. Este equipo es fundamental para que en 2025 hayamos dejado de generar residuos enviados a vertedero.



4. Desperdicio alimentario

Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos es fundamental para alcanzar el ODS 12 de Naciones Unidas. En Iberostar trabajamos para reducir el desperdicio de los alimentos en nuestros restaurantes y comedores, mediante una planificación de las comidas en función de la previsión de la ocupación y considerando datos históricos de consumos.



PROYECTO WINNOW

Para llevar a cabo un mayor control de aquellos alimentos que no se consumen y poder tomar medidas, hemos empezado a instalar un sistema de inteligencia artificial en las cocinas de 20 hoteles que nos permite monitorizar el volumen de los alimentos que no consumimos, los categoriza y los compara con la cantidad de comensales reales y con el aprovisionamiento realizado.

De esta manera reducimos el desperdicio alimentario, ahorramos costes al ajustar la producción y reducimos el sobrante orgánico. Todo ello tiene también un impacto en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de la compañía. De cara a los próximos años tenemos previsto seguir extendiendo el uso de inteligencia artificial a nuestros hoteles.

Dicho sistema, ya integrado en nuestros hoteles de España y República Dominicana, lo hemos ampliado a 18 nuevos hoteles este 2022.

En 2022, ampliamos nuestros esfuerzos por reducir el desperdicio de alimentos a nivel global con acciones específicas:

- Crear directrices internas para nuestras cocinas con el fin de maximizar la comida en nuestras operaciones y minimizar el desperdicio de alimentos
- Supervisar continuamente y realizar auditorías in situ para identificar los retos clave, las oportunidades, las mejores prácticas y los cambios necesarios
- Formar a los chefs y a los equipos internos para reducir el desperdicio de alimentos
- Crear colaboraciones para donar alimentos a las comunidades locales

En nuestra aerolínea también trabajamos con un proceso para el control de menús sobre la previsión real de pasajeros y un control de la caducidad de los productos de venta a bordo mediante el sistema FIFO (first in, first out). Además, contamos con un proveedor de catering responsable, cuyo foco es justamente la reducción del desperdicio de alimentos.

A smiling man in a blue suit is waving his right hand and holding a light blue towel in his left hand. He is standing on a sandy beach with palm trees and a thatched-roof structure in the background. The scene is bright and sunny.

5

Las personas en Grupo Iberostar: #WeAreIberostar

- 5.1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
- 5.2. Formación
- 5.3. Conciliación de la vida familiar y laboral
- 5.4. Salud y seguridad
- 5.5. Relaciones sociales

Creemos en las personas, y estamos seguros de que esto conlleva a la corresponsabilidad por parte de nuestro equipo de profesionales. Para afianzar este compromiso, damos espacio a las personas para poder crecer y desarrollarse tanto a nivel profesional como personal. Nuestros empleados y empleadas son uno de los grupos de interés más relevantes para nosotros. Gracias a que todos ellos transmiten día tras día los valores de nuestro Grupo hacia nuestros clientes con profesionalidad y motivación somos capaces de ofrecer experiencias vacacionales únicas. Por ello, buscamos la mejora continua en la gestión de personas, así como del planeta a través de nuestro modelo de turismo responsable.

Consideramos la transparencia un pilar fundamental para la gestión de nuestro negocio. Cabe destacar que este valor no solo lo queremos llevar a nuestros grupos de interés externos sino que estamos convencidos de que a nivel interno es esencial para crear un ambiente de trabajo que alcance las expectativas y necesidades de nuestros empleados y empleadas. En este sentido, hemos lanzado conversaciones de feedback y evaluación y encuestas de clima laboral y engagement.

Nuestro análisis de riesgos confirma la importancia que tiene el talento para el éxito de nuestro negocio. Nuestro mapa de riesgos global identifica los riesgos relacionados con la atracción y retención de talento, la rotación, la conflictividad laboral y la organización del trabajo, entre otros.

Las iniciativas lanzadas durante el 2022 tienen como objetivo responder a estos riesgos, sirviendo como mecanismos de control para su prevención y mitigación. En 2022, nos hemos focalizado en el desarrollo profesional de nuestros empleados y empleadas a través de la formación, con el objetivo de no solo ofrecer puestos de trabajo sino de crear una red de oportunidades de crecimiento profesional para cada miembro de este Star Team.

Adicionalmente, nos hemos enfocado en la salud de nuestros empleados y empleadas, ya que para nosotros es una de nuestras prioridades. Por ello, durante el 2022 se han reforzado las iniciativas en torno a la salud de nuestros colaboradores a través de How We Care, un programa enfocado a la salud y a la seguridad multidimensional para proteger a nuestros clientes, a nuestros empleados, a nuestra comunidad y al medioambiente.



Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario

Parte de nuestra visión de liderar un modelo de turismo responsable es nuestro firme compromiso con la promoción de puestos de trabajo justos e igualitarios. Estamos convencidos que debemos maximizar nuestros esfuerzos para garantizar la igualdad de oportunidades, el pluralismo y la diversidad en el ámbito laboral, además de posibilitar el acceso al empleo de colectivos subrepresentados.

En este sentido, nuestro Código Ético garantiza el respeto de los derechos humanos en el ámbito laboral y no tolera la discriminación por razón de sexo, nacionalidad, origen social, edad, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición.

Reflejo de dicho compromiso en 2022 Grupo Iberostar se ha unido a la Alianza CEO por la Diversidad, Impulsado por Fundación Adecco & Fundación CEOE y más de 80 CEO españoles, que nace para investigar, compartir, desarrollar e impulsar estrategias y buenas prácticas empresariales de diversidad, equidad e inclusión que conviertan a nuestro país, a nuestras empresas y a nuestros líderes en impulsores de un modelo innovador.

A su vez, cabe destacar que en 2022 hemos creado el primer Comité de Diversidad e Inclusión en Brasil, que tiene como objetivo realizar una escucha activa de las necesidades de los empleados y empleadas en dicha materia y activar las acciones necesarias para dar respuesta a sus necesidades. También en México se han promovido la asistencia a conferencias de sensibilización e inclusión de los colectivos LGTBI+.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos identificado dos áreas de actuación prioritarias en materia de igualdad e inclusión: la igualdad de género y la inclusión de personas con discapacidad.



Igualdad de género

La consecución efectiva de la igualdad de género requiere de proactividad. Por ello, trabajamos continuamente para entender las realidades a las que se enfrentan nuestros empleados y empleadas y adaptar nuestros procesos y controles a aquellas situaciones que puedan presentar un riesgo real o potencial a la igualdad de género.

Desde el momento de la captación de talento nos esforzamos en asegurar que no hay sesgos en el proceso de captación y gestión del talento mediante una definición neutra y objetiva del puesto de trabajo y del perfil profesional requerido. El lenguaje y las imágenes utilizadas en las ofertas de empleo son neutras con tal de evitar cualquier tipo de estereotipo de género. Además, todos los profesionales involucrados en la selección de talento están instruidos para ser objetivos durante todo el proceso. Las candidaturas para vacantes de W2M se reciben además mediante un formulario genérico, posibilitando incluso un curriculum en formato ciego, en el que no se tiene visibilidad del género del solicitante.

Este 2022, asistimos a ferias de reclutamiento dirigidas a potenciar el talento de jóvenes y mujeres en México, colaborando con la agencia ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) para brindar especial atención a estos colectivos. Asimismo, en nuestros hoteles de México hemos implementado un plan de formación por hotel en el que las gerencias de Recursos Humanos han preparado un taller de perspectiva de género y ambientes libres de violencia, donde brindamos herramientas para que los empleados y empleadas puedan seguir trabajando con sus equipos en procesos cada vez mejores. Con motivo de lo anterior, se han identificado situaciones de eventuales faltas de respeto entre empleados, incluyendo desde la perspectiva de género, habiéndose gestionado debidamente desde el departamento de recursos humanos, adoptándose las medidas oportunas para su cese.

De todas formas, conscientes de la existencia de cualquier potencial riesgo de vulneración de dichos compromisos con la promoción de la igualdad de género, nuestro Código Ético contiene también un protocolo contra el acoso, en el que se formaliza nuestra tolerancia cero con esta práctica. En México estamos en proceso de certificación de nuestros hoteles con la segunda fase del Programa de Prevención y Promoción de Habilidades y Competencias ante el acoso y hostigamiento sexual.



Plan de Igualdad

Durante 2021 iniciamos el desarrollo de nuestro Plan de Igualdad para las actividades de explotación hotelera en EMEA en estrecha colaboración con nuestros empleados y empleadas a través de sus representantes. Durante el ejercicio 2022y se prevee completar el proceso a lo largo del 2023. En todo caso, del trabajo realizado hasta ahora procede destacar los principales objetivos y las principales áreas de acción previstas. Los objetivos principales de este Plan de Igualdad son los siguientes:

- Promover la defensa y aplicación del principio de igualdad de trato entre todos los profesionales
- Prevenir la discriminación por razón de género y las situaciones derivadas del acoso sexual
- Fomentar una cultura de sensibilización en torno a la diversidad, igualdad y conciliación
- Estudiar medidas para disminuir la brecha salarial

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD:

- Comunicación y sensibilización
- Selección y contratación
- Clasificación y promoción
- Formación y desarrollo
- Retribución
- Corresponsabilidad y conciliación
- PRL y acoso
- Violencia de género

Cabe destacar que hemos comenzado a trabajar el Plan de Igualdad para nuestros empleados y empleadas en México. Para ello, en 2022 hemos realizado una serie de charlas en la materia para los gerentes y los jefes de departamento de los hoteles con el objetivo de avanzar en la estructuración del plan a lo largo del próximo año.

En 2022 hemos aprobado dos planes de igualdad para las actividades de W2M, alineándose con las áreas de acción identificadas por el departamento de recursos humanos de nuestra área de negocio de explotación hotelera. En este sentido, se prevé la aprobación de un tercer plan para las actividades de la aerolínea a lo largo del 2023.

Acceso universal

En Grupo Iberostar, facilitamos el acceso a puestos de trabajo para personas con discapacidad y promovemos así su inclusión en el desempeño de las tareas diarias. A pesar de contar con acuerdos y declaraciones de excepcionalidad en la contratación de personas con discapacidad, en W2M siempre se les dará preferencia a aquellas personas que presenten candidaturas viables en función de su perfil y de las características del puesto en cuestión.

Para asegurar una integración plena y exitosa en el puesto de trabajo, seguimos un riguroso protocolo durante el proceso de contratación. Antes de la contratación, se realiza una reunión con todas las partes involucradas, incluyendo la dirección correspondiente, el candidato con discapacidad y el trabajador de inclusión. En dicha reunión, se establecen las responsabilidades del puesto y se planifican las necesidades específicas del candidato para el desempeño de sus funciones.

Una vez establecida la relación laboral, la persona con discapacidad es guiada y acompañada por el trabajador o trabajadora de inclusión, que es externo a Iberostar y normalmente pertenece a una ONG (Organización sin ánimo de lucro). Asimismo, asignamos un mentor o mentora en cada departamento para brindar apoyo adicional en caso de ser necesario. Nuestra dirección realiza un seguimiento periódico junto al mentor o mentora para garantizar el éxito de la relación laboral.

En cuanto a la adecuación del puesto de trabajo, nuestro departamento de Prevención de Riesgos Laborales realiza un informe de evaluación de riesgos para el personal con discapacidad y toma medidas para adaptar el puesto de trabajo cuando es necesario. Además, todos nuestros hoteles en España cumplen con el Código Técnico de la Edificación en materia de accesibilidad, y aquellos que han sido reformados recientemente no tienen barreras físicas.

Cabe destacar que en México los hoteles cuentan con canales digitales a disposición de los colaboradores que les ayuda a la ágil resolución de sus dudas y así les evita desplazarse hasta las oficinas para poder gestionarlas.

105 empleados con discapacidad en 2022⁶



Como hemos mencionado con anterioridad, nuestra apuesta por el talento es uno de nuestros compromisos más relevantes. En línea con este compromiso, procuramos que nuestro personal tenga un desarrollo tanto profesional como personal, ya que consideramos que el mérito de las personas está tanto en sus conocimientos y habilidades, como en sus cualidades humanas. Queremos crear oportunidades de desarrollo profesional para todos nuestros profesionales.

Consideramos que promover la formación de forma igualitaria para todos nuestros empleados es fundamental. En este sentido, disponemos de una política de formación cuyo propósito es fomentar el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de nuestros empleados, dándoles herramientas para mejorar en el desempeño diario de sus actividades. Nuestros principales objetivos en materia de formación son:

- Impulsar el aprendizaje y el desarrollo profesional de los empleados y mejorar su bienestar y el desempeño del trabajo realizado
- Fomentar la gestión del conocimiento, maximizando la riqueza humana en la organización creando una cultura de aprendizaje continua entre los empleados
- Evolucionar en la dinamización de nuestro modelo de aprendizaje (en línea con el modelo 70/20/10)

Para la consecución de estos objetivos, aparte de impartir formaciones obligatorias (por exigencia legal o por criterio de la empresa) los empleados y empleadas pueden solicitar acceso a formaciones voluntarias para crecer profesional o personalmente. Nuestro catálogo de formaciones incluye: formaciones para mejorar las habilidades profesionales, para la concienciación y prevención de riesgos laborales, salud y la seguridad y por último, formaciones relacionadas con temas de anticorrupción. Adicionalmente, este 2022 hemos puesto especial foco en la formación a nuestros empleados y empleadas en los compromisos con los Derechos Humanos que adquirimos mediante nuestro Código Ético. Las formaciones en dicha materia prevén ampliarse con la aprobación de la Política de Derechos Humanos en la que estamos trabajando.

Las principales novedades de 2022 en materia de formación han sido las siguientes:

1. Revisión y alineación de las competencias por departamento y colectivos transversales de personas para el desarrollo organizativo y de carrera
2. Afianzar el modelo de Liderazgo Iberostar a través de la formación continua en liderazgo de nuestros líderes
3. La definición de Programa de Desarrollo Directivo en Hotel para desarrollar las competencias necesarias y hacer frente a los retos actuales y futuros
4. El lanzamiento de un nuevo modelo de aprendizaje en idiomas que fomente el progreso continuo, combinando el modo E-learning con clases virtuales
5. Fomentando los encuentros de equipos a través de la realización de Teambuildings específicos para impulsar la cohesión de equipos y la alineación de los valores de Iberostar
6. Creación de más de 15 escuelas y más de 170 cursos nuevos de formación en la Plataforma de Iberostar Campus, destacando formación específica por departamento, soft skills y competencias digitales
7. Realización de programas y acciones específicas orientadas al customer experience

Los cursos mas relevantes durante 2022 en Iberostar Hotels & Resorts han sido:
Formaciones en corporativo:

Managers:

- Liderazgo
- Hybrid Ways of Working
- Comunicación Efectiva

Colaboradores:

- CX iniciación y avanzado
- Gestión de proyectos

Formaciones en Hoteles:

- Específica del puesto (protocolos y procedimiento)
- Formación obligatoria (PRL y Calidad)
- Atención al cliente
- Inducción
- Sostenibilidad: buenas prácticas, gestión de residuos
- Igualdad

Los cursos mas relevantes durante 2022 en W2M han sido:

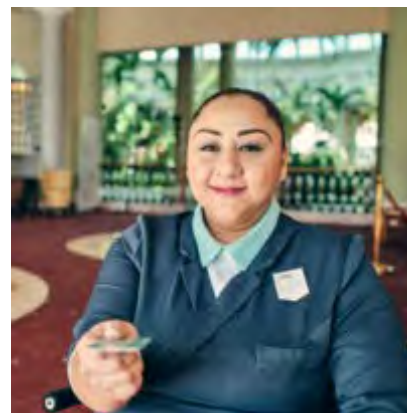
- Trabajo y gestión de equipo
- Liderazgo
- Atención a cliente
- Estrategia de marca, comunicación y reputación en entornos digitales
- Design thinking
- Diversas herramientas de ofimática (Microsoft office, etc.)

247,066h de formación ⁷

€1,502,390 invertidos en formación



⁷ Mayor detalle sobre las horas de formación por categoría profesional en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera.



Plantilla

En 2022, hemos contado con un equipo de 20,718 personas⁸, incluyendo tanto a los empleados y empleadas de nuestra actividad de explotación hotelera como a aquellos que trabajan en nuestras actividades llevadas a cabo bajo el paraguas de W2M.

Comprometidos con la creación de puestos de trabajo de calidad para todos nuestros empleados y empleadas, apostamos mayoritariamente por la contratación fija y a tiempo completo.

76% de la plantilla formada por mujeres en 2022

72% de los contratos fijos en 2022⁹

98% de los contratos a tiempo completo en 2022¹⁰



⁸ El detalle de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional se desglosa en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera.

⁹ El detalle de la tipología de contratos por sexo, edad y categoría profesional se desglosa en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera.

¹⁰ El detalle de la tipología de contratos por sexo, edad y categoría profesional se desglosa en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera.

Remuneraciones

Parte de nuestro compromiso con la creación de empleo de calidad se centra en la promoción de condiciones de trabajo justas, basadas en la meritocracia y la igualdad entre todos los empleados. Por ello, consideramos que todos nuestros empleados deben obtener una remuneración justa en base a su posición y sin discriminación por razón de género.

En todos los países en los que operamos, igualamos, y en la mayoría de los casos incluso superamos, el salario interprofesional establecido por la normativa vigente.¹¹

Para la definición de las remuneraciones aplicamos la política salarial de nuestro Grupo. Según las disposiciones de esta política, la compensación total se compone de la retribución fija y de una retribución variable para algunos de los puestos de responsabilidad. En este sentido, la retribución fija se establece llevando a cabo una valoración del puesto de trabajo para su posterior agrupación con otros puestos comparables, según su grado de contribución en la empresa. Una vez el puesto de trabajo está clasificado, se asigna el salario a la persona teniendo en cuenta criterios de equidad interna, competitividad externa y la banda salarial establecida para la posición.

La retribución variable, de aplicación para el Senior Management, sigue nuestro modelo CRECE y queda sujeta a la consecución de los objetivos individuales y de empresa establecidos para cada periodo.



¹¹ El detalle del ratio del salario más bajo frente al salario mínimo por país desglosado en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera. También se detallan en el mismo anexo las remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional y la brecha salarial por país.

Conciliación de la vida profesional y personal

Gran parte del bienestar de los empleados de cualquier organización depende de la capacidad de poder encontrar un buen balance entre la vida profesional y la personal y/o familiar. Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados en materia de conciliación y organización del tiempo de trabajo, ofrecemos beneficios más allá de los estipulados por la legislación de cada país en el que tenemos presencia y de las disposiciones establecidas en los convenios colectivos de aplicación.

Entre las principales medidas que promovemos para la conciliación de nuestros empleados se encuentran: la implementación del horario flexible, días de permiso retribuido y permisos especiales, promoción del teletrabajo en los puestos de trabajo que lo permiten, etc. Asimismo, en algunos casos, ofrecemos servicios de apoyo a la familia y a la paternidad/maternidad, como guarderías, asesoramiento en temas de conciliación, asistencia psicológica, entre otros.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS 2022

España

- Horas mensuales para acompañar a los hijos menores a las visitas médicas especializadas
- Solicitudes de movilidad laboral internacional voluntaria para el cuidado de personas dependientes
- Reducciones de jornada por tutela legal

Marruecos

- Se da preferencia a los empleados con hijos que deseen tomarse sus días libres durante las vacaciones de medio trimestre

Montenegro

- Existen medidas para las empleadas con hijos menores y para los empleados que requieren horarios especiales por motivos de salud

Túnez

- Todos los empleados con hijos reciben un pago de asistencia en el mes de septiembre
- En caso de necesidad o condiciones especiales, les permitimos tener horarios de trabajo flexibles. También se otorga una bonificación para las festividades de Eid

Estados Unidos

- Los empleados pueden disponer del tiempo de enfermedad acumulado, no solo para atención médica propia, sino también para el cuidado de la salud de su familia
- Promoción del teletrabajo

Cuba:

- Flexibilidad horaria y adecuaciones en los turnos de trabajo para que los empleados puedan atender situaciones personales o familiares

Conciliación

De manera general, otorgamos los derechos de baja por maternidad o paternidad de acuerdo con las legislaciones de cada país. Sin embargo, en las oficinas donde se aplica el teletrabajo, además se da preferencia a las personas con dependientes a cargo para definir horarios tanto presenciales como en remoto para que puedan conciliar su vida personal y profesional.

495 Bajas de paternidad y maternidad en 2022¹²

59% mujeres

41% hombres

1,706,531 horas de absentismo en 2022¹³

Políticas de desconexión laboral

Por el momento, no hemos formalizado una política de desconexión laboral aunque, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad realizada por la gran mayoría de nuestros empleados, muchos no poseen dispositivos de empresa ni obligaciones administrativas por las que requieran ser contactados fuera del horario laboral establecido. De todas formas, para aquellos empleados que por su actividad pueden estar más expuestos a ser contactados fuera de su horario laboral, hemos formalizado una Política de Desconexión laboral en EMEA.



¹² El detalle de los permisos de maternidad y paternidad está desglosado en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera.

¹³ El detalle de las horas de absentismo son detalladas en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera.

La salud y la seguridad de nuestros empleados es una prioridad para nosotros y se alinea con nuestra filosofía que antepone el cuidado de las personas en el foco de nuestra actividad. Así, entendemos que una gestión responsable de nuestros empleados incluye que en todo momento se garantice su bienestar, seguridad e integridad. Por ello, uno de nuestros objetivos más relevantes es ofrecer las mejores condiciones de salud y seguridad a todos nuestros empleados.

En este sentido, dentro del plan de retribución flexible, ofrecemos la posibilidad de contratación de seguro médico privado. A la vez, nuestros empleados disponen de la posibilidad de atención telefónica o presencial por parte de nuestro servicio médico del servicio de Prevención y en la actualidad, estamos estudiando la implementación de un servicio de atención psicológica de forma telefónica.

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.

Con el fin de mitigar los riesgos en materia de salud y seguridad de nuestros empleados en nuestra actividad de explotación hotelera, contamos con un Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) que engloba también la política de Prevención de 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 de explotación hotelera 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. Esta política está disponible para todos nuestros empleados en el portal del empleado en Star Team.

Para extender las mejores prácticas en materia de prevención a todo el Grupo, desde el año 2001 hemos integrado las empresas de explotación hotelera que forman parte del Grupo en España en el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM), externalizando tan solo el servicio para actividades puntuales, especialmente en relación a la higiene industrial.

Los principales objetivos de nuestro sistema de gestión de prevención son:

- Evitar o minimizar los riesgos con el fin de reducir la siniestralidad en el centro de trabajo.
- Garantizar un adecuado nivel de seguridad y de salud al personal del centro de trabajo.
- La promoción y el desarrollo de la cultura preventiva en la compañía.
- La integración de la prevención en todos los niveles de la actividad.
- La formación e información en seguridad y salud laboral.
- Impulsar el principio de responsabilidad preventiva en todos los niveles de la organización.
- El establecimiento de instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.
- La colaboración con organismos e instituciones en esta materia.
- Una mayor eficacia con la coordinación del Servicio de Prevención y el centro de trabajo.
- La reducción permanente de la siniestralidad laboral.

Así, mediante el Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) hemos creado una estructura que nos permite trasladar las buenas prácticas en materia de prevención a aquellas geografías en las que la legislación al respecto es más laxa y homogeneizar nuestro sistema de gestión de prevención. En estos casos nuestro SPM actúa como asesor y está en contacto directo con un gestor de prevención designado en cada localidad.

En el proceso de homogeneización del sistema de prevención, hemos identificado seis áreas de acción prioritaria para que sean implementadas en las diferentes geografías:

1. Accidentabilidad: registro de los indicadores de accidentabilidad.
2. Emergencias: definición de protocolos de actuación y simulacros ante emergencias según el riesgo y el país de cada geografía (catástrofes naturales, atentados, criminalidad, etc.).
3. Formación: divulgación de información y conocimiento de buenas prácticas de PRL.
4. Vigilancia: registro y seguimiento de las normativas locales en materia de PRL.
5. Registro documental: creación de una estructura de reporte para un registro fiable de indicadores de accidentabilidad y otros Key Performance Indicator (KPI) relacionados con la seguridad y salud de los empleados.
6. Primeros auxilios: asegurar el conocimiento de todo el personal en materia de primeros auxilios.

Para la efectiva implementación de nuestro sistema global de prevención, son tres los departamentos que tienen responsabilidades críticas para nuestras actividades de explotación hotelera:

1. Servicio de Prevención Mancomunado (SPM): asume todas aquellas funciones y responsabilidades emanadas de la Ley de Prevención y del Reglamento de los Servicios de Prevención.
2. Departamento de Recursos Humanos y de Administración: asume la responsabilidad de integrar la PRL en la gestión de la compañía.
3. Dirección de los centros de trabajo y gestores de PRL en zonas: se encargan de aplicar localmente la política e iniciativas de PRL.

Nuestros empleados de las actividades de explotación hotelera ejercen su derecho a la participación en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo a través de los gestores de Prevención y los Comités de Seguridad y Salud. Existen varios Comités de Salud y Seguridad en España, República Dominicana, México y Brasil. Los Comités de Seguridad y Salud se constituyen como el órgano de consulta, regular y periódica, de las actuaciones de la compañía en materia de PRL.

Además, en los hoteles y en la sede central en España se realizan las formaciones obligatorias por ley en materia de PRL y Calidad. En 2022 hemos realizado:

16.202 horas de formación a través de 837 acciones formativas

Para el resto de nuestras actividades de negocio, el sistema de seguridad y salud de la compañía se gestiona a través de un servicio de prevención externo, pese a que el desarrollo, implementación y evaluación de este sistema lo lleva a cabo el departamento de Recursos Humanos. En estas líneas de negocio, la detección de riesgos en materia laboral es realizada por el técnico de PRL asignado para cada centro, que en visitas presenciales elabora un informe técnico con el que analiza los riesgos de los diferentes puestos de trabajo. A todos los empleados se les entregan las fichas informativas de los riesgos de sus puestos de trabajo y se les facilita formación de su puesto de manera telemática.

Cabe destacar, que ponemos a disposición de nuestros empleados diversos canales para que en el caso en el que se encuentren ante situaciones de peligro puedan notificarlos a los responsables de aplicación. Dichas notificaciones pueden hacerlas mediante el SPPM y en Star Team en el caso de los empleados de las actividades de explotación hotelera y directamente al departamento de recursos humanos el resto de nuestras actividades de negocio (vía el email de people@w2m.com).

En cuanto ocurre un accidente en uno de nuestros centros, se avisa a los responsables del trabajador y al personal de Dirección para que emitan un volante de asistencia a la Mutua. En cuanto el trabajador acude a la valoración médica, nos llega un documento por correo con los datos necesarios para cumplimentar la hoja de Investigación de Accidentes.

Cuando el personal de Dirección ha cumplimentado toda la información que precisamos en esta hoja, se revisa por parte del Servicio de Prevención y, en caso de ser correcto, se procede a su firma por parte de un Técnico de Prevención. Una vez finalizado este proceso, el documento de Investigación del Accidente se entrega para firmar al trabajador y a un Delegado de Prevención del centro, para que todos tengan constancia de lo sucedido. En el caso en el que se identifique la posibilidad, se analizan e implementan medidas de prevención y remediación para evitar que estos casos vuelvan a suceder.

1103 accidentes en 2022¹⁴

6 enfermedades laborales en 2022¹⁵

Proyecto de Promoción de la Salud en el Trabajo: Iberostar Vitality

Desde 2017 estamos adheridos a la Red Europea de Empresa Saludable y, a través del proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable, promovemos la salud en el trabajo. Además, estamos 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, formado por los componentes del Servicio de Prevención Mancomunada (SPM), por empleados de distintos departamentos de la compañía, así como otros colaboradores internos y externos.

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 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 materia de salud y seguridad laboral con el objetivo de detectar riesgos y oportunidades de mejora.

¹⁴ Mayor detalle sobre los accidentes por género, así como los índices de frecuencia y gravedad en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera

¹⁵ Mayor detalle sobre las enfermedades laborales por género, así como los índices de frecuencia y gravedad en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera

Asimismo, hemos trazado una hoja de ruta alineada con los ODS de 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:

1. Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa: fomentar el ejercicio responsable del negocio actualizando constantemente la gestión para trabajar de una manera sostenible
2. 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
3. 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
4. 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



ACCIONES A DESTACAR EN 2022

- Fruta para nuestros empleados en las instalaciones
- Promoción de una oferta gastronómica saludable en los comedores para nuestros empleados
- Promoción de clases de yoga en sede
- Formaciones para mejorar el sueño y mindfulness
- Descuentos en gimnasios y actividades deportivas

Cabe destacar que, con el objetivo de que estas iniciativas tengan un mayor alcance, en 2022 hemos puesto en marcha una plataforma llamada Vitality, donde lanzamos gran parte de las iniciativas de bienestar a los trabajadores y de la que pueden hacer uso también fuera de su horario laboral.

Filosofía How We Care

A consecuencia del impacto derivado de la pandemia, nuestro servicio de Prevención de Riesgos Laborales tomó un papel aún más activo en el refuerzo de las medidas que garantizaran la salud y seguridad con el fin de proteger a todos nuestros grupos de interés. Así nació How We Care, un enfoque de salud y seguridad multidimensional centrado en la protección de nuestros clientes, nuestros empleados, nuestra comunidad y el medioambiente mediante la implementación de más de 300 medidas basadas en cuatro principios:

1. Entorno seguro: estándares de auténtico liderazgo para la protección de empleados, clientes, comunidades y ecosistema utilizando certificaciones oficiales
2. Estándar de higiene: reforzamos y demostramos nuestra preparación en materia de limpieza, higiene y desinfección, manteniendo todos los espacios del hotel libres de preocupaciones siempre en línea con Wave of Change, escogiendo productos que minimicen nuestro impacto medioambiental
3. Espacio social: potenciamos el uso de espacios abiertos y al aire libre, entendiéndolo como medida de seguridad
4. Experiencia innovadora: impulsamos la innovación al servicio de la información y la comunicación, para estar tan cerca como siempre sin necesidad de contacto

Asegurar la comunicación bidireccional es un elemento esencial para garantizar el bienestar de nuestros empleados. Esto nos permite conocer sus necesidades y expectativas, así como entender en qué áreas debemos mejorar.

Para promover la libertad de asociación, establecemos canales de comunicación con los representantes de los trabajadores en los países cuya legislación lo requiere. A través de estos llevamos a cabo negociaciones del convenio colectivo y reuniones con el presidente sindical, entre otros.

De forma adicional, con el objetivo de conocer en mayor detalle las necesidades de nuestros empleados llevamos a cabo distintas iniciativas no sujetas a las provisiones de los convenios colectivos de forma anual:

1. Fruto de una negociación con los empleados hemos establecido objetivos de trabajo para cuyo cumplimiento hacemos un seguimiento a través de encuestas sistemáticas con los colaboradores. La duración de estos objetivos es anual, por lo que al finalizar el año se realiza una sesión de feedback con los empleados para acordar puntos de mejoras y logros que nutrirán los objetivos del próximo año
2. Hemos llevado a cabo encuestas de clima laboral en nuestros diferentes centros de trabajo. Utilizando los resultados obtenidos, en 2022 desarrollamos un plan de acción que comenzamos a implementar este año y que seguirá durante todo el año 2023
3. Hemos realizado reuniones departamentales y utilizado los canales de comunicación establecidos para mantener a nuestros empleados informados a través de newsletters, correos electrónicos, el portal del empleado Star Team y los tableros de anuncios. Hemos asegurado que la información se transmita de manera efectiva y oportuna para mantener a nuestros empleados actualizados y comprometidos con nuestra empresa

Empleados cubiertos por convenio colectivo en Iberostar Hotels & Resorts

España: 100%

Portugal: 100%

República Dominicana: 100%

Marruecos: 100%

Montenegro: 100%

Jamaica: 100%

Cuba: 100%

Brasil: 100%

México: 56%

Empleados cubiertos por convenio colectivo en W2M

España : 76%



6

Creando valor más allá de nuestro negocio

- 6.1. Compromiso con las comunidades locales
- 6.2. Subcontratación y proveedores
- 6.3. Nuestros clientes

Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Compromiso con las
comunidades locales

No solamente el entorno natural que rodea nuestros destinos les confiere su singularidad, sino también sus gentes, culturas y tradiciones. Conscientes de ello, nos comprometemos a preservar la identidad cultural y social de las comunidades que nos rodean y nos acogen en todos nuestros destinos. No limitamos nuestro compromiso a la mera preservación del medio ambiente, sino que asumimos un papel proactivo en el desarrollo socioeconómico de dichas comunidades. Para ello, trabajamos en la promoción de un modelo de turismo que integra nuestros éxitos empresariales con el desarrollo social de las comunidades locales.

En 2022, hemos llevado a cabo un total de 689 actividades en Brasil, México, República Dominicana y Jamaica, en las que hemos involucrado activamente a la comunidad local. Con el objetivo de contribuir al desarrollo de diferentes grupos vulnerables de nuestra área de influencia, las actividades se han realizado mediante diversas iniciativas:

DONACIONES



FORMACIONES




ACTIVIDADES



Desde Grupo Iberostar realizamos donaciones de forma constante, mediante la entrega de artículos como alimentos, materiales escolares, ropa de segunda mano, juguetes, juegos de sábanas, toallas, edredones, muebles y libros, entre otros, mientras que nos aseguramos del correcto destino de estas donaciones.

Además de estas aportaciones en especie, durante el año 2022 hemos realizado donaciones monetarias por un valor total de €532,864, de los cuales €340,464 han sido destinados a la Fundación Iberostar.

La Fundación Iberostar es una institución sin ánimo de lucro que fue creada en 2004 y que, actualmente, tiene como objetivos principales: promover el empoderamiento de las comunidades locales; conectar a través de la educación a las futuras generaciones con los espacios naturales que nos rodean; y apoyar iniciativas propias o ajenas de investigación e innovación sobre ecosistemas costeros y marinos. 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.



Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Compromiso con las
comunidades locales

La Fundación Iberostar se convierte en una herramienta que refuerza el trabajo sobre los compromisos de la compañía con el medio ambiente y el cuidado de las personas, en el camino hacia un modelo de turismo responsable. Por ello, la Fundación Iberostar pone sus conocimientos y recursos para mitigar los efectos del cambio climático y aumentar la resiliencia en las comunidades más vulnerables. Los proyectos más destacados en 2022 han sido:

- Cátedra de la Mar Iberostar en colaboración con la Universidad de las Islas Baleares, que tiene como objetivo fomentar la formación en la investigación, la gestión y la conservación del medio marino; impulsar la transferencia del conocimiento de los mares y océanos; y potenciar el talento de las siguientes generaciones para que puedan así contribuir a la búsqueda de soluciones para los ecosistemas y zonas costeras frente al cambio climático.
- En su compromiso con las comunidades locales, la Fundación Iberostar firmó un acuerdo de colaboración con la Fundación Planeterra con el objetivo de generar un modelo que promueva el turismo comunitario responsable, a escala, y para el sector turístico del todo incluido. Buscando así, crear oportunidades para las comunidades locales, protegiendo al mismo tiempo los ecosistemas de nuestros destinos, además de enriquecer las experiencias de los clientes.

Adicionalmente, cabe destacar las siguientes donaciones realizadas por W2M en 2022:

- A la Fundación Universo Mujer (Fundación Española de Baloncesto) para la promoción y el incremento de la participación femenina en todos los ámbitos del deporte
- Apoyo a pequeños clubes deportivos para promover un estilo de vida saludable entre jóvenes y adultos (básquet, natación, fútbol, montaña...)
- Donativo para la regeneración de áreas devastadas por los incendios en España a través del acuerdo de colaboración con Bosques Sostenibles



Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Compromiso con las
comunidades locales

DONACIONES



FORMACIONES



ACTIVIDADES



En nuestro compromiso por contribuir al bienestar social y ambiental de las comunidades en las que operamos, durante todo el año llevamos a cabo diversas formaciones con el objetivo de informar y concienciar a nuestros empleados sobre temas sociales y ambientales de gran importancia y sensibilidad en nuestro entorno, como adicciones, violencia, igualdad, inclusión, defensa personal, la temporada de tortugas marinas, la conservación de los manglares, especies en peligro de extinción, gestión de residuos peligrosos, reciclaje de residuos y economía circular, entre otros.

Dichas formaciones no las llevamos a cabo tan solo a nuestros propios empleados, sino que buscamos extenderlo a la sociedad a través de alianzas con agentes de influencia en nuestro entorno, trabajando en colaboración con escuelas y universidades para promover la concienciación sobre estos temas clave. De esta manera, contribuimos a generar un impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente, fomentando una cultura de responsabilidad social y ambiental en nuestra comunidad.

DONACIONES



FORMACIONES



ACTIVIDADES



Durante todo el año, llevamos a cabo diversas actividades de educación ambiental en las que también presentamos nuestros compromisos de sostenibilidad y objetivos a corto, mediano y largo plazo. Estas iniciativas están dirigidas a nuestros clientes, colaboradores y miembros de las comunidades con las que trabajamos a través de programas de desarrollo comunitario.

Asimismo, nuestra dedicación al desarrollo de las comunidades locales se refleja en la promoción del empleo y la compra local. Fomentamos la inclusión y el desarrollo social al impulsar el empleo directo en nuestras propias instalaciones y a lo largo de nuestra cadena de suministro.

93% de proveedores locales en Iberostar Hotels & Resorts

Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Compromiso con las
comunidades locales

Patrocinios

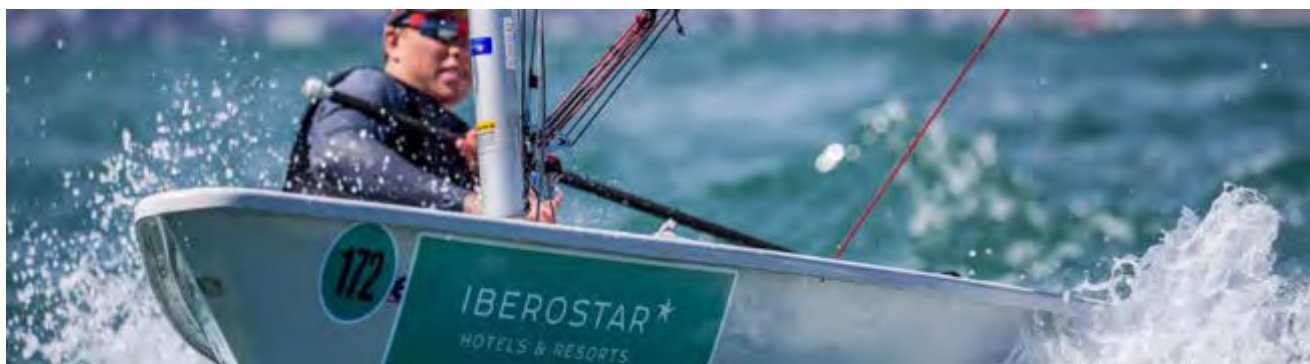
En nuestra estrategia de comunicación, el deporte es una de las plataformas fundamentales en las que nos apoyamos. Los valores de esfuerzo, pasión, entrega y compromiso que se transmiten a través del deporte, son también reflejo de los valores y la identidad del Grupo Iberostar. Durante el año 2022, hemos participado activamente en el mundo del deporte mediante diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio que hemos establecido:


- **Patrocinio Regata APD 2022.** Iberostar continuará patrocinando en 2022 la Regata de Travesía APD por séptimo año consecutivo, la cual sirve como un evento de networking para los miembros de APD, mientras que también nos permite seguir promoviendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente y los océanos.
- **Trofeo Princesa Sofía de vela.** Durante este año, seguiremos brindando apoyo a las iniciativas del Trofeo Princesa Sofía que se llevan a cabo en Palma de Mallorca. Esta regata de vela olímpica es la más importante en España y tiene gran prestigio a nivel internacional.
- **Laura Quetglas.** Desde 2017, también hemos estado patrocinando a la surfista y remera mallorquina, Laura Quetglas, quien compite en torneos nacionales e internacionales. Laura encarna los valores de esfuerzo y superación del deporte, mientras que su compromiso con los mares y los océanos es un reflejo de nuestro propio compromiso con la sostenibilidad. En 2018, Laura se proclamó campeona de Europa en la carrera de larga distancia.

Adicionalmente, por lo que respecta a W2M, entre otros, destacan los siguientes patrocinios:

- Federación Española de Baloncesto y Rafa Nadal Academy
- Durante 2022 se lleva a cabo una contribución del proyecto deportivo y social de la Federación Española de baloncesto así como de la Rafa Nadal Academy y la promoción de la Marca Azul Marino Viajes.
- Festivales de música BBK Live, Cala Mijas y Mad Cool Festival

Durante 2022, se brinda apoyo a las iniciativas de la organización de los distintos festivales de referencia en territorio local. Azul Marino Viajes comparte con estos festivales su carácter cosmopolita, además de apostar por el mundo de la cultura y el ocio de todas aquellas personas que mantienen su espíritu joven.





Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Compromiso con las
comunidades locales

Contribución a la innovación abierta

Hemos lanzado el proyecto de Hotel Digital, el primer proyecto de innovación abierta del sector turístico en España y sobre el que pivota la estrategia de transformación digital en los hoteles de Iberostar. La iniciativa engloba ya el interés de una treintena de grandes firmas internacionales, la mayoría tecnológicas, entre las que se encuentran Google, Microsoft, Amazon, Telefónica, Vodafone, KPMG, Deloitte o Plexus.

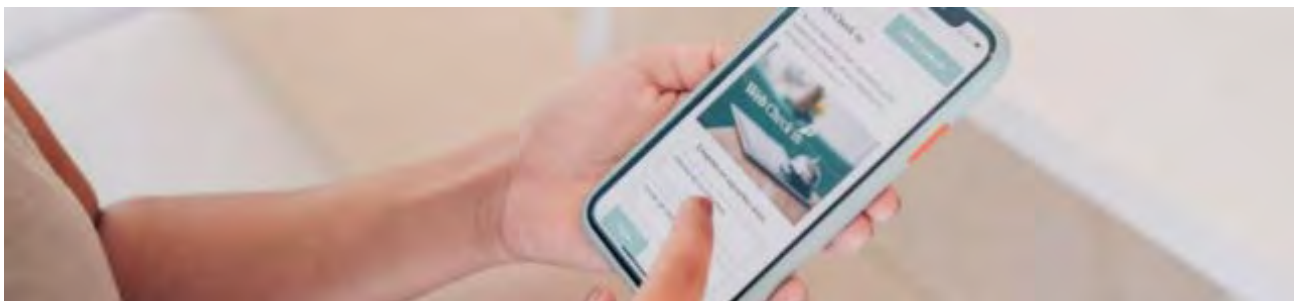
Para el desarrollo del proyecto, hemos puesto a disposición del grupo de trabajo recursos internos y externos de la compañía mediante una metodología de innovación integrada a la realidad de los hoteles y de sus clientes. La iniciativa de Hotel Digital apuesta por la digitalización integral y rigurosa de la cadena de valor del sector hotelero que incorpora a los proveedores dentro del proceso, permitiéndoles ser más eficientes y ágiles en todos los procesos de su actividad.


El objetivo de Hotel Digital es crear productos para brindar soluciones innovadoras a retos del negocio. Estos productos mínimos viables deben: mejorar la experiencia tanto de los clientes como de los empleados e incrementar la eficiencia de los procesos todo ello con foco en apoyar la misión de liderar un turismo responsable.

Así, 2022 se ha celebrado la primera hackathon de Sostenibilidad con Microsoft e Iberostar. Esta iniciativa ha permitido abordar cinco grandes retos:

- Economía circular y monetización de residuos
- Inteligencia artificial para la identificación autónoma de residuos
- Calibración de modelos energéticos con datos reales
- Flexibilidad en el proceso de compras
- Procesos para recompensar a los clientes más sostenibles

Los proyectos presentados fueron valorados y premiados por su viabilidad técnica, grado de innovación y valor de negocio, entre otras ponderaciones. Algunas de las ideas propuestas se implementarán desde Iberostar a lo largo del 2023 con el objetivo de adelantarse en el cumplimiento de los objetivos y grandes compromisos enmarcados en nuestra propia Agenda 2030.





Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Subcontratación y proveedores

Consideramos que la transformación hacia un modelo de turismo responsable es un proceso que requiere la colaboración de todos los actores involucrados en las actividades del sector. En este sentido, nuestra ambición es servir de inspiración y movilizar al conjunto de actores para hacer realidad nuestra visión.

Por ello, basamos la relación con nuestros proveedores en los principios de transparencia e igualdad de trato. Seleccionamos proveedores de manera objetiva, estableciendo relaciones con aquellos que ofrezcan las mejores condiciones en sus productos o servicios y se alineen con nuestra ambición por promover modelos sostenibles y responsables.

En línea con este objetivo, nuestro departamento de compras ha definido una política de compras para nuestra actividad de explotación hotelera que considera aspectos económicos, de calidad, condiciones laborales, seguridad y salud, desarrollo local, derechos humanos y medioambientales para seleccionar proveedores. La aceptación de esta política es necesaria por parte de todos nuestros proveedores para poder darse de alta como tal en nuestro portal de proveedores.

De forma adicional, a lo largo del proceso de homologación, nuestros proveedores deben aceptar los términos y condiciones de Grupo Iberostar, que incluyen criterios y políticas sociales y medioambientales establecidas en el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible y un breve cuestionario sobre las condiciones de trabajo, salud y seguridad laboral.



Creando valor más allá de nuestro negocio

Subcontratación y proveedores

En el caso de contrataciones de hoteles para nuestra actividad en W2M, nuestros proveedores deben aceptar nuestros términos y condiciones, incluyendo un programa de salud y seguridad que debe ser cumplido por todos los proveedores del banco de camas, además de realizar una auditoría independiente.

En línea con nuestro compromiso de mejorar la selección y homologación, y conscientes del amplio número de proveedores con los que colaboramos, los proveedores que se hayan designado como prioritarios según su volumen de facturación en España deben cumplimentar un cuestionario adicional mucho más extenso que incluye numerosas cuestiones sociales y medioambientales.

Esto contribuye a que la homologación final de dichos proveedores prioritarios dependerá en gran parte no solo de la aceptación de nuestros términos y condiciones, sino también de los mecanismos propios de los que ellos dispongan para asegurar un buen desempeño social y ambiental. Entre otros, su política de igualdad y no discriminación, sus políticas de promoción de la diversidad y de iniciativas medioambientales que estén llevando a cabo. En 2022, en ninguno de estos procesos de homologación se detectaron impactos negativos en materia medioambiental o social.

Dada la sensibilidad de algunos países en los que operamos, trabajamos para garantizar el respeto a los derechos humanos por parte de nuestros proveedores, especialmente en relación con el trabajo infantil y forzoso. Pese a que estos supuestos están estrictamente prohibidos en todos los países en los que operamos, para mitigar este riesgo solicitamos a todos nuestros proveedores confirmar que no tienen riesgos en materia de trabajo infantil.

En caso de identificarse un riesgo significativo o un incumplimiento grave, nos reservamos el derecho de cesar la colaboración con el proveedor en cuestión. A través de los diferentes canales de información de los que disponemos, en 2022 no hemos identificado proveedores con este tipo de riesgo.

106

Proveedores evaluados en aspectos sociales y medioambientales (20% de la facturación).



Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Nuestros clientes

HORIZONS 

Tal y como reflejamos a lo largo de la presente Memoria, la promoción de un modelo de negocio que proteja al planeta y a las personas es esencial para nosotros. En este sentido, nuestros clientes forman parte de nuestra razón de ser y por ello trabajamos continuamente para mejorar los servicios que les ofrecemos, así como el modelo de relación que mantenemos con ellos.

En línea con dicho compromiso, una de las iniciativas principales con las que contamos es nuestro programa de fidelización, Horizons. A través de este programa, buscamos recompensar a aquellos clientes que confían en nosotros repetidamente y destacar los aspectos diferenciales en materia de sostenibilidad, para hacerles partícipes de la comunidad que estamos creando alrededor de nuestra visión de un modelo de turismo responsable.

Al mejorar la atención personal, especialmente hacia nuestros clientes más fieles, deseamos que se sientan reconocidos en todos nuestros hoteles y que nos elijan una y otra vez por lo que somos como Grupo, no solo por las características particulares de un hotel específico.

Todas las acciones relacionadas a este programa están alineadas con nuestro objetivo global de un modelo de negocio que cuide al planeta y a las personas. Así, por ejemplo, los clientes que formen parte del programa Horizons recibirán muestras de productos locales, artesanos y sostenibles. De esta manera conectamos nuestra actividad empresarial con la comunidad que nos rodea.

Adicionalmente en 2022 hemos creado un equipo especializado en customer insights, que se orienta a la mejora de la captación del feedback del cliente, así como al análisis y obtención de puntos clave de sus evaluaciones de experiencia, para poder ofrecer cada vez un mejor servicio que se alinee con sus expectativas y cumpla con todas sus necesidades.

Así, nuestro equipo ha analizado 353.274 encuestas de satisfacción de clientes este 2022, de las cuales tan solo el 4,4% se han relacionado con experiencias insatisfactorias. A su vez, hemos recibido un total de 106.755 comentarios en portales de opinión, de los cuales el 96% de ellos han sido positivos. Dicho análisis nos ha permitido identificar nuevas necesidades de nuestros clientes permitiéndonos mejorar en el día a día de nuestros servicios.

Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Nuestros clientes

Higiene y seguridad

Con el objetivo de garantizar una experiencia memorable para nuestros clientes, asegurar la salud y seguridad de los mismos a lo largo de sus estancias resulta uno de los temas más relevantes. Así, cabe destacar que todas nuestras instalaciones de la actividad de explotación hotelera en EMEA, así como algunas de las marcas de W2M, están certificadas bajo la ISO 9001.

A su vez, todos los hoteles disponen de manuales de higiene y documentación de procesos por áreas alineados con los estándares Cristal de Intertek. Parte del proceso de la obtención de estos estándares Cristal se centra en la toma de muestras de laboratorio al azar para verificar la idoneidad de alimentos preparados, superficies, hielo y aguas de consumo, con el objetivo de tomar acciones preventivas y correctivas ante posibles desvíos o incumplimientos de sus estándares de higiene y calidad.

Cabe destacar que Cristal realiza un seguimiento continuo de los estándares de calidad mediante la realización de auditorías periódicas. En particular, una de las más relevantes, Food Check, se realiza con una periodicidad mensual.

Nuestros hoteles cuentan con las siguientes certificaciones:16



Food Check:

Garantiza la calidad de la alimentación servida a clientes y asegura los más altos estándares de higiene desde la preparación hasta el consumo final.I.



Room Check

Mide la calidad de la limpieza de las habitaciones basado en ocho superficies clave, asegurando los más altos estándares de limpieza y evitando la propagación de infecciones.



Pool Check:

Garantiza la seguridad y los estándares de higiene adecuados para áreas de piscinas, considerando tanto aspectos estructurales como procesos químicos para el mantenimiento.



Aqua Check:

Garantiza la calidad e higiene del sistema de agua de nuestros hoteles, ya sea para evitar la legionella o para asegurar la potabilidad del agua.



Fire check:

Garantiza que todos los elementos para evitar incendios y del plan de emergencia estén en orden. Esto incluye entre otros, extintores, alarmas, rutas de escape, etc.



Security Check:

Asegura que todos nuestros clientes y colaboradores estén protegidos de amenazas como pueden ser los ataques terroristas o la actividad criminal.



POSI check:

De especial relevancia desde el inicio de la pandemia del Covid-19, garantiza la implementación de los elementos necesarios para proteger a nuestros clientes y limitar la propagación de infecciones.




SPA Check:

Garantiza la seguridad y los estándares de higiene adecuados, teniendo en cuenta las particularidades de estas zonas. El chequeo incluye aspectos de prevención de incendios, de legionella y de infecciones entre otros.

Además de estas certificaciones otorgadas por un tercero, y con el fin de asegurar la aplicación de los protocolos a diario en nuestros hoteles, el departamento de Higiene y Calidad realiza auditorías internas y capacitaciones continuas del equipo.

Gracias a estos controles, en 2022 no hemos tenido casos de incumplimiento de las condiciones de salud y seguridad de nuestros productos y servicios.

16 En aquellas geografías en las que no se puedan aplicar los estándares Cristal estamos trabajando con las mejores alternativas. El hotel de Iberostar en Lima cuenta con las certificaciones en materia de seguridad alimentaria obtenidas por nuestro partner y gestor de los centros de consumo de alimentos y bebidas del hotel. El hotel de Nueva York trabaja con la certificación Green Key basada en Canadá.



Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Nuestros clientes

Atención al cliente

En línea con nuestro compromiso de mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes, contamos con canales de comunicación que nos permiten conocer de primera mano su experiencia con nuestros servicios y aplicar mejoras continuas. Los canales disponibles para la comunicación de quejas y reclamaciones son distintos dependiendo de cada línea de negocio.

Los clientes de nuestra actividad hotelera disponen de los siguientes medios para presentar sus reclamaciones preventivas y correctivas, si fuera necesario:

1. Antes, durante y después de la estancia:

- Formulario de contacto del centro de atención al cliente, accesible a través de nuestra página web (www.iberostar.com/contactenos)
- Llamadas al Contact Center
- Mediante email o llamada a Star Agents
- Comentarios o valoraciones en redes sociales y portales de opinión
- A través de las agencias y turoperadores si no han realizado la reserva directamente a través de nuestro servicio de reservas. En estos casos se remiten al responsable de la cuenta.
- Nuestro canal de reclamaciones directo disponible para las actividades de la aerolínea www.w2fly.es/es-es/reclamaciones
- Contacto directo con canales de Presidencia (email, correo postal, redes sociales etc.)

2. Adicionalmente durante la estancia:

- En la recepción del hotel para incidentes durante la estancia
- Hojas de reclamación física
- Mediante la APP de Iberostar
- Buzón de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) para atención de derechos y quejas relacionadas con la normativa de protección de datos.
- Canal de denuncias del Grupo para incidentes relacionados con la ética o los derechos humanos
- A través de los formularios de encuestas de satisfacción, disponibles en formato digital y físico.



Creando valor
más allá de
nuestro negocio

Nuestros clientes

En función del canal a través del cual haya llegado la queja o reclamación, ésta se tramita por parte de la dirección del hotel (queja) o por los gestores de los canales específicos, como el broker (reclamación).

Por lo general, independientemente de la actividad y el canal por el que se hayan recibido, la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas se hace garantizando el estudio pormenorizado de la misma, solicitando la versión correspondiente de las partes implicadas en la queja o en la reclamación del cliente, asegurando la máxima confidencialidad de las mismas.

En nuestra línea de negocio como turoperadores, recibimos las quejas de nuestros clientes a través de correo electrónico. En cambio, en el caso de nuestra línea de negocio de banco de camas empleamos Jira como principal canal para la gestión de las quejas. En el caso de la aerolínea, tanto nuestros clientes finales como las agencias disponen de un formulario en la web para la gestión de quejas.

En el caso del banco de camas, cuando no se dispone de respuesta por parte del proveedor, se procede a aplicar los baremos establecidos en el manual de resolución de conflictos, que se pacta como parte de los SLA con los clientes o proveedores. Mediante dichos mecanismos de gestión, intentamos proporcionar a todos nuestros clientes una resolución satisfactoria en la mayor brevedad posible.



En 2022 se han recibido 21,235 reclamaciones en Grupo Iberostar¹⁷. De las quejas recibidas, 21,227 de ellas han sido gestionadas y 2,722 han resultado en compensaciones al emisor de la reclamación. Cabe resaltar que ninguna de estas quejas y reclamaciones recibidas en 2022 ha estado vinculada con vulneraciones de privacidad de datos.

En Grupo Iberostar, contamos con un departamento de Calidad dedicado exclusivamente a la gestión de quejas y reclamaciones de nuestras líneas de negocio. Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos y a brindar un servicio profesional y personalizado a nuestros clientes, alineado con las mejores prácticas del Grupo. Asimismo, estamos trabajando en la implementación de sistemas que nos permitan analizar y gestionar globalmente el mayor volumen de quejas y reclamaciones, incluyendo tipologías, tiempos medios de resolución y compensaciones.

Nos tomamos muy en serio la protección de los datos personales de nuestros clientes, la información recogida a través de los canales de comunicación y la gestión de reservas y contrataciones de servicios. Por lo tanto, nuestro sistema interno incluye sistemas de control y normativas específicas para garantizar la privacidad y protección de datos de nuestros clientes.

17 El detalle de las quejas y reclamaciones recibidas, gestionadas y compensaciones ofrecidas se encuentra en el Anexo IV. Tablas de información no-financiera. En H&R se ha considerado que existe una reclamación cuando media la colaboración del broker asegurador en su gestión, mientras que cualquier otro tipo de cuestión se considera queja. En cambio, en el caso de W2M, la reclamación no necesariamente lleva aparejada esta participación de un tercero.

7

Anexos

- Anexo I: Acerca de esta memoria
- Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI
- Anexo III: Otros indicadores GRI
- Anexo IV: Tablas de información no financiera
- Anexo V: Otras tablas
- Anexo VI: Información Fiscal

7. Anexos

Anexo I: Acerca de esta memoria

La presente Memoria recoge la Información No Financiera de Sayglo Holding, S.L. (en adelante Grupo Iberostar) y de sus sociedades dependientes, incluidas en el perímetro de consolidación de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2022:

Explotación hotelera	Agencia receptiva	Otras
Aga Founty Investissement, S.A.	Circuitos turísticos, S.L.U.	2dworld S.R.L.
Amazon Jungle Cruise Navegação e Turismo, Ltda.	Flowo Travel S.L.U.	Janela Atlantica
Antilla del Mar Holding VBA	Ganas de Viajar, S.L.U.	Logística Hotelera del Caribe, S.A.
Aruba Sands Development Company NV	Iberoservice México, S.A. de C.V.	Maní Importadora Hotelera, S.L.U.
Arubaland, BV	W2M Co. Ltd	Servicios Globales de Almacenaje Frío, S.L.U.
Balear de Inversiones Financieras, S.L.	W2M Corporate S.L.U.	Termoficinas, S.L.
Balear de Inversiones Lusas Unipessoal LTD	W2M Dominicana, S.R.L.	Zebralia Holding, S.à.r.l.
Branch Development Ltd.	W2M Global Services, S.L.U.	Activos Turísticos, S.L.
Canatrade Hospitality Inc.	W2M Holding B.V.	Actualia del Caribe, S.A. de C.V.
Cariber Services, B.V.	W2M LAPLAND OY	Construcciones de Yucatán, S.A. de C.V.
Citusa Hotels, LLC	W2M Servicios Corporativos, S.L.U.	Desarrollos y Edificaciones de Hotelera Litibú, S.A. de C.V.
Citusa Park Avenue, LLC	W2M Travel DMCC	Europea de Inversiones, S.A.S.
Club Member Services, LLC	W2M Travel Portugal, Unipessoal LDA	Iberica Costrução e Incorporações, Ltda.
Compañía Agropecuaria de Calviá, S.L.	W2M Turkey Turizm Limited Sirketi	Iberica, B.V.
Costa Limones, S.A.	W2MDTP - Portugal LDA	Iberostate Brasil Serviços e Particip. Ltda
Costa Varadero, S.A.	World 2 Fly Portugal, S.A.	Iberostate Inversiones, S.L.
Cubacaribe Hoteles, S.A.	World 2 Fly, S.L.U.	Iberostate República Dominicana, S.R.L.
Gestora de Activos en Leasing, S.L.	World 2 Meet Morocco, S.A.	Inversiones Bohiques, S.R.L.
Golf Novo Sancti Petri, S.A.	WORLD 2 MEET TRAVEL, SLU	Marinha de Invest Imobiliarios, Ltda.
Hoteadeje, S.L.	World 2 Meet, S.L.U.	Marinha, B.V.
Hotel Med Azur S.A.		Tierra del Sol Real Estate NV
Hotelera Playa Litibú, S.A. de C.V.		Turismo Itzé, SA DE CV
Hotelera Playa Paraíso, S.A. de C.V.		
Hotelera Playamar, S.A. de C.V.		
Hoteles Mar Canario, S.A.		
Iberdom, S.A.		
IberoClub NV		
Iberostar Adriática, S.A.		
Iberostar Distribución SL		
Iberostar Greece, S.A.		
Iberostar Hoteles y Apartamentos, S.L.		
Iberostar Hungary Kft		
Iberostar International, A.G.		

7. Anexos

Anexo I: Acerca de esta memoria

La presente Memoria recoge la Información No Financiera de Sayglo Holding, S.L. (en adelante Grupo Iberostar) y de sus sociedades dependientes, incluidas en el perímetro de consolidación de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2022:

Explotación hotelera	Agencia receptiva	Otras
Iberostar Italia S.R.L.		
Iberostar Leasing, S.L.U.		
Iberostar Management, S.A.U.		
Iberostar Montenegro		
Iberostar Oriental Otelcilik Limited Sirketi		
Iberostar Servicios Integrales S.L.U		
Iberostar The Club México, S.A. de C.V.		
Iberostar Tunisie, S.A.		
Iberotrade ANL, N.V.		
Ibersand Construction Company VBA		
Ibersand Holding VBA		
Ibersand Human Resources VBA		
Ibersol Construction Co. VBA		
Ibersol Holding & Management Co. VBA		
Ibersol Human Resources Co. VBA		
Iberusa, B.V.		
Ibervision, B.V.		
IBS Otelcilik Limited Sirketi		
Impact Development NV		
Inversiones Coralillo, S.A.		
Inversiones Güiro, S.A.		
Inversiones Punta Laguna, S.A.		
Inversora Hoteles Vacacionales, S.A.		
Laisla Overseas, S.L.U.		
Marcaribe Int. Turismo SL		
Marcaribe Services, Lda		
Mencey Media, S.L.		
Mexihold, SA de CV		
Montenegro Hotels D.O.O.		
Nolandis Empreendim. e Particip., Ltda.		
Nostrum XXI, S.L.U.		
Ole Lease Enterprise, S.L.U.		

7. Anexos

Anexo I: Acerca de esta memoria

La presente Memoria recoge la Información No Financiera de Sayglo Holding, S.L. (en adelante Grupo Iberostar) y de sus sociedades dependientes, incluidas en el perímetro de consolidación de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2022:

Explotación hotelera	Agencia receptiva	Otras
Pájara Inversiones, S.L.		
Paraíso El Cedral, S.A. de C.V.		
Portal Interactiv, S.L.U.		
Punta Oeste Investment VBA		
Resort & Real Estate Investment, S.A.		
Riviera Montenegro B.V.		
Royal Cupido, S.A		
Servicios Logísticos del Caribe, S.A. de C.V.		
Servicios Hoteleros del Caribe, S.A. de C.V.		
Servicios Hoteleros del Oeste, S.A. de C.V.		
Servicios Hoteleros del Yucatán, S.A. de C.V.		
Société Touristique Ain Djedida, SARL.		
Startel Holding, B.V.		
Startwin, B.V.		
Tierra del Sol BV		
Tierra del Sol Golf Course NV		
Trinidad Hoteles, S.A.		
Turiservice Agencia de Viagens e Tur., Ltda.		
Visit us Inc.		

A través de este documento, la organización da respuesta a los requerimientos de la **Información No Financiera y Diversidad** que se incluyen en la **Ley 11/2018 de 29 de diciembre** para el ejercicio de 2022. A lo largo de estas páginas se ha presentado información relativa a los siguientes ámbitos: general, ambiental, personal, social, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno. Para cada uno de estos ámbitos, se han descrito aquellas políticas y acciones impulsadas, así como los riesgos derivados del desarrollo de la actividad.

En cuanto a su preparación, esta Memoria ha sido elaborada en base a la **Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad GRI** (Global Reporting Initiative) en su versión **Estándares GRI** y en su opción esencial. También, para dar cumplimiento a la **Ley de Información No Financiera** se han aplicado los principios para la definición de contenido y calidad del informe.

Principios en la definición del contenido del informe tenidos en cuenta:

- **Participación de los grupos de interés:** identificación de éstos y descripción en la memoria cómo se ha dado respuesta a sus necesidades y expectativas.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación del desempeño de la organización dentro del contexto más amplio de sostenibilidad.
- **Materialidad:** la memoria refleja los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de la organización o que podrían ejercer una influencia sustancial en las decisiones de los grupos de interés.
- **Exhaustividad:** la cobertura y el perímetro del informe permiten a los grupos de interés que puedan evaluar el desempeño de la organización.

Principios en la definición de la calidad del informe:

- **Precisión:** la información publicada tiene que ser precisa y detallada.
- **Equilibrio:** la Memoria refleja tanto aspectos positivos como negativos del desempeño de la organización.
- **Claridad:** la información se presenta de manera comprensible y accesible para todos.
- **Comparabilidad:** la información debe ser comparable en el tiempo y con otras empresas por parte de los grupos de interés.
- **Fiabilidad:** los datos deben ser de calidad y establecer la materialidad de la organización.

De acuerdo al criterio de **materialidad**, se han analizado las actividades del **Grupo Iberostar** con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con la estrategia de negocio de la organización. Para ello, se ha trabajado en la actualización del análisis de materialidad de la compañía en base a:

- **Entrevistas** con las diferentes direcciones y personas responsables de la organización
- Elaboración de un **análisis** del negocio y de su entorno, así como de diversos informes de referencia
- Revisión de los asuntos relevantes en **sostenibilidad** valorados por analistas. Se han tenido en cuenta también los principios del **Pacto Mundial** y la contribución a los **ODS**.

A raíz de este análisis, se han podido identificar los aspectos materiales tanto para la organización como para los grupos de interés a los que se da cobertura en este informe. El resultado de dicho análisis puede encontrarse en el capítulo **2. Hacia un modelo de turismo responsable**.

7. Anexos

Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI

MODELO DE NEGOCIO				
Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Descripción del modelo de negocio del grupo	Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 2-6	(p. 6-11)	Se detalla la información representativa del total del grupo
	Mercados en los que opera	GRI 2-1	(p. 6-11)	
		GRI 2-6	(p. 6-11)	
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-1	(p. 6- 7)	
		GRI 2-22	(p. 12-13, 17-18)	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar su futura evolución	GRI 3-3	(p.12-14)	
	Marco de reporting utilizado	GRI 1	Anexo I: Acerca de esta Memoria	
Principio de materialidad	GRI 3-1	(p. 15)		
	GRI 3-2			
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	(p. 37 - 38)	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	(p. 13 - 15, 42 - 43)	
	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	(p. 15, 37-38, 42, 53-54)	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	(p. 38 - 39)	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 3-3	(p. 37)	
General	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23		En la incorporación de nuevos hoteles a nuestro portfolio se sigue el principio de precaución aplicando procedimientos de Due Dilligence previo a la adquisición o incorporación en gestión.
				En la contratación de nuevos productos o realización de nuevas actividades de tratamiento se aplica el principio de cumplimiento desde el diseño y por defecto. Solicitamos a nuestros principales partners y proveedores garantías formales de cumplimiento tales como informes de auditorías, ISO o declaraciones de cumplimiento.
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3	(p. 37)	
		GRI 2-27		Durante 2022, el Grupo no ha recibido sanciones por el incumplimiento de leyes y regulaciones de naturaleza ambiental.

7. Anexos

Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	(p. 50 - 57)	
		GRI 305-7	Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 110)	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-1	(p. 59 - 67)	
		GRI 306-2		
		GRI 306-4		
		GRI 306-5		
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3		
Uso eficiente de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	(p. 48 + Anexo IV Tablas de Información no financiera)	
		GRI 303-2		
		GRI 303-3		
		GRI 303-5		
		indicador adicional		
		indicador adicional		
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3	(p.60-62)	
		GRI 301-1		
		GRI 301-2		
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	(p. 50 - 52 + Anexo IV Tablas de Información no financiera)	
		GRI 302-3		
		indicador adicional		
		GRI 3-3		
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 201-2			
	GRI 302-1			
Uso de energías renovables	GRI 302-1			
Cambio Climático	Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios que produce	GRI 305-1	(p. 54 + Anexo IV Tablas de Información no financiera)	
		GRI 305-2		
		GRI 305-3 (opcional)		
		GRI 305-4		
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3	(p. 55 - 57)	
		GRI 201-2		
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 3-3	(p. 55- 57)	
		GRI 305-5		
indicador adicional (no requerido por ley)	indicador adicional			
Protección de la Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3	(p. 42 - 46)	
		GRI 304-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 3-3	(p. 43)	
		GRI 304-1		
		GRI 304-2		

7. Anexos

Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	(p. 68 - 72)	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	(p. 13-15)	
Empleo	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1	(p. 75 + Anexo IV Tablas de información no financiera, p 112- 121)	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	Anexo IV Tablas de información no financiera, p 112 - 121)	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 3-3	Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 122)	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 3-3	Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 123-128)	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 3-3 GRI 405-2		
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 3-3	Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 127-128)	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	(p.77-78)	
	Número de empleados con discapacidad	GRI 3-3	p. 72 + Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 132)	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	(p.77-78)	
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3	Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 129)	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3	(p.77 - 78)	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3	(p.79 - 83)	
		GRI 403-1		
		GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-6		
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10	(p. 81, Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 130)	GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales

7. Anexos

Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Relaciones sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3	(p.80, Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 129-130))	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30		
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad	GRI 3-3		
Formación	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 3-3	(p.84, Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 131))	
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	(p.73-74)	
Accesibilidad	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 3-3	(p. 74, Anexo IV: Tablas de información no financiera (p. 131))	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	(p.72)	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	(p.69-71)	
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	(p.72)	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 406-1	(p.69)	Durante el 2022 ha habido 8 denuncias por casos de discriminación que se han gestionado internamente

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	(p. 28 - 29)	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	(p. 13 - 14, 33 - 35)	
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-23 GRI 2-26	(p. 33 - 35)	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 3-3 GRI 406-1	(p. 29 - 34)	
	Medidas implementadas para la 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; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	(p. 33)	
		GRI 409-1	(p. 34 - 38, 87 - 88)	

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Políticas	GRI 3-3	(p. 30 - 32)	
Principales riesgos	GRI 3-3	(p. 13 - 15, 32 - 33)	
	GRI 3-3		
	GRI 2-23		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 2-26	(p. 30 - 31)	
	GRI 205-3		
Corrupción y soborno	GRI 3-3		
	GRI 2-23		
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 2-26	(p. 32)	
	GRI 205-3		
	GRI 2-28	(p.86 - 87)	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 415-1		La organización no realiza contribuciones y/o donaciones a partidos políticos.

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	(p.86-90)	No se han identificado operaciones con impactos significativos en las comunidades locales.
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29	(p.86 - 88)	
	Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 3-3	(p.89 - 90) (p.85 - 86)	
Subcontrataciones y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	(p.91 - 92)	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6 GRI 308-1	(p.87 - 88)	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 2-6 GRI 308-2	(p.92)	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3	(p. 94)	Durante el año 2022 no se ha recibido ninguna denuncia relativa a la salud y seguridad de los productos
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 3-3	(p.95 - 96, Anexo IV: Tablas de información no financiera p. 132)	En el ejercicio actual no se han recibido denuncias relacionadas con brechas de privacidad.
Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3	(p.90 - 91, Anexo IV: Tablas de información no financiera p. 131-132)	
	Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3	Anexo V: Información fiscal p. 133)	
	Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4		GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones

7. Anexos

Anexo III: Otros indicadores GRI

Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
2-1	1. Quiénes somos	SAYGLO HOLDING, S.L.
2-2	Anexo I: Acerca de esta memoria	Sociedad de Responsabilidad Limitada donde los UBO's son D. Miguel Fluxá y sus hijas Sabina y Gloria con más de 25% de la propiedad o derechos de voto
2-3	Anexo I: Acerca de esta memoria	
2-4	Anexo I: Acerca de esta memoria	
2-5	Informe de verificación independiente	
2-9	3. Gestión Ética	
2-10	3. Gestión Ética	
2-11	3. Gestión Ética	
2-12	3. Gestión Ética	
2-13	3. Gestión Ética	
2-14	3. Gestión Ética	
2-15	3. Gestión Ética	
2-16	3. Gestión Ética	
2-17	3. Gestión Ética	
2-18		No se ha implantado un sistema de evaluación externa del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales
2-20	5. Las personas en Grupo Iberostar: #WeAreIberostar	
2-28	6. Crear valor más allá de nuestro negocio	
2-29	2. Hacia un modelo de turismo responsable	

Consumo de agua por fuente (H&R* & W2M)

	Cantidad extraída (m3)	Cantidad extraída (m3)
	2022	2021
Agua de terceros	2,972,838	2,392,499
Agua de superficie	—	—
Agua subterránea	7,411,222	3,983,510
Agua de lluvia	—	—
Agua de mar desalinizada	—	135,669
TOTAL	10,732,060	6,532,788

Agua tratada y vertida (H&R* & W2M)

	Cantidad (m3)	Cantidad (m3)
	2022	2021
Agua tratada	2,768,804	2,221,480
Agua vertida	2,492,061	1,261,160
TOTAL	5,260,865	3,482,640

Consumo energético por tipo (H&R* y W2M)

	Consumo (kWh)	Consumo (kWh)
	2022	2021
Renovable	90,232,926	46,107,520
No-renovable	997,261,642	407,392,335
TOTAL	1,087,494,568	453,499,854

Consumo energético por fuente (H&R* y W2M)

	Consumo (kWh)	Consumo (kWh)
	2022	2021
Red eléctrica	238,390,540	190,427,015
Autoconsumo	633,338	296,081
Combustible fósil	812,061,935	233,781,430
Vapor y ACS	31,018,899	25,352,675
Biomasa	5,389,857	3,642,653
TOTAL	1,087,494,568	453,499,854

7. Anexos

Anexo IV: Tablas de información no financiera

Huella de carbono (H&R*)¹⁸

	Toneladas CO2 (tCO2eq)	
	2022	2021
Alcance 1	50,549	36,922
Alcance 2 (Por ubicación)	95,779	81,506
Alcance 2 (Por mercado)	83,185	70,650

Huella de carbono (W2M)

	Toneladas CO2 (tCO2eq)	
	2022	2021
Alcance 1	173,233	36,215
Alcance 2 (Por ubicación)		
Alcance 2 (Por mercado)	217	

Intensidad de emisiones GEI (H&R*)

Alcance	Intensidad (kgCO2eq/est)	
	2022	2021
Alcance 1	5	6
Alcance 2 (Por ubicación)	9	14
Alcance 2 (Por mercado)	8	12

Intensidad de emisiones GEI (W2M)

Alcance	Intensidad (kgCO2eq/est)	
	2022	2021
Alcance 1	59	66

Otras emisiones a la atmósfera (H&R*)

GEI	Toneladas (t)	
	2022	2021
NOx	23	17
SOx	4	2
PM	15	10

*H&R: Iberostar Hotels & Resorts

¹⁸ La herramienta utilizada para el cálculo de las emisiones tiene cargada cada fuente de conversión para cada tipo de elemento, mediante fuentes oficiales como por ejemplo, DEFRA, Agencia Internacional de la Energía, etc

Residuos generados por tipo (H&R*)

	Toneladas generadas (t)	
	2022	2021
Residuos peligrosos	389	154
Residuos no peligrosos	28908	28783
TOTAL	29297	28937

Residuos no enviados a vertedero por tipo (H&R*)

	Toneladas generadas (t)	
	2022	2021
Papel y cartón	1,090	772
Orgánico	4,648	2,427
Envases y latas	906	326
Vidrio	2,580	2,314
Poda	848	960
Aceites y grasas de cocina	140	129
Pinturas y barnices	6	19
Pilas	15	20
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	28	32
Envases de productos químicos	31	13
Residuos metálicos (chatarra)	216	217
TOTAL	10,507	7,229

Residuos enviados a vertedero por tipo (H&R*)

	Toneladas generadas (t)	
	2022	2021
Cartón /Papel	25	3
Orgánico	7,615	4,563
Poda	5,444	7,815
Envases y latas	42	35
Vidrio	151	3
Desecho o rechazo	4,948	9,015
Aceites y grasas de cocina	1	3
Pinturas y barnices	2	3
Pilas	2	3
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	2	4
Envases de productos químicos	2	3
TOTAL	18,234	21,450

Empleados por edad, género y categoría profesional (H&R*) 2022

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO	EDAD				
España	Mujeres	<25	113	1	—
		25 - 34	651	27	1
		35 - 44	701	41	18
		45 - 54	637	12	10
		>55	300	2	—
	Hombres	<25	143	—	—
		25 - 34	625	23	2
		35 - 44	545	37	14
		45 - 54	577	27	24
		>55	328	15	9
TOTAL			4,619	186	78
		Mujeres	2,402	84	29
		Hombres	2,217	102	49
Fuera de España	Mujeres	<25	721	—	—
		25 - 34	2,384	12	2
		35 - 44	1,522	25	5
		45 - 54	774	21	7
		>55	220	11	3
	Hombres	<25	1,320	—	—
		25 - 34	3,548	18	1
		35 - 44	2,220	58	6
		45 - 54	1,195	31	15
		>55	468	18	4
TOTAL			14,372	195	43
		Mujeres	5,622	69	17
		Hombres	8,750	126	26

Empleados por edad, género y categoría profesional (H&R*) 2021

		Personal General		Administración	Equipo Directivo
SEXO	EDAD				
España	Mujeres	<25	70	—	—
		25 - 34	391	23	1
		35 - 44	425	25	13
		45 - 54	341	12	7
		>55	143	1	—
	Hombres	<25	85	—	—
		25 - 34	392	18	1
		35 - 44	358	33	11
		45 - 54	337	15	20
		>55	150	8	3
TOTAL		2,692	135	56	
Mujeres		1,370	61	21	
Hombres		1,322	74	35	
Fuera de España	Mujeres	<25	610	1	—
		25 - 34	1,747	29	3
		35 - 44	1,080	29	2
		45 - 54	528	23	7
		>55	91	4	1
	Hombres	<25	1,193	—	—
		25 - 34	2,804	27	1
		35 - 44	1,675	48	7
		45 - 54	871	30	14
		>55	272	10	2
TOTAL		10,871	201	37	
Mujeres		4,056	86	13	
Hombres		6,815	115	24	

Headcounts por edad, género y categoría profesional (H&R*) 2022

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO	EDAD				
España	Mujeres	<25	81	1	—
		25 - 34	534	26	1
		35 - 44	597	41	19
		45 - 54	506	13	10
		>55	209	2	—
	Hombres	<25	112	—	—
		25 - 34	504	26	2
		35 - 44	439	36	13
		45 - 54	466	26	25
		>55	258	14	8
TOTAL			3,706	185	78
		Mujeres	1,927	83	30
		Hombres	1,779	102	48
Fuera de España	Mujeres	<25	890	—	—
		25 - 34	2,490	13	2
		35 - 44	1,544	29	6
		45 - 54	774	22	7
		>55	229	11	2
	Hombres	<25	1,447	—	—
		25 - 34	3,518	21	1
		35 - 44	2,180	62	7
		45 - 54	1,196	32	16
		>55	481	18	4
TOTAL			14,749	208	45
		Mujeres	5,927	75	17
		Hombres	8,822	133	28

Empleados por edad, género y categoría profesional W2M 2022

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO	EDAD				
España	Mujeres	<25	23	—	—
		25 - 34	118	9	—
		35 - 44	152	43	—
		45 - 54	136	43	1
		>55	44	13	1
	Hombres	<25	16	1	—
		25 - 34	73	5	—
		35 - 44	87	21	1
		45 - 54	81	38	5
		>55	24	21	4
TOTAL			754	190	12
		Mujeres	472	107	2
		Hombres	282	83	10
Fuera de España	Mujeres	<25	4	—	—
		25 - 34	9	3	—
		35 - 44	16	2	—
		45 - 54	42	8	—
		>55	26	10	—
	Hombres	<25	5	—	—
		25 - 34	35	2	—
		35 - 44	41	11	—
		45 - 54	25	11	—
		>55	15	11	—
TOTAL			218	52	—
		Mujeres	97	24	—
		Hombres	122	29	—

Empleados por edad, género y categoría profesional W2M 2021

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO	EDAD				
España	Mujeres	<25	1	—	—
		25 - 34	51	4	—
		35 - 44	89	20	—
		45 - 54	91	12	4
		>55	37	5	2
	Hombres	<25	2	0	—
		25 - 34	30	1	—
		35 - 44	48	19	1
		45 - 54	46	21	12
		>55	21	19	11
TOTAL			416	82	30
		Mujeres	269	41	6
		Hombres	147	41	24
Fuera de España	Mujeres	<25	0	—	—
		25 - 34	2	2	—
		35 - 44	3	1	—
		45 - 54	16	3	—
		>55	14	3	—
	Hombres	<25	0	0	—
		25 - 34	14	0	—
		35 - 44	23	3	2
		45 - 54	3	4	—
		>55	6	3	—
TOTAL			81	18	2
		Mujeres	35	9	—
		Hombres	46	9	2

Headcounts por edad, género y categoría profesional W2M 2022

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO	EDAD				
España	Mujeres	<25	16	—	—
		25 - 34	131	8	—
		35 - 44	188	45	—
		45 - 54	166	47	1
		>55	51	17	1
	Hombres	<25	10	0	—
		25 - 34	87	8	—
		35 - 44	98	23	1
		45 - 54	81	42	5
		>55	22	19	6
TOTAL			850	209	14
		Mujeres	552	117	2
		Hombres	298	92	12
Fuera de España	Mujeres	<25	2	—	—
		25 - 34	20	2	—
		35 - 44	47	9	—
		45 - 54	19	10	—
		>55	6	4	—
	Hombres	<25	3	—	—
		25 - 34	43	1	—
		35 - 44	36	9	—
		45 - 54	10	4	—
		>55	12	1	—
TOTAL			198	40	—
		Mujeres	94	25	—
		Hombres	104	15	—

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional H&R* 2022

	Contrato fijo	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	5,844	2,378
Hombres	8,022	3,247
	13,867	5,625
EDAD		
<25	1,157	1,141
25 - 34	4,664	2,630
35 - 44	4,028	1,166
45 - 54	2,782	549
>55	1,236	140
	13,867	5,625
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	118	3
Administración	344	35
Equipo Directivo	13,405	5,587
	13,867	5,625

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional H&R* 2021

	Contrato fijo	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	3,994	1,614
Hombres	6,103	2,279
	10,097	3,893
EDAD		
<25	881	1,080
25 - 34	3,707	1,729
35 - 44	2,987	717
45 - 54	1,903	303
>55	619	64
	10,097	3,893
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	89	3
Administración	309	29
Equipo Directivo	9,699	3,861
	10,097	3,893

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional W2M 2022

	Contrato fijo	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	590	111
Hombres	450	76
	1,040	187
EDAD		
<25	33	17
25 - 34	203	57
35 - 44	357	49
45 - 54	332	43
>55	116	21
	1,040	187
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	793	179
Administración	235	8
Equipo Directivo	12	
	1,040	187

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional W2M 2021

	Contrato fijo	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	294	66
Hombres	210	64
	504	130
EDAD		
<25	1	3
25 - 34	73	31
35 - 44	174	50
45 - 54	181	29
>55	75	17
	504	130
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	384	115
Administración	90	14
Equipo Directivo	30	1
	504	130

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional H&R* 2022

	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	8,007	216
Hombres	11,181	88
	19,187	304
EDAD		
<25	2,274	24
25 - 34	7,207	86
35 - 44	5,090	103
45 - 54	3,265	65
>55	1,350	26
	19,187	304
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	18,697	296
Administración	372	7
Equipo Directivo	118	2
	19,187	304

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional H&R* 2021

	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	5,037	571
Hombres	7,788	594
	12,825	1,165
EDAD		
<25	1,919	40
25 - 34	5,084	352
35 - 44	3,329	376
45 - 54	1,906	299
>55	587	98
	12,825	1,165
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	12,570	993
Administración	207	129
Equipo Directivo	48	43
	12,825	1,165

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional W2M 2022

2021	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	630	71
Hombres	502	24
	1,132	95
EDAD		
<25	48	1
25 - 34	252	8
35 - 44	370	36
45 - 54	341	34
>55	121	16
	1,132	95
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	10	2
Administración	217	25
Equipo Directivo	905	68
	1,132	95

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional W2M 2021

2021	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	312	48
Hombres	233	41
	545	89
EDAD		
<25	3	1
25 - 34	95	8
35 - 44	197	27
45 - 54	178	32
>55	72	20
	545	88
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	28	4
Administración	90	13
Equipo Directivo	427	72
	545	89

Número de despidos H&R*

	2022	2021
SEXO		
Mujeres	936	1,616
Hombres	1,585	2,443
	2,521	4,059
EDAD		
<25	518	1,122
25 - 34	1,095	1,755
35 - 44	553	821
45 - 54	282	293
>55	73	68
	2,521	4,059
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	2,511	14
Administración	7	90
Equipo Directivo	3	3,955
	2,521	4,059

Número de despidos W2M

	2022	2021
SEXO		
Mujeres	3	182
Hombres	3	71
	6	253
EDAD		
<25	—	1
25 - 34	1	82
35 - 44	1	97
45 - 54	3	54
>55	1	19
	6	253
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	6	—
Administración	—	3
Equipo Directivo	—	250
	6	253

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional H&R* 2022

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
Brasil	4.385 €	4.929 €
España	23.332 €	25.522 €
Jamaica	4.784 €	6.081 €
Marruecos	4.624 €	4.878 €
México	5.901 €	7.300 €
Otros	24.943 €	24.963 €
Rep. Dominicana	3.952 €	3.815 €

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
Brasil	3.016 €	3.942 €	6.018 €	5.784 €	6.423 €
España	20.468 €	22.677 €	25.527 €	26.131 €	25.547 €
Jamaica	3.273 €	4.318 €	7.653 €	10.941 €	10.888 €
Marruecos	3.257 €	3.860 €	6.843 €	6.833 €	10.342 €
México	4.373 €	6.023 €	8.317 €	10.413 €	11.438 €
Otros	10.140 €	16.283 €	27.016 €	34.434 €	44.181 €
Rep. Dominicana	2.755 €	3.611 €	4.378 €	4.250 €	4.185 €

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Brasil	54.620 €	109.246 €	25.566 €	44.041 €	4,180	4,510
España	100.212 €	113.679 €	44.440 €	52.423 €	22,318	23,479
Jamaica		92.645 €	38.450 €	66.185 €	4,543	5,479
Marruecos			49.209 €	46.718 €	4,426	4,649
México	40.553 €	144.793 €	47.668 €	58.025 €	5,597	6,477
Otros	117.653 €	113.259 €	45.560 €	46.375 €	21,274	20,676
Rep. Dominicana	—	—	50.345 €	41.964 €	3,742	3,690

Brecha salarial de género por categoría profesional H&R* 2022 ¹⁹

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
Brasil	—%	—%	7%	—%
España	—%	—%	5%	—%
Jamaica	—%	—%	17%	—%
Marruecos	—	—%	5%	—%
México	—%	—%	14%	—%
Otros	—%	—%	(3)%	—%
Rep. Dominicana	—	—%	(1)%	—%

¹⁹ La fórmula para calcular la brecha salarial de género es la división entre la diferencia del salario medio que perciben los hombres y el que perciben las mujeres. El resultado se multiplica por 100 para expresarlo en un porcentaje. En aquellos casos que no existen empleados de los dos géneros en la categoría en cuestión no aplica el cálculo de la brecha salarial. Las brechas negativas se refieren a que a remuneraciones medias de las mujeres son superiores al de los hombres para las categorías/países indicados

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional H&R* 2021

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
Brasil	3,685	4,334
España	24,777	27,122
Jamaica	5,809	5,822
Marruecos	4,990	4,990
México	5,875	6,967
Otros	20,428	21,195
Rep. Dominicana	4,452	4,053

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
Brasil	2,530	3,764	5,563	5,160	5,606
España	21,980	23,105	27,193	27,671	30,566
Jamaica	3,250	4,739	9,229	10,900	10,206
Marruecos	3,308	4,313	7,049	9,134	7,557
México	4,100	6,184	8,809	10,481	11,324
Otros	9,415	16,172	23,916	35,508	26,550
Rep. Dominicana	2,781	3,641	5,041	5,737	6,417

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Brasil	—	69,471	18,749	37,367	3,592	4,004
España	113,989	149,592	41,864	51,180	23,613	24,611
Jamaica	—	111,445	43,004	51,874	5,196	5,401
Marruecos	—	—	43,389	51,776	4,780	4,773
México	—	128,104	49,820	63,354	5,518	6,301
Otros	98,919	102,649	42,776	43,490	16,498	16,419
Rep. Dominicana	139,114	—	35,537	55,691	3,828	3,708

Brecha salarial de género por categoría profesional H&R* 2021²⁰

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
Brasil	100%	50%	10%	15%
España	24%	18%	4%	9%
Jamaica	100%	17%	4%	—
Marruecos	—	16%	—	—
México	100%	21%	12%	16%
Otros	4%	2%	—	4%
Rep. Dominicana	—	36%	(3)%	(10)%

²⁰ La fórmula para calcular la brecha salarial de género es la división entre la diferencia del salario medio que perciben los hombres y el que perciben las mujeres. El resultado se multiplica por 100 para expresarlo en un porcentaje. En aquellos casos que no existen empleados de los dos géneros en la categoría en cuestión no aplica el cálculo de la brecha salarial. Las brechas negativas se refieren a que a remuneraciones medias de las mujeres son superiores al de los hombres para las categorías/países indicados

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional W2M 2022

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
España	23,982	37,716
Cuba	7,126	1,876
México	14,650	9,385
Marruecos	8,094	6,669
Portugal	17,042	27,108
Rep. Dominicana	13,786	11,836
Turquía	7,204	19,571

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
España	18,588	20,565	27,320	35,858	42,924
Cuba	6,085	1,104	3,096	5,453	2,748
México	4,879	12,387	14,857	11,061	9,589
Marruecos	—	3,618	15,571	—	5,850
Portugal	8,688	9,860	13,791	31,780	37,437
Rep. Dominicana	—	—	—	—	12,462
Turquía	—	1,475	6,437	11,400	29,089

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
España	157,499	147,083	36,581	61,578	21,404	28,837
Cuba	—	—	16,544	—	5,677	1,875
México	—	—	43,773	33,407	12,002	6,900
Marruecos	—	—	12,166	50,697	6,058	2,667
Portugal	—	—	31,769	61,714	12,927	23,263
Rep. Dominicana	—	—	—	33,150	13,786	11,227
Turquía	—	—	—	81,361	7,204	8,336

Brecha salarial de género por categoría profesional W2M 2022 21 22

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
España	(7)%	41%	26%	36%
Cuba	—	—	(203)%	(280)%
México	—	(31)%	(74)%	(56)%
Marruecos	—	76%	(127)%	(21)%
Portugal	—	49%	44%	37%
Rep. Dominicana	—	—%	(23)%	(16)%
Turquía	—	—%	14%	63%

21 La fórmula para calcular la brecha salarial de género es la división entre la diferencia del salario medio que perciben los hombres y el que perciben las mujeres. El resultado se multiplica por 100 para expresarlo en un porcentaje. En aquellos casos que no existen empleados de los dos géneros en la categoría en cuestión no aplica el cálculo de la brecha salarial. Las brechas negativas se refieren a que a remuneraciones medias de las mujeres son superiores al de los hombres para las categorías/países indicados

22 La fórmula para calcular la brecha salarial de género es la división entre la diferencia del salario medio que perciben los hombres y el que perciben las mujeres. El resultado se multiplica por 100 para expresarlo en un porcentaje. En aquellos casos que no existen empleados de los dos géneros en la categoría en cuestión no aplica el cálculo de la brecha salarial. Las brechas negativas se refieren a que a remuneraciones medias de las mujeres son superiores al de los hombres para las categorías/países indicados

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional W2M 2021

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
España	24,726	40,659
Cuba	701	127
México	20,079	19,719
Marruecos	7,681	44,520
Portugal	24,679	54,152
Rep. Dominicana	15,126	4,608
Turquía	5,594	12,966

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
España	20,053	22,609	27,742	36,626	42,445
Cuba	—	—	1,509	280	172
México	—	9,109	28,630	25,012	—
Marruecos	—	9,987	19,819	—	—
Portugal	21,349	12,128	29,591	49,182	69,746
Rep. Dominicana	—	8,569	6,635	—	59,666
Turquía	—	3,034	5,622	19,582	10,107

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
España	143,727	225,190	58,607	99,114	23,503	29,919
Cuba	—	—	3,031	—	183	127
México	—	135,015	61,519	73,965	13,824	10,212
Marruecos	—	—	—	44,520	7,681	—
Portugal	—	39,500	33,452	89,664	20,434	22,245
Rep. Dominicana	—	—	34,959	19,605	3,429	3,619
Turquía	—	—	—	22,961	5,594	7,968

Brecha salarial de género por categoría profesional W2M 2021²³

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
España	36%	41%	21%	39%
Cuba	—	—	(44)%	(452)%
México	100%	17%	(35)%	(2)%
Marruecos	—	100%	—	83%
Portugal	100%	63%	8%	54%
Rep. Dominicana	—	(78)%	5%	(228)%
Turquía	—	100%	30%	57%

23 La fórmula para calcular la brecha salarial de género es la división entre la diferencia del salario medio que perciben los hombres y el que perciben las mujeres. El resultado se multiplica por 100 para expresarlo en un porcentaje. En aquellos casos que no existen empleados de los dos géneros en la categoría en cuestión no aplica el cálculo de la brecha salarial. Las brechas negativas se refieren a que a remuneraciones medias de las mujeres son superiores al de los hombres para las categorías/países indicados

Remuneraciones medias de los altos directivos y consejeros (Grupo Iberostar) 2022

Remuneración media (€)			
SEXO	CONSEJEROS		ALTOS DIRECTIVOS
Mujeres		382,382	121,866
Hombres		354,000	101,022

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (H&R*) 2022

	Salario Inicial (EUR)	Salario mínimo local (EUR)	Ratio
Brasil	2,834	2,721	1.04
España	15,760	14,000	1.13
México	3,277	2,843	1.15
República Dominicana	2,626	2,726	0.96
Jamaica	2,527	2,527	1.00
Portugal	9,870	9,870	1.00
Cuba	2,008	2,100	0.96
Montenegro	11,678	6,787	1.72
USA	20,921	19,146	1.09
Marruecos	3,012	3,156	0.95
Hungría	17,905	8,765	2.04
MEDIA	8,402	6,786	1.19

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (W2M) 2022

	Salario Inicial (EUR)	Salario mínimo local (EUR)	Ratio (Inicial/Local)
España	13,650	13,510	1.01
México	6,192	2,118	2.92
Marruecos	9,981	2,269	4.40
Portugal	10,360	9,310	1.11
Rep. Dominicana	3,429	2,128	1.61
Turquía	5,929	4,711	1.26
MEDIA	8,257	5,674	2.05

Remuneraciones medias de los altos directivos y consejeros (Grupo Iberostar) 2021

Remuneración media (€)		
SEXO	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS
Mujeres	450,000	94,718
Hombres	339,264	114,628

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (H&R*) 2021

	Salario Inicial (EUR)	Salario mínimo local (EUR)	Ratio (Inicial/Local)
Brasil	2,557	2,546	1.00
España	16,349	14,000	1.17
México	2,929	2,929	1.00
República Dominicana	2,726	2,726	1.00
Jamaica	2,232	2,077	1.07
Portugal	9,380	9,310	1.01
Cuba	1,680	1,008	1.67
Montenegro	7,343	4,478	1.64
USA	26,594	17,729	1.50
Marruecos	3,218	3,218	1.00
Hungría	10,104	7,356	1.37
MEDIA	7,738	6,125	1.22

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (W2M) 2021

	Salario Inicial (EUR)	Salario mínimo local (EUR)	Ratio (Inicial/Local)
España	13,650	13,510	1.01
México	6,192	2,118	2.92
Marruecos	9,981	2,269	4.40
Portugal	10,360	9,310	1.11
Rep. Dominicana	3,429	2,128	1.61
Turquía	5,929	4,711	1.26
MEDIA	8,257	5,674	2.05

Bajas de paternidad y maternidad (H&R*)²⁴

	Número de empleados 2022	Número de empleados 2021
Bajas de Maternidad (Mujeres)	256	123
Bajas de Paternidad (Hombres)	168	108
TOTAL	424	231

Bajas de paternidad y maternidad (W2M)

	Número de empleados 2022	Número de empleados 2021
Bajas de Maternidad (Mujeres)	35	35
Bajas de Paternidad (Hombres)	36	36
TOTAL	71	71

Absentismo (H&R)

	2022	2021
Número de horas de absentismo	1,704,509	254,217

Absentismo (W2M)

	2022	2021
Número de horas de absentismo	35,808	435,872

*H&R: Iberostar Hotels & Resorts

²⁴ El incremento en el número de bajas por maternidad y paternidad en el ejercicio 2022 se debe principalmente a que se han considerado nuevas jurisdicciones en el cómputo respecto al ejercicio 2021.

Índices de accidentabilidad (H&R*) ^{25 26}

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos	501	593	329	330
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	10,366	12,976	6,393	6,813
Total de horas trabajadas	23,182,647	15,952,127	14,576,285	9,652,037
Índice de frecuencia de accidentes	21.61	37.17	22.57	34.19
Índice de gravedad del accidente	0.45	0.81	0.44	0.71
Número de enfermedades profesionales (sólo ES)	1	5	1	5
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales (sólo ES)	—	497	—	396
Frecuencia de enfermedades profesionales (sólo ES)	0.19	0.92	0.07	0.52
Gravedad de enfermedades profesionales (sólo ES)	—	0.09	—	0.04
Número de víctimas mortales	—	—	—	—

Índices de accidentabilidad (W2M) ^{27 28 29}

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos	2	7	—	1
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	67	220	—	61
Total de horas trabajadas	620,208	998,640	—	470,456
Índice de frecuencia de accidentes	3.22	7.01	—	2.13
Índice de gravedad del accidente	0.11	0.22	—	0.13
Número de enfermedades profesionales	—	—	—	—
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales	—	—	—	—
Frecuencia de enfermedades profesionales	—	—	—	—
Gravedad de enfermedades profesionales	—	—	—	—
Número de víctimas mortales	—	—	—	—

25 La fórmula para calcular el índice de frecuencia es la división de los accidentes con baja entre el número de horas trabajadas multiplicado por 10⁶

26 La fórmula para calcular el índice de gravedad es la división de las jornadas perdidas por accidente entre el número de horas trabajadas multiplicado por 10³

27 La información reportada sólo hace referencia a España.

28 La fórmula para calcular el índice de frecuencia es la división de los accidentes con baja entre el número de horas trabajadas multiplicado por 10⁶

29 La fórmula para calcular el índice de gravedad es la división de las jornadas perdidas por accidente entre el número de horas trabajadas multiplicado por 10³

Empleados adheridos a convenios colectivos por país (H&R)

	% de Adhesión	
	2022	2021
Brasil	100%	99%
España	100%	100%
México	56%	52%
República Dominicana	100%	100%
Jamaica	100%	11%
Portugal	100%	100%
Cuba	100%	100%
Montenegro	100%	100%
Marruecos	100%	100%

Empleados adheridos a convenios colectivos por país (W2M)

	% de Adhesión	
	2022	2021
España	76%	82%

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (H&R)

	2022	2021
Personal General	193,912	141,677
Administración	33,573	28,740
Equipo Directivo	8,415	4,316
TOTAL	235,900	174,733

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (W2M)

	2022	2021
Personal General	55	—
Administración	1,935	—
Equipo Directivo	9,176	3,030
TOTAL	11,166	3,030

Inversión en formación (H&R*)

	2022	2021
Inversión total en formación (€)	1,428,265	781,554

Inversión en formación (W2M)

	2022	2021
Inversión total en formación (€)	74,125	48,681

Empleados con discapacidad (H&R)

	2022	2021
Número total de empleados con discapacidad (H&R)	95	44

Empleados con discapacidad (W2M)

	2022	2021
Número total de empleados con discapacidad (W2M)	10	3

Reclamaciones (H&R)

	2022	2021
Número de reclamaciones recibidas	426	395
Número de reclamaciones debidamente gestionadas	426	366
Número de compensaciones ofrecidas	26	1

Quejas y Reclamaciones (W2M)

	2022	2021
Número de reclamaciones recibidas	20,809	14,572
Número de reclamaciones debidamente gestionadas	20,801	14,337

Beneficios obtenidos por país

Los resultados antes de impuestos que obtuvo el Grupo Iberostar durante el ejercicio 2022, desglosados por país, fueron los siguientes:

	Resultados antes de impuestos (`000 EUR)	
	2022	
España		52,891
EEUU		28,769
México		24,506
Brasil		11,842
Cuba		11,022
Jamaica		7,600
Canadá		1,343
Montenegro		1,100
Túnez		697
Suiza		660
Marruecos		281
Aruba		(2,234)
Turquía		(3,371)
Países Bajos		(5,768)
Portugal		(10,945)
Rep. Dominicana		(16,259)
Otros		115
TOTAL		102,249

Impuestos sobre beneficios pagado por país

Los impuestos sobre beneficios pagados durante el ejercicio 2022 desglosados por jurisdicción, son los siguientes:

	Impuestos sobre beneficios pagado (`000 EUR)	
		2022
España		9,530
EEUU		8,700
México		3,431
Brasil		1,221
Cuba		434
Montenegro		26
Túnez		111
Suiza		2
Marruecos		12
Países Bajos		16
Portugal		1
Rep. Dominicana		2,284
TOTAL		25,768

El pago de impuestos del ejercicio 2022 corresponde a rentas generadas en 2021, excepto en los casos en los que hay pagos a cuenta del ejercicio en curso.

Subvenciones públicas recibidas

	Subvenciones públicas (`000 EUR)	
		2022
España		2,422
TOTAL		2,422

Las subvenciones públicas en 2022 corresponden a la concedida por la Junta de Andalucía a la sociedad Royal Cupido, S.L. para financiar las obras de modernización del Hotel Iberostar Royal Ándalus.