



2021

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
Resumen ejecutivo



IBEROSTAR
GROUP

01

Carta Presidente
Organigrama
Timeline 2021

03

Sostenibilidad en Grupo Iberostar

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Uso responsable de los recursos
 - Agua
 - Energía
 - Materiales
 - Alimentos y desperdicio
4. Emisiones y cambio climático
5. Circularidad
6. Protección de la biodiversidad

CONTENIDOS

02

Sobre Grupo Iberostar:
Misión, visión
Áreas de negocio
Grupos de interés

Personas

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación
4. Comunidades locales
5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)

El turismo ha vivido en 2021 un año de transición. Tras un primer semestre complicado, a mitad de año se produjo un punto de inflexión evidente: los avances en la vacunación y la disminución de las restricciones de movilidad reforzaron la confianza y reactivaron la demanda comprimida durante meses. Como consecuencia, el turismo repuntó moderadamente: a finales de año España había recibido 31,1 millones de turistas internacionales. Esta cifra supone un incremento del 64,4% respecto al año anterior, y nos hace mirar al futuro próximo con esperanza, aunque nos sitúa aún muy lejos de los 83,5 millones de visitantes de 2019. Sin duda, para Grupo Iberostar **la mejor noticia de 2021 fue la reapertura total de nuestros hoteles y la recuperación de buena parte del empleo suspendido**. No podía ser de otra manera porque somos una empresa familiar, de personas que cuidan a personas. Las incertidumbres no han desaparecido pero todo parece indicar, con la prudencia y el realismo necesarios, que caminamos hacia la recuperación.

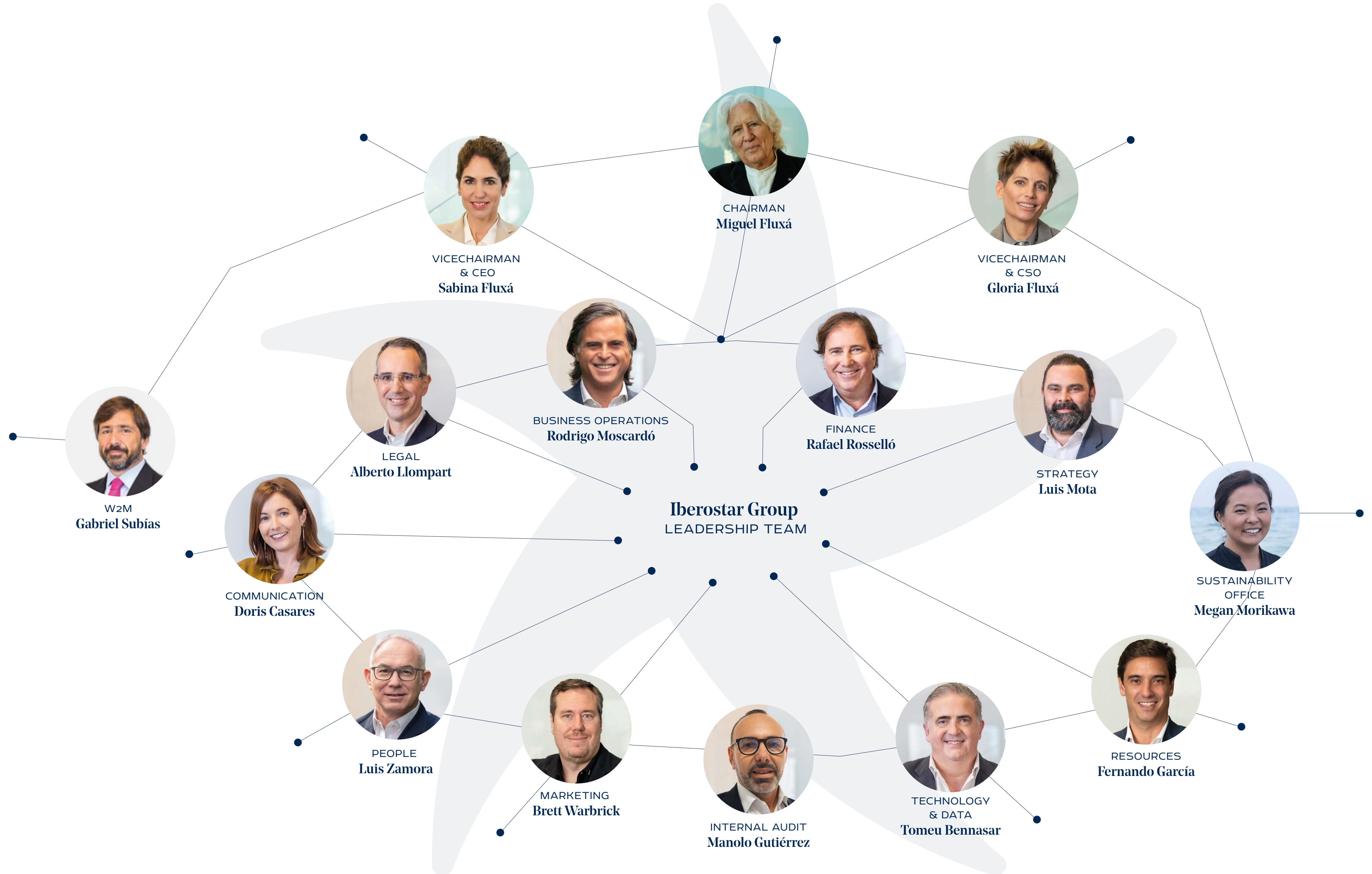
Como ha insistido la Organización Mundial de Turismo, estamos ante una gran oportunidad de construir un mejor turismo. **En Grupo Iberostar creemos que la sostenibilidad es el motor de cambio para seguir construyendo un modelo de turismo responsable**. Por ello, supone una alegría y un orgullo presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2021 que recoge el modo en que la compañía ha afrontado en 2021 los retos de nuestra exigente **Agenda 2030 en sus tres vertientes básicas: economía circular, consumo responsable de pescado y marisco y salud costera**. En línea con nuestro compromiso para ser libres de residuos enviados a vertederos, hemos creado el primer departamento del sector hotelero dedicado a eliminar el concepto de desperdicio: **el departamento 3R** que se encarga de separar y pesar los productos de desecho con el objetivo de encontrarles un valor al final de su uso. En lo que respecta al **consumo responsable de pescado y marisco**, este año hemos alcanzando el 88% de nuestro objetivo en España, el 100% en México y el 70% en el conjunto de nuestros hoteles. Estamos apostando por los productores y por las comunidades locales para garantizar la legalidad y trazabilidad del pescado, combatir las capturas accidentales y velar por poblaciones de peces sanas. Además, estamos promoviendo la investigación y el desarrollo para **proteger el ecosistema marino que rodea a nuestros hoteles**. Vamos a **compensar nuestra huella de carbono en un 75%** con soluciones basadas en la naturaleza mediante programas que protegen y recuperan las costas, praderas marinas, arrecifes de coral y manglares, entre otros, tanto en Europa como en América.

Trabajamos para aportar a la sociedad nuestros valores. Solo así seremos capaces de construir ese mejor turismo, excelente en su calidad, que cuida a las personas y el entorno. Nos apoyamos a partes iguales sobre **la rentabilidad y el legado, que conforman las dos variables básicas de nuestro éxito**: rentabilidad que permite a la empresa generar riqueza y empleo y legado que mira hacia el futuro y piensa en la huella que dejaremos a los que vienen detrás.



01

Carta presidente
Organigrama
Timeline 2021



ENERO



Iberostar ofrece tests de Covid-19 a sus clientes



Presentamos en Davos nuestra estrategia de economía circular para reactivar el turismo

MARZO



El 92% de los clientes valora positivamente las medidas de seguridad de Iberostar



La Cátedra del Mar Iberostar otorga 11 becas a alumnos y jóvenes investigadores



Cerramos nuestra primera financiación sostenible



Contamos en ITB las claves para ser libres de plástico de un solo uso



Nos unimos a la Hora del Planeta

MAYO



Presentamos en Fitur 2021 las novedades y los próximos objetivos de Wave of Change



IESE Business School de la Universidad de Navarra presenta el case study "Iberostar: ola de cambio"

JULIO



Nos unimos a Expedia Group en el Compromiso de Viajes Sostenibles de la UNESCO



SEPTIEMBRE



Presentamos Hotel Digital, el primer proyecto de innovación abierta del sector turístico



Abrimos nuestro primer hotel en Lima libre de plásticos de un solo uso

NOVIEMBRE



Recibimos el premio a Mejor Resort Internacional en los CN Traveler Awards 2021



Presentamos el proyecto de investigación del genoma de la Posidonia oceánica junto al IMEDEA y Fundación General CSIC



COP 26: Nos unimos a la Science Based Targets Initiative y firmamos la Glasgow Declaration por la acción climática



Anunciamos el compromiso de reducción de emisiones (35% para 2030)

HORIZONS

Lanzamiento del nuevo programa de fidelización, Horizons, para compensar a los clientes más fieles destacando los aspectos diferenciales en materia de sostenibilidad

FEBRERO



Presentamos nuestro nuevo departamento 3R "Reduce - Reutiliza - Recicla" en los hoteles



Vacunamos a todos nuestros empleados de República Dominicana



Presentamos 'Responsible Meetings' para eventos MICE más responsables en Iberostar

ABRIL



Celebramos el Día de los Océanos con una campaña para proteger los ecosistemas costeros

JUNIO



Nos unimos al artista mallorquín Joan Aguiló para reforzar nuestro compromiso con los océanos

AGOSTO

giz

Promovemos en República Dominicana, de la mano de GIZ, la restauración de ecosistemas marino-costeros



Recibimos el premio Eco Trophea 2021 por nuestra estrategia de sostenibilidad y nuestra Agenda 2030



Firmamos con Acciona Energía y Enagás el primer suministro de hidrógeno verde del sector turístico en España

OCTUBRE



Llegamos al 88% del consumo responsable de pescado y marisco en España

DICIEMBRE

Somos una multinacional española 100% familiar con más de 60 años de historia en el turismo y unos orígenes empresariales que se remontan a 1877. Nuestro negocio principal se centra en la gestión hotelera mediante Iberostar Hotels & Resorts, cuyo portfolio cuenta con **más de 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 centra 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 el esfuerzo por compartirlo con toda la sociedad. Con la sostenibilidad como motor y palanca del negocio, situamos la **economía circular** en el centro de nuestra estrategia, mediante la que trabajamos en la consecución de unos objetivos alineados con nuestra propia **Agenda 2030**. Entre ellos, nos comprometemos a ser **libres de residuos enviados a vertedero en 2025, neutrales en emisiones de carbono en 2030, y 100% responsables en nuestra cadena de suministro** de productos del mar en 2025.

Formamos Iberostar más de **30.000 personas de 95 nacionalidades en todo el mundo**. Gracias a este talento, somos líderes en **calidad** e impulsamos la diferenciación en la experiencia del cliente a través de la constante **innovación** en el producto y nuestra apuesta **digital**.

Nuestra actividad y nuestros planes de expansión, siempre enmarcados dentro de nuestros valores, tienen como objetivos:



ser líderes en
CALIDAD



Estar orientados a la
**RENTABILIDAD
FINANCIERA**



ser referentes en
**TURISMO
RESPONSABLE**



Estar enfocados en la
DIGITALIZACIÓN
y la **INNOVACIÓN**
una cultura basada en la ética,
comunicación y transparencia.



Esta visión es la que define nuestros planes de acción. La colaboración y transparencia, como ejes del modelo de trabajo, están estrechamente asociadas al cumplimiento de objetivos de negocio y potencian nuestra aportación a la transformación de la sociedad y las comunidades donde operamos.

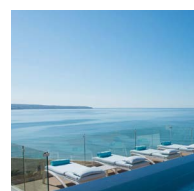




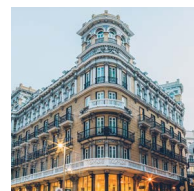
Iberostar Hotels & Resorts

Es la división hotelera de Grupo Iberostar y nuestro core business. Cuenta con más de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 16 países de tres continentes.

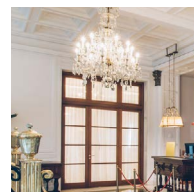
3 SEGMENTOS



Hoteles de playa



Hoteles de ciudad



Hoteles con historia

3 CATEGORÍAS

GRAND SELECTION IBEROSTAR



The Club

Ofrecemos una experiencia plena y servicios a la carta 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.



Iberostate Golf Villas & Condos.

Construimos y gestionamos complejos residenciales de alta categoría, integrados en campos de golf y que respetan al máximo el entorno autóctono.



World 2 Meet

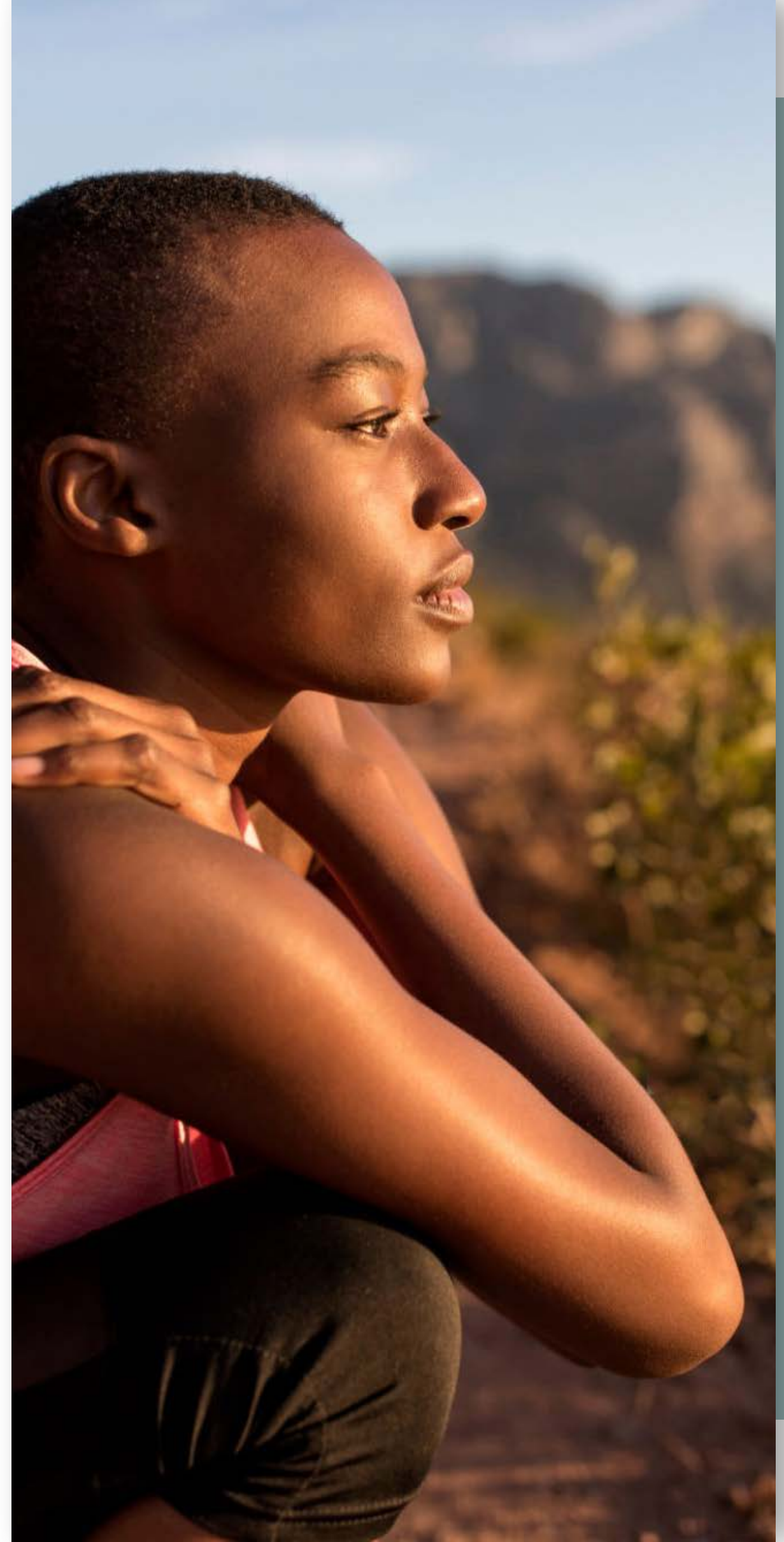
Es la división de viajes de Grupo Iberostar. Grupo turístico de estructura vertical (VITO) con el foco puesto en este nuevo contexto global. Cuenta con las siguientes marcas:

- **World2Fly:** compañía aérea
- **Newblue:** operador generalista
- **Icáron:** operador de Grandes Viajes
- **E-North Safaris:** operador de viajes en Laponia y Finlandia
- **Úbico:** corporate mobility company
- **The Sphere:** servicio boutique
- **Dakari:** agencia creativa de experiencias
- **W2M:** banco de camas y receptivo
- **Azul Marino Viajes:** red de agencias
- **Club Marco Polo:** operador de viajes de activos, aventura y experienciales.

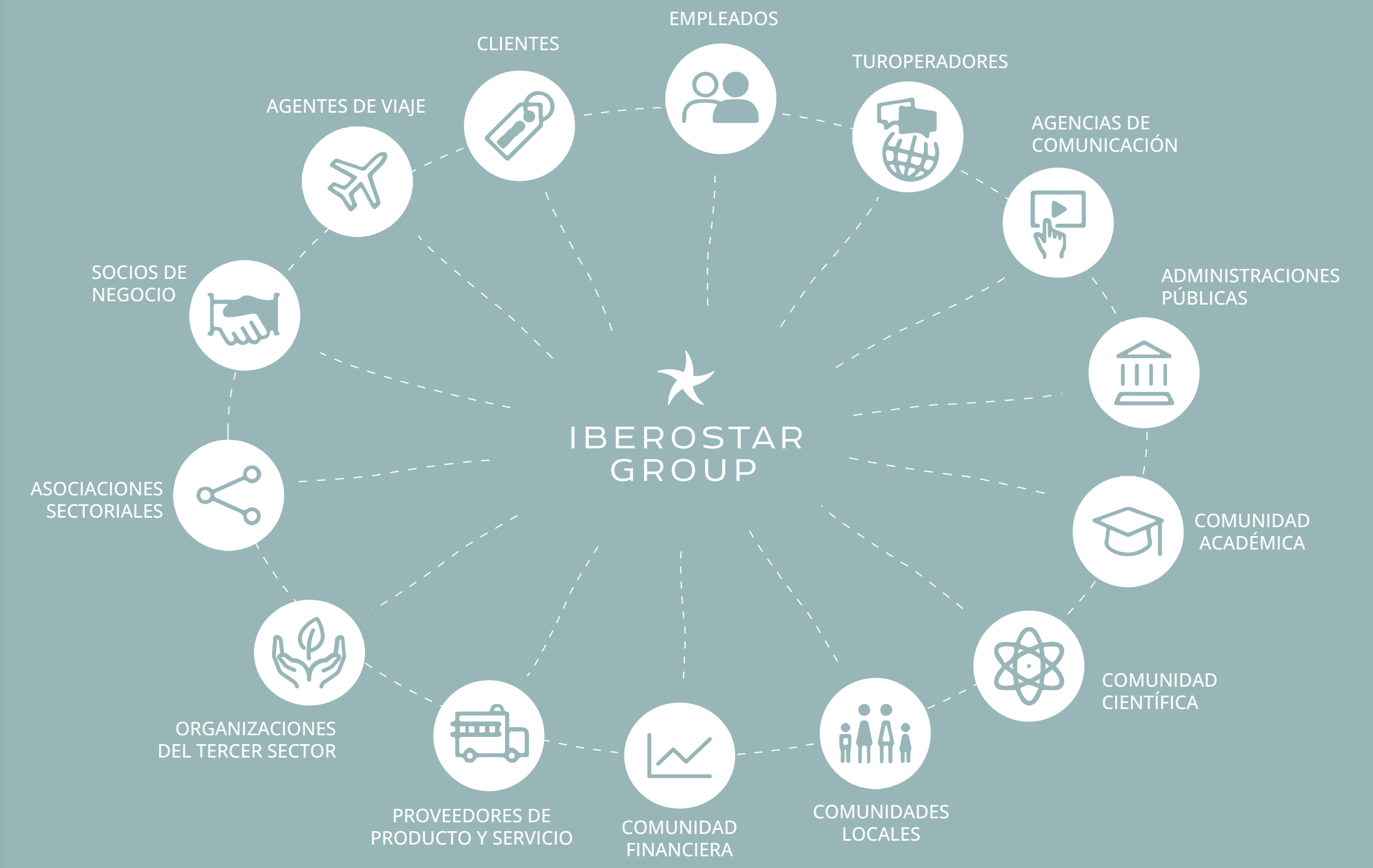


En Grupo Iberostar consideramos el **diálogo** con nuestros grupos de interés, o stakeholders, como una parte esencial para desarrollar acciones bajo los parámetros de cuidado por el **entorno** y las **personas**.

Nuestros stakeholders son parte del **camino** hacia un **modelo de turismo responsable** y hacia la promoción de una **conciencia responsable**, por lo que les hacemos partícipes de nuestras políticas e iniciativas a través de un diálogo continuo con todos ellos.



Nuestra comunidad de stakeholders



Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio climático

6. Circularidad
7. Protección de la biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)

Sostenibilidad

La **sostenibilidad** es clave en Grupo Iberostar e impregna de forma transversal toda nuestra cadena de valor. 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.

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 medioambiente, el bienestar social, económico y el patrimonio cultural** en nuestras áreas de influencia, sobre una base científica, ética y de buen gobierno corporativo.

Nuestra ambición es **inspirar** a nuestros stakeholders y a la sociedad en general a crear el cambio necesario para una transformación a gran escala que tenga como resultado un sector turístico cada vez más responsable.

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, medioambiente y corrupción). También estamos involucrados en varios espacios de diálogo que fomentan la transformación sec-

torial que visualizamos, como por ejemplo **WTTC**, Global Future Council for Sustainable Tourism del **Foro Económico Mundial** y la Sustainable Hospitality Alliance.

Por otra parte, nuestra visión de la sostenibilidad es **multidimensional** y **global**, cubriendo todas nuestras actividades y líneas de negocio. Pretendemos contribuir a la consecución de los ODS a través 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** para todos.



Medio ambiente

1. Wave of Change

2. Agenda 20/30

4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio climático

6. Circularidad

7. Protección de la biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia personas

2. Plantilla

3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios

6. Proveedores

7. Salud y seguridad (How We Care)



Wave of Change

Wave of Change es nuestra propuesta para mitigar los impactos negativos del cambio climático, de los peligros y prácticas que afectan a la biodiversidad y la contaminación que afecta a nuestros océanos y a nuestras costas. Nació también como un movimiento colaborativo que une empleados, clientes, proveedores, la comunidad científica y académica y a la sociedad en general para crear un sector turístico cada vez más responsable.

Tres principales líneas de acción:



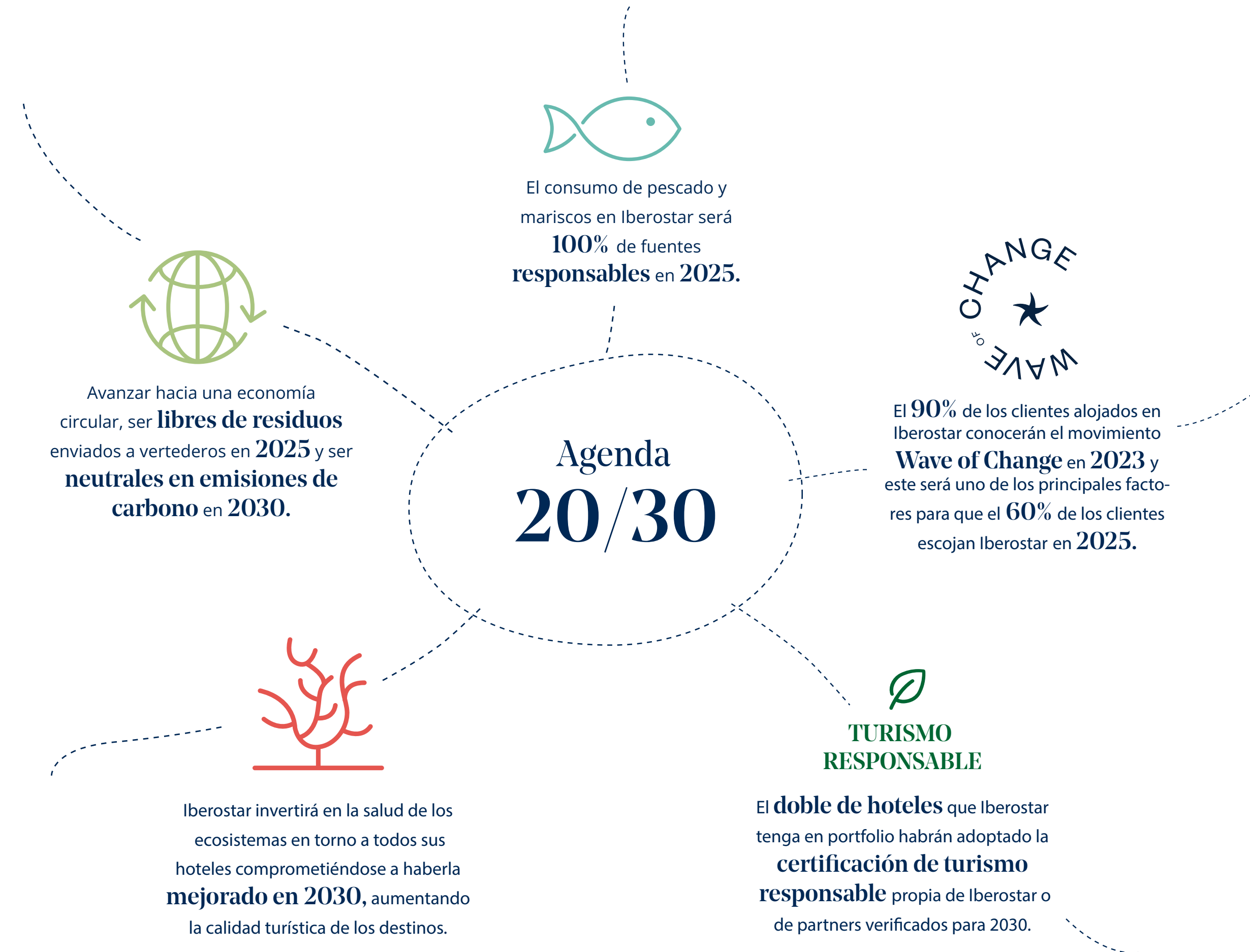
Avanzando hacia una economía circular



Consumo responsable de pescado y marisco



Mejorando la salud costera



1. Wave of Change
2. Agenda 20/30

4 Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio climático
6. Circularidad
7. Protección de la biodiversidad

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)



Uso responsable de los recursos

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.



Agua

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.

Energía

tradicionalmente, hemos sido una compañía a la vanguardia en el uso de tecnologías y soluciones de alta eficiencia energética.

OBJETIVOS

- Una adecuada gestión del agua
- Reducir el consumo
- Contribuir a la mejora de los sistemas de purificación y reutilización de aguas residuales y aguas grises

- Mejorar la eficiencia energética
- Avanzar en la precisión de nuestras herramientas de medición
- Ahorrar un 35% de energía en todos nuestros hoteles para el año 2030 con respecto al 2019.
- Medir los consumos energéticos que tendrá 3 fases y que concluirá en 2023-2024.
- Integrar los criterios de sostenibilidad y de ahorro energético en las obras y reformas

INICIATIVAS 2021

- Instalación de aireadores y perlizadores en grifos, pedales en los grifos de cocina y dobles pulsadores en cisternas de inodoros.
- Instalación de fuentes de agua que contribuyen a un mayor control sobre el consumo de agua potable por parte de nuestros clientes y empleados, y ayudan en la reducción del consumo de envases de un solo uso.
- Instalación de decantadores para grasas para mejorar los sistemas de purificación y reutilización de aguas residuales.
- Puesta en marcha de un plan de reducción de energía de cara al próximo año 2022
- Lanzamiento del programa global de ahorro energético para la consecución de nuestros objetivos de eficiencia y descarbonización. se estructura en dos ejes principales: la sistematización de buenas prácticas y una línea de inversiones para el ahorro energético.
- Incorporación de un climate change manager, responsable del diseño de la estrategia de ahorro energético en el ámbito global, así como de catalizar y coordinar su implementación.
- En 2021, el 95% de los hoteles en España ya consumían energía con garantía de origen renovable (gdo)

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30

4 Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio climático
6. Circularidad
7. Protección de la biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)



OBJETIVOS

INICIATIVAS 2021

Materiales

Consideramos la economía circular como una de las principales palancas en la transición hacia un modelo de turismo responsable.

- Fomentar la reutilización y reciclaje de los materiales que utilizamos
- Minimizar en la medida de lo posible el residuo que generamos
- Buscar materiales alternativos para eliminar el residuo desde el inicio
- Buscar materiales alternativos para minimizar el impacto de éste en su fin de vida.

- Hemos empezado a medir la cantidad de plástico consumido en nuestras actividades de explotación hotelera, para tener un mayor control sobre la compra de dicho material y avanzar en su reducción real
- Hemos avanzado en la implementación del plan de trabajo integral 2019-2025 para establecer e implementar los estándares de construcción responsable iberostar
- Hemos profundizado en el conocimiento y en la implementación de los principios del sistema de certificación leed, como estándar referente en edificación sostenible, mediante el desarrollo de proyectos piloto y formación a los equipos de trabajo.
- Hemos explorado herramientas y otros estándares sobre materiales sostenibles.
- Hemos establecido diálogo con nuestros proveedores sobre los materiales y productos que se adquirirán para las próximas obras.

Alimentos y desperdicio

Dada la naturaleza de nuestra actividad principal, la explotación hotelera, el consumo de alimentos es uno de nuestros principales consumos.

- Abastecernos de alimentos con origen y procedencia responsables
- Mejorar la trazabilidad de nuestra cadena de suministro
- Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos
- Usar la innovación para tomar decisiones inteligentes a la hora de gestionar los alimentos
- Ajustar la producción y reducir el sobrante orgánico

- Superamos nuestro objetivo anual (marcado en un 65%) y llegamos al 70% de consumo responsable de pescado en toda la cadena
- En España, los hoteles de la cadena han alcanzado el 88% de pescado responsable en diciembre.
- Proyecto Winnow. Monitorizar el volumen de los alimentos que no consumimos, categorizarlos y compararlos con la cantidad de comensales reales y con el aprovisionamiento realizado. Con eso, tomamos decisiones basadas en las necesidades reales de cada momento.
- En W2Fly calculamos los menús sobre la previsión real de pasajeros y contamos con un proveedor de catering responsable

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio
climático

6. Circularidad
7. Protección de la biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)



Emisiones y cambio climático

El cambio climático es un fenómeno determinante y contra el que se debe actuar con contundencia y de manera prioritaria. 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.



OBJETIVOS

- Identificar la exposición a eventos climáticos extremos, catástrofes naturales y el cambio climático como riesgos prioritarios de Grupo Iberostar
- Desarrollo de acciones que ayuden a mitigar y adaptarnos al cambio climático
- Reducir las emisiones atmosféricas derivadas de nuestra actividad
- Avanzar en la precisión de la medición de nuestra huella de carbono
- Incorporar los impactos provenientes de nuestra aerolínea a la huella de carbono de nuestra actividad de explotación hotelera

ESTRATEGIA 2021

- Reducir el **85%** de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 con respecto a los niveles del año 2019.
- Reducir en un **50%** nuestras emisiones de alcance 3 con respecto a 2019.
- Ser neutrales en carbono en 2030

INICIATIVAS 2021

- Ahorro energético.
- Reducción drástica de las emisiones causadas por gases refrigerantes.
- Electrificación de consumos que actualmente son cubiertos con combustibles fósiles.
- Aumento de electricidad de origen renovable, sobre todo la solar fotovoltaica, ya sea con autoconsumo o con contratos de compraventa de energía.
- En este sentido, en 2021 se han instalado placas fotovoltaicas en el hotel Iberostar Cristina y en el hotel Iberostar Ciudad Blanca (Mallorca, España).
- Obtención de garantías de origen renovable (GdOs), certificados de energía renovable (RECs) o certificados de energía renovable internacionales (I-RECs) para eliminar el resto de nuestra huella de carbono de alcance 2.
- Nos adherimos a la Declaración de Glasgow, asesoramos al Consejo de Sostenibilidad del Consejo Mundial del Viaje y del Turismo (WTTC) sobre su hoja de ruta Net Zero, mantenemos la co-presidencia del Global Future Council for Sustainable Tourism del Foro Económico Mundial y asesoramos a Sustainable Hospitality Alliance en el desarrollo de su metodología para mediciones de neutralidad para proveedores de acomodación.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio
climático**6. Circularidad**

7. Protección de la biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)



Circularidad

Trabajamos para crear un modelo de turismo más resiliente a largo plazo, basándonos en los principios de la economía circular. Es fundamental adoptar una economía regenerativa y reparadora para velar por la salud de los océanos y para mejorar la resiliencia de la empresa.



OBJETIVOS

- **Todos los hoteles** Iberostar serán **libres de residuos** enviados a vertedero en 2025
- **Reducir el impacto** y asegurar la adecuada gestión de los residuos
- Asegurar el debido tratamiento de todos los **residuos peligrosos**
- Trabajar para no destinar a vertedero aquellos no peligrosos, fomentando su revalorización siempre que sea posible mediante la **reutilización** o el **reciclaje**.

INICIATIVAS 2021

- Instalación de **secadores eléctricos** para evitar papel secamanos que constituye uno de los residuos más voluminosos de nuestra operación.
- Instalación de **fuentes de agua** y botellas de cristal para nuestros clientes sustituyendo las botellas de agua de un solo uso.
- Aumentar el **tamaño de los empaques** de los productos que más consumimos para reducir la cantidad de paquetes necesario.
- Creación del nuevo **departamento de las 3R** (Reduce, Reuse, Recycle), encargado de mejorar la separación del residuo en origen. Así, en nuestras oficinas y en nuestros hoteles hemos habilitado un puesto para su separación, estableciendo los mecanismos necesarios para asegurar el adecuado tratamiento de los residuos y definiendo auditorías periódicas que lo respalden.

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

1. Objetivos estrategia
personas
2. Plantilla
3. Formación

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad
(How We Care)



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.



OBJETIVOS

- Cuidar las **playas, costas y océanos**, dado que la mayoría de nuestros hoteles están situados cerca de mares, como el Caribe y el Mediterráneo.
- Proteger la **biodiversidad** para mejorar la salud ecológica de todos los ecosistemas que rodean las instalaciones de nuestros hoteles para el 2030.

INICIATIVAS 2021

- Contamos con un equipo especializado de salud costera que desarrolla un plan con acciones anuales
- Colaboramos con la comunidad académica, ONGs, entidades gubernamentales y agencias de desarrollo.
- **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.
- Restauración de **corales** en México, Jamaica y República Dominicana
- Estudio sobre qué coral es más resistente a los impactos climáticos, estudiando diversas técnicas de restauración y estableciendo viveros de corales.
- Colaboraciones con Fundemar y la Red Arrecifal Dominicana en la República Dominicana, con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y con Seascape Caribbean en Jamaica. Los proyectos de restauración de manglares en República Dominicana están supervisados directamente por el Ministerio del Medio Ambiente.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio
climático

6. Circularidad
7. Protección de la
biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia
personas

2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad
(How We Care)

Personas

En Grupo Iberostar creemos en el cuidado y protección del medio ambiente y de las personas. Nuestros **empleados** 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.

OBJETIVOS

- La **transparencia** como pilar fundamental para la gestión de nuestro negocio.
- Creación de un ambiente de trabajo que alcance las expectativas y necesidades de nuestros empleados. En este sentido, hemos lanzado conversaciones de **feedback y evaluación** y encuestas de clima laboral y engagement.
- Atraer y mantener el **talento** para el éxito de nuestro negocio.
- Crear una red de oportunidades de crecimiento profesional para cada miembro de este **Star Team**.

INICIATIVAS 2021

- Desarrollo profesional de nuestros empleados a través de la **formación**
- Apostar por el **crecimiento profesional dentro de la empresa**
- Refuerzo de las iniciativas en torno a la salud de nuestros colaboradores a través de **How We Care**.



Medio ambiente

- 1. Wave of Change
- 2. Agenda 20/30
- 4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio climático

- 6. Circularidad
- 7. Protección de la biodiversidad

Personas

- 1. Objetivos estrategia personas
- 2. Plantilla**
- 3. Formación

4. Comunidades locales

- 5. Patrocinios
- 6. Proveedores
- 7. Salud y seguridad (How We Care)



Apostamos por la contratación fija:

72,5 %

de contratos fijos

40,8%

mujeres en plantilla

Promovemos **SALARIOS** justos y equitativos

Medidas de **CONCILIACIÓN**

DESCUENTOS en servicios privados de salud

CUIDADO Y SALUD de los empleados: Plan de Prevención de Riesgos Laborales

18.103

horas de formación en PRL y Calidad

442

acciones formativas para mitigar riesgos en el puesto de trabajo

Proyecto Grupo Iberostar

EMPRESA SALUDABLE

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio climático

6. Circularidad
7. Protección de la biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
- 3. Formación**

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad (How We Care)



Formación

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.



OBJETIVOS

- 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)

INICIATIVAS 2021

- El desarrollo de una política interna de gestión de la formación para EMEA, con el objetivo de dotar a esta división regional de un marco de referencia para incrementar la homogeneización en prácticas de formación.
- El lanzamiento de la plataforma digital **Iberostar Campus** para formaciones modulares gamificadas que mejoren las habilidades y competencias necesarias en el día a día de nuestros empleados.
- El inicio del **Programa de Liderazgo**, un programa de formación para 30 ejecutivos al año, que organizamos en colaboración con **ESADE e ISDI**.
- La formalización de las prioridades formativas según el área de empleo, diferenciando entre el programa de desarrollo corporativo y el plan formativo de hoteles por país.

CURSOS E INVERSIÓN 2021

- CORPORATIVO:
Customer Experience
Gestión del tiempo, Liderazgo
- HOTELES:
PRL, Atención al cliente
Gestión de residuos,
Habilidades comunicativas



177.763
horas de formación



830.235
euros invertidos en formación

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio
climático

6. Circularidad
7. Protección de la
biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia
personas
2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
7. Salud y seguridad
(How We Care)

Comunidades locales

No solo es la naturaleza que los rodea la que hace de nuestros destinos lugares únicos, sino también su gente, sus culturas y sus 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. Además, creemos que nuestro deber no solo se limita a contribuir a la preservación del entorno, sino que debemos tomar un papel proactivo en el desarrollo socioeconómico de estas comunidades. Por ello, trabajamos en promover un modelo de turismo que consiga vincular los éxitos de nuestro negocio con el desarrollo social de las comunidades locales.



DONACIONES

- **328** actividades en Brasil México República Dominicana y Jamaica con la comunidad local
- Donaciones: **225.807** euros
- Hemos colaborado con Endeavor par apoyar a los emprendedores del mundo (Fundación Iberostar)
- Hemos creado una nueva edición de la **Cátedra del Mar** Iberostar (Fundación Iberostar)
- Hemos iniciado una investigación con el **IMEDEA** para estudiar el genoma de la Posidonia oceanica



FORMACIONES

- En 2021 formamos a diferentes comunidades locales y empleados para concienciar sobre asuntos sociales (adicciones, violencia, igualdad, inclusión, defensa personal, entre otros) y ambientales (temporada de tortugas marinas, manglares, especies en peligro de extinción, residuos peligrosos, residuos reciclables, residuos de manejo especial, economía circular, entre otros)



ACTIVIDADES

- Actividades para exponer nuestros compromisos de sostenibilidad y nuestros objetivos a corto, medio y largo plazo, dirigidas a nuestros clientes, colaboradores y a los miembros de las comunidades a las que asistimos mediante programas de asistencia al desarrollo.

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

6. Circularidad
7. Protección de la biodiversidad

1. Objetivos estrategia personas
2. Plantilla
3. Formación

7. Salud y seguridad (How We Care)

Patrocinios

Nos apoyamos en el deporte como una de nuestras plataformas de comunicación. El esfuerzo, la pasión, la entrega o el **compromiso** son valores que proyecta el deporte y que también se ven reflejados en los **valores** y la identidad del Grupo. En esta línea, en 2021, hemos estado presentes en el mundo del deporte a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio:



Sail GP



Trofeo Princesa Sofía de vela



Regata APD 2021



Laura Quetglas

Proveedores

Basamos la relación con nuestros proveedores en los **principios de transparencia e igualdad** de trato. Aplicamos criterios objetivos de selección de proveedores que tienen como finalidad seleccionar a aquellos que ofrezcan las mejores condiciones en sus productos o servicios y se alineen con nuestra ambición por promover modelos más sostenibles y responsables.



Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
4. Uso responsable de recursos

5. Emisiones y cambio
climático

6. Circularidad
7. Protección de la
biodiversidad

Personas

1. Objetivos estrategia
personas
2. Plantilla
3. Formación

4. Comunidades locales

5. Patrocinios
6. Proveedores
- 7. Salud y seguridad
(How We Care)**

Salud y seguridad

A consecuencia del impacto derivado de la pandemia en 2020 y 2021, los recursos del servicio de Prevención de Riesgos Laborales se han orientado a la implementación de medidas en materia de salud frente al Covid-19.

Fruto de nuestro firme compromiso con la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores ante una situación tan excepcional, sabíamos que nuestra estrategia tenía que tomar un papel aún más relevante 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:

ENTORNO SEGURO

- Estándares de auténtico liderazgo para la protección de empleados, clientes, comunidades y ecosistema utilizando certificaciones oficiales.

ESTANDAR E 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.

ESPACIO SOCIAL

- Potenciamos el uso de espacios abiertos y al aire libre, entendiéndolo como medida de seguridad.

EXPERIENCIA INNOVADORA

- Impulsamos la innovación al servicio de la información y la comunicación, para estar tan cerca como siempre sin necesidad de contacto.

How
we
Care






IBEROSTAR
GROUP

//
**Liderando un turismo
responsable**
//