

2022

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Resumen ejecutivo



IBEROSTAR
GROUP

01

Carta Presidente
Organigrama
Timeline 2022



03

Sostenibilidad en Grupo Iberostar

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión de impacto medioambiental
 - 3.1. Defensa de los océanos
 - 3.2. Lucha contra el cambio climático
 - 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación
3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

CONTENIDOS

02

Sobre Grupo Iberostar
Misión, visión
Nuestras áreas de negocio
Grupos de interés

04

Crear valor más allá de nuestro negocio

1. Comunidades locales
2. Patrocinios, proveedores e innovación abierta

En 2022 vivimos un tiempo de **recuperación y consolidación del turismo a nivel internacional**. Las cifras hablan por sí solas: según el INE en los once primeros meses de 2021 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 en 2021 el mercado emisor de turistas, con el 19,1% del total mientras Cataluña fue la Comunidad Autónoma que más turistas recibió (con casi 14 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 una vez más 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 **seguimos trabajando para impulsar el modelo de turismo en el que creemos**, responsable desde el punto de vista ambiental y de las personas.

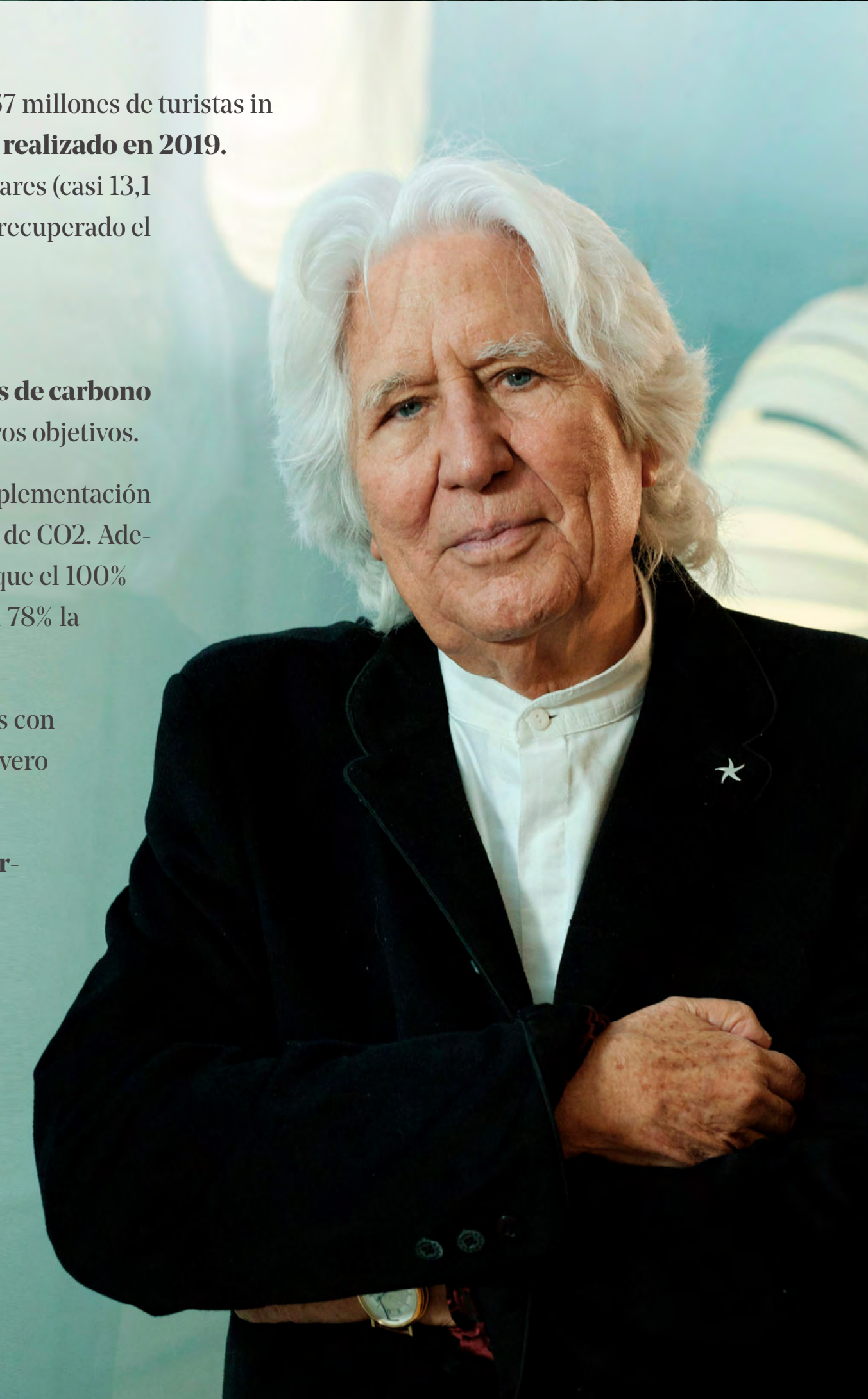
En la **dimensión medioambiental** seguimos **avanzado en nuestra Agenda 2030** y recogemos el firme compromiso de nuestro Grupo para ser **libres de residuos** en 2025, **neutrales en emisiones de carbono** en 2030 y **100% responsables en nuestra cadena de suministro** de productos del mar en 2025, mientras **mejoramos además la salud de los ecosistemas** que rodean nuestros hoteles, entre otros objetivos.

Solo en 2022 **logramos 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, contamos con equipos internos 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, a cierre de 2022, 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 el **ámbito de las personas** trabajamos para **atraer talento y facilitar su cualificación con una inversión en formación de 1,4 millones de euros en 2022 y más de 135.000 horas impartidas**. Hemos desplegado un potente programa en tres áreas concretas. En primer lugar, ofreciendo a través de nuestra plataforma digital **Iberostar Campus** itinerarios de aprendizaje específicos por segmentos. Contamos, en segundo lugar, con una dimensión específica para la **formación de líderes con el apoyo de prestigiosas escuelas de negocios**. En tercer lugar disponemos de un área centrada en la **formación general continua** que incluye un **Plan de Desarrollo Corporativo** con opciones de **coaching y mentoring**, de aprendizaje de idiomas y de cursos específicos en función de las necesidades. Procuramos también la **transparencia** que comienza, entre otras cosas, por la escucha y que trabajamos gracias a la **encuesta de clima laboral**: el año pasado la de Grupo Iberostar contó con un **86% de participación** y se recibieron más de 7.000 comentarios. El **90% de los participantes** calificaron su **nivel de compromiso** con la compañía con un **8,7 sobre 10** de promedio.

Miramos al futuro con optimismo. Los retos que se plantean al sector son numerosos pero buscamos **fórmulas creativas que nos fortalezcan**. En noviembre de 2022 firmamos un **acuerdo comercial estratégico a largo plazo con InterContinental Hotels Group PLC (IHG)**, tercera hotelera del mundo, para la comercialización de parte de nuestros resorts y hoteles todo incluido en Caribe, América, sur de Europa y norte de África. Es una oportunidad de crecimiento que, entre sus muchos beneficios, nos ofrece la posibilidad de convertirnos en empresa **tractora en materia de sostenibilidad a través de este potente altavoz global**. La afrontamos con ilusión y responsabilidad, pensando en los que vienen detrás y en la huella que queremos dejar.



01

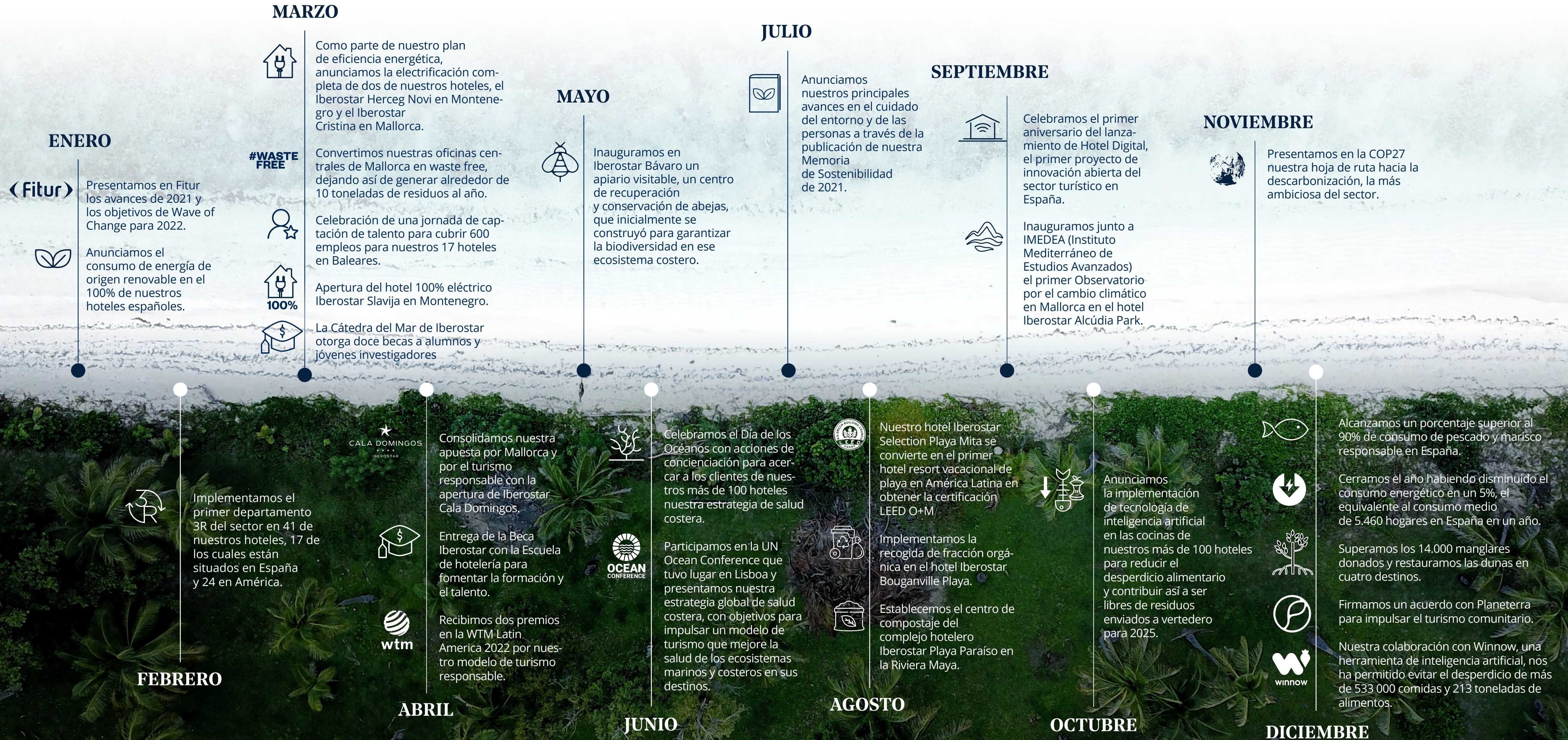
Carta presidente
Organigrama
Timeline 2022 / Hitos 2022



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.

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





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, 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**

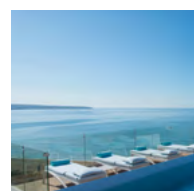
Foco en la **digitalización e innovación**, con una cultura basada en la **ética, comunicación y transparencia**



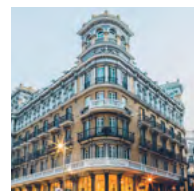
Iberostar Hotels & Resorts

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.

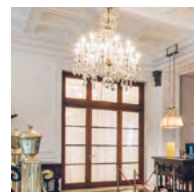
3 SEGMENTOS



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.



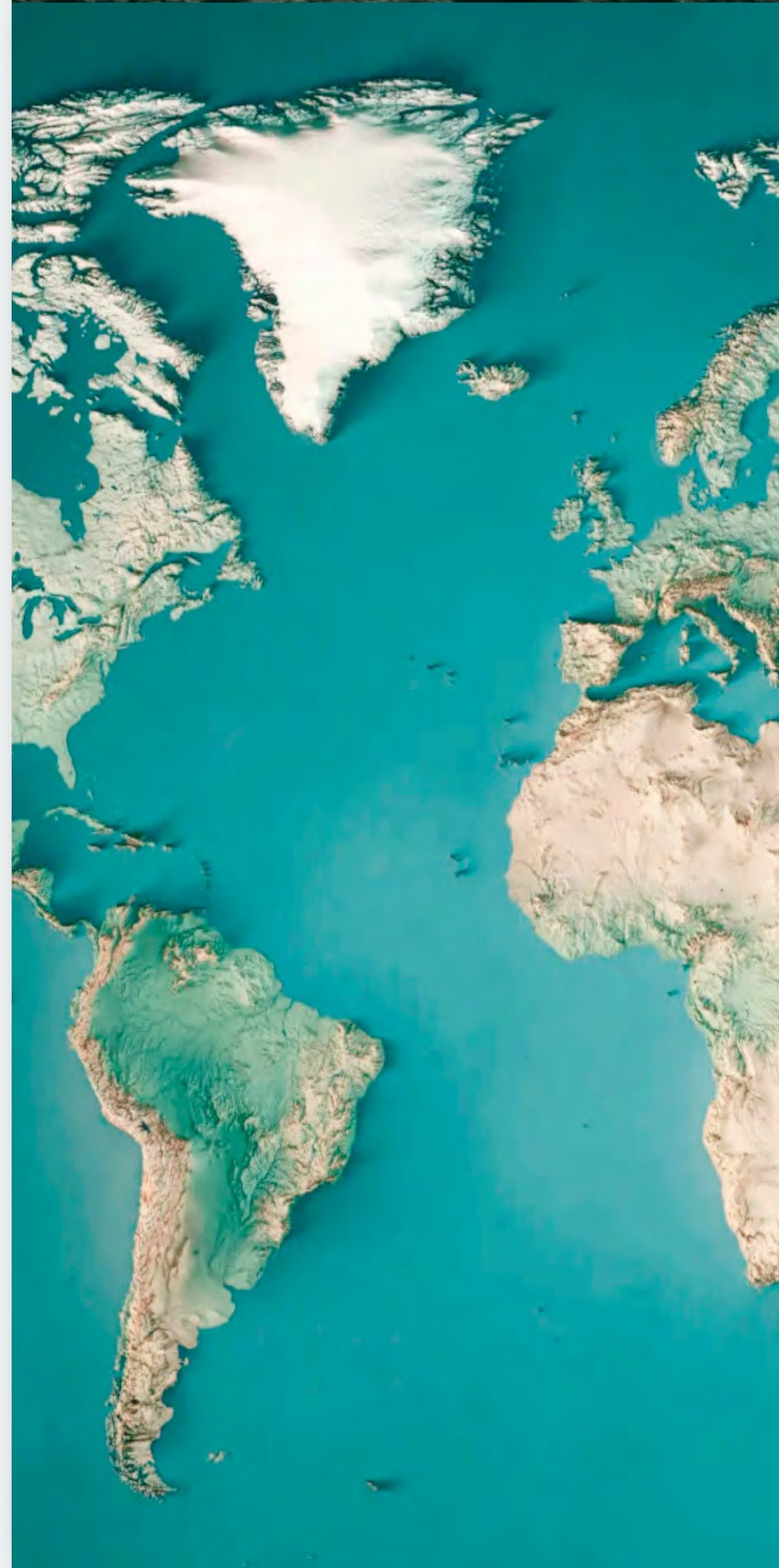
World 2 Meet

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:

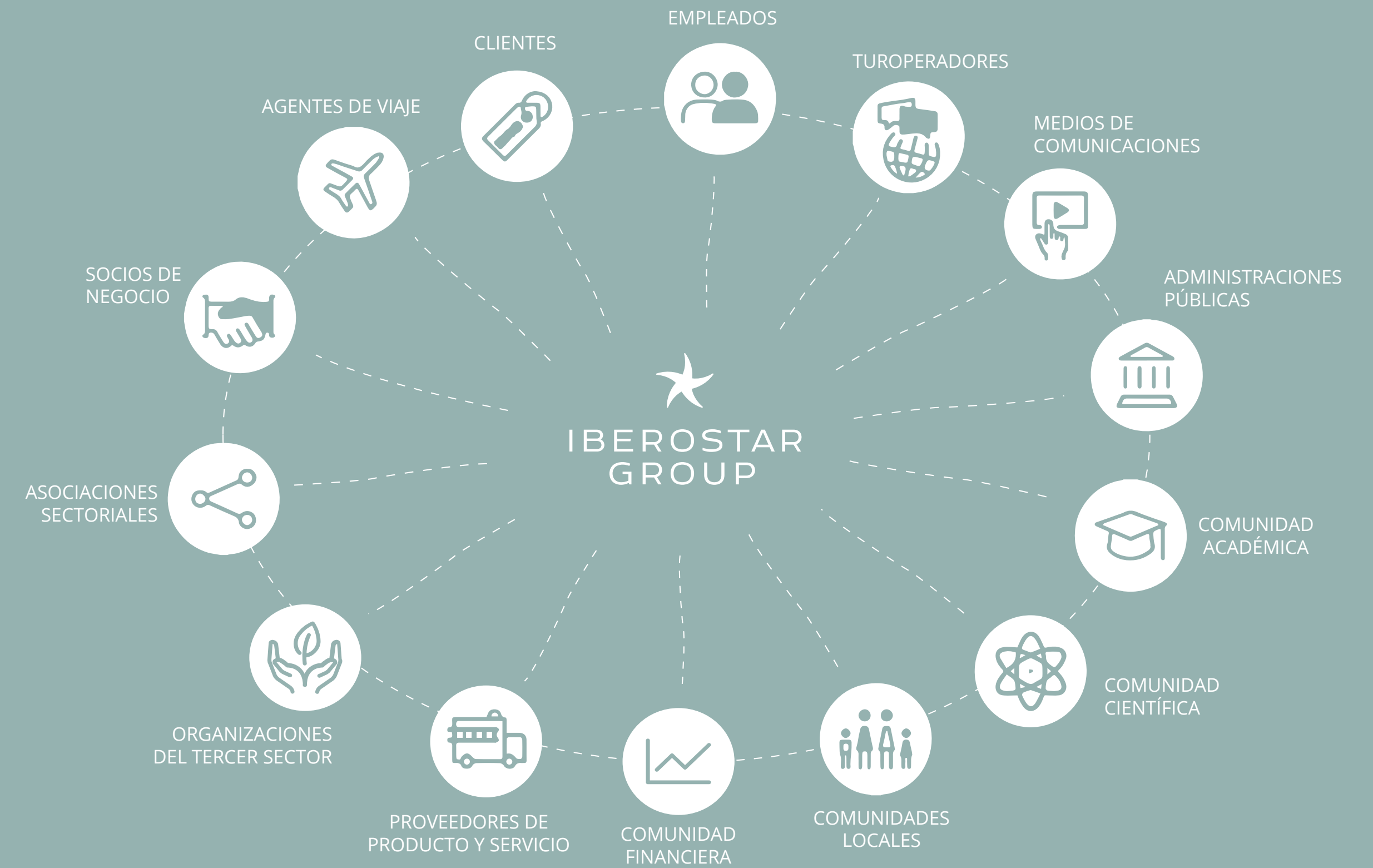
- **World2Fly:** compañía aérea
- **Newblue:** operador generalista
- **Icárior:** operador de Grandes Viajes
- **E-North Safaris:** operador de viajes en Laponia y Finlandia
- **Úbico:** corporate mobility company
- **The Sphere:** servicio boutique
- **Dakari:** agencia creativa de experiencias
- **W2M:** 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 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.



Entre nuestros principales grupos de interés se encuentran:



Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

Sostenibilidad

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

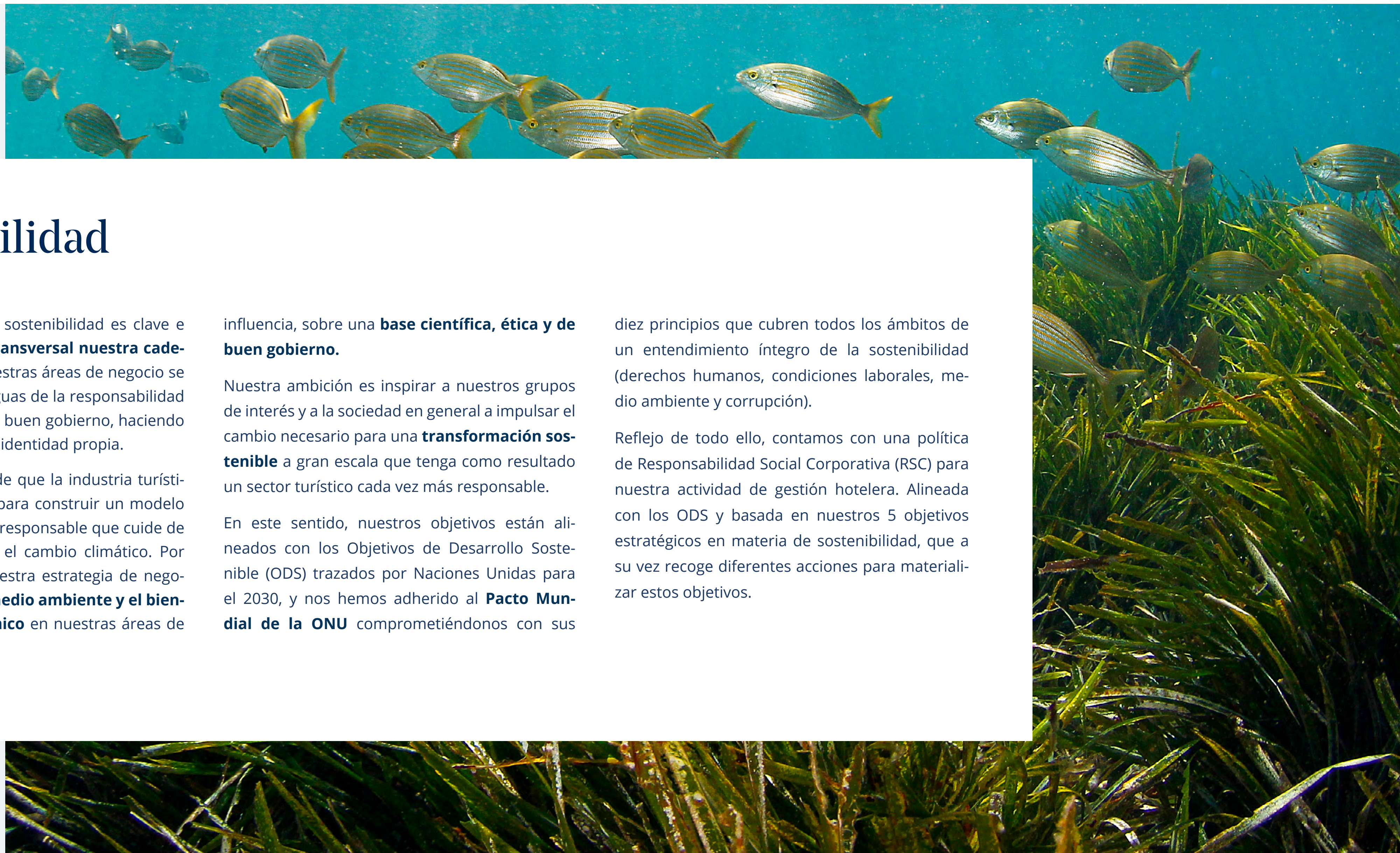
influencia, sobre una **base científica, ética y de buen gobierno**.

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.



Medio ambiente

1. Wave of Change

2. Agenda 20/30

3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario

2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad

5. Relaciones sociales



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.



Para la consecución de nuestros 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:



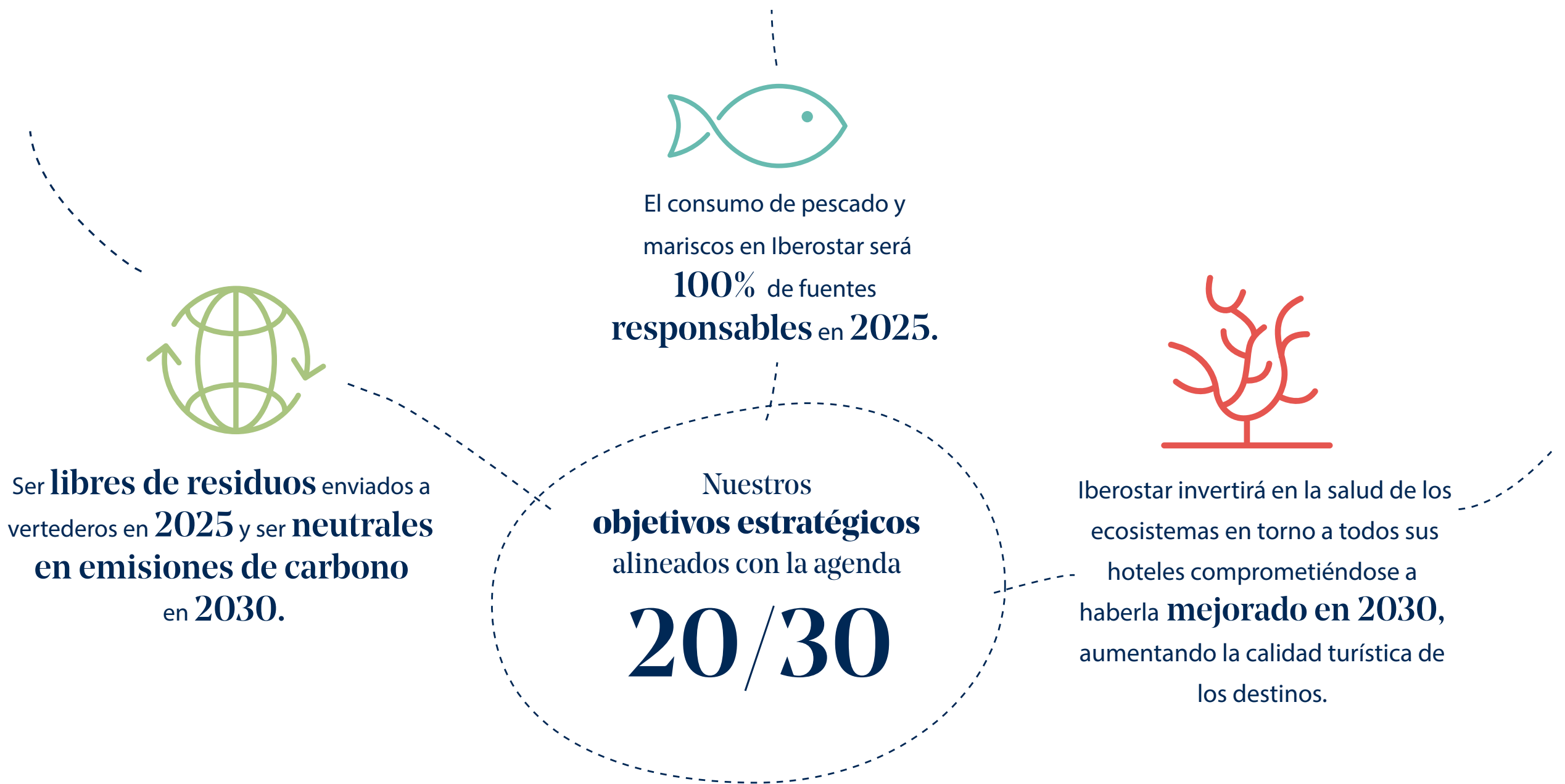
Avanzando hacia una economía circular



Consumo responsable de pescado y marisco



Mejorando la salud costera



EN 2022, HEMOS ALCANZADO LOS SIGUIENTES HITOS:

- En junio, anunciamos nuestra **hoja de ruta** sobre el estado de las costas, describiendo **cómo 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30

3. Gestión del impacto ambiental

- 3.1. Defensa de los océanos
- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

Gestión de impacto medioambiental

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 dicho 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:

1. DEFENSA DE LOS OCÉANOS

2. LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

3. CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



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 defiende la subsistencia de las comunidades locales y garantiza la viabilidad de las pesquerías y de la actividad pesquera a largo plazo.*



OBJETIVO ESTRATÉGICO



El consumo de pescado y mariscos en Iberostar será **100%** de fuentes **responsables en 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

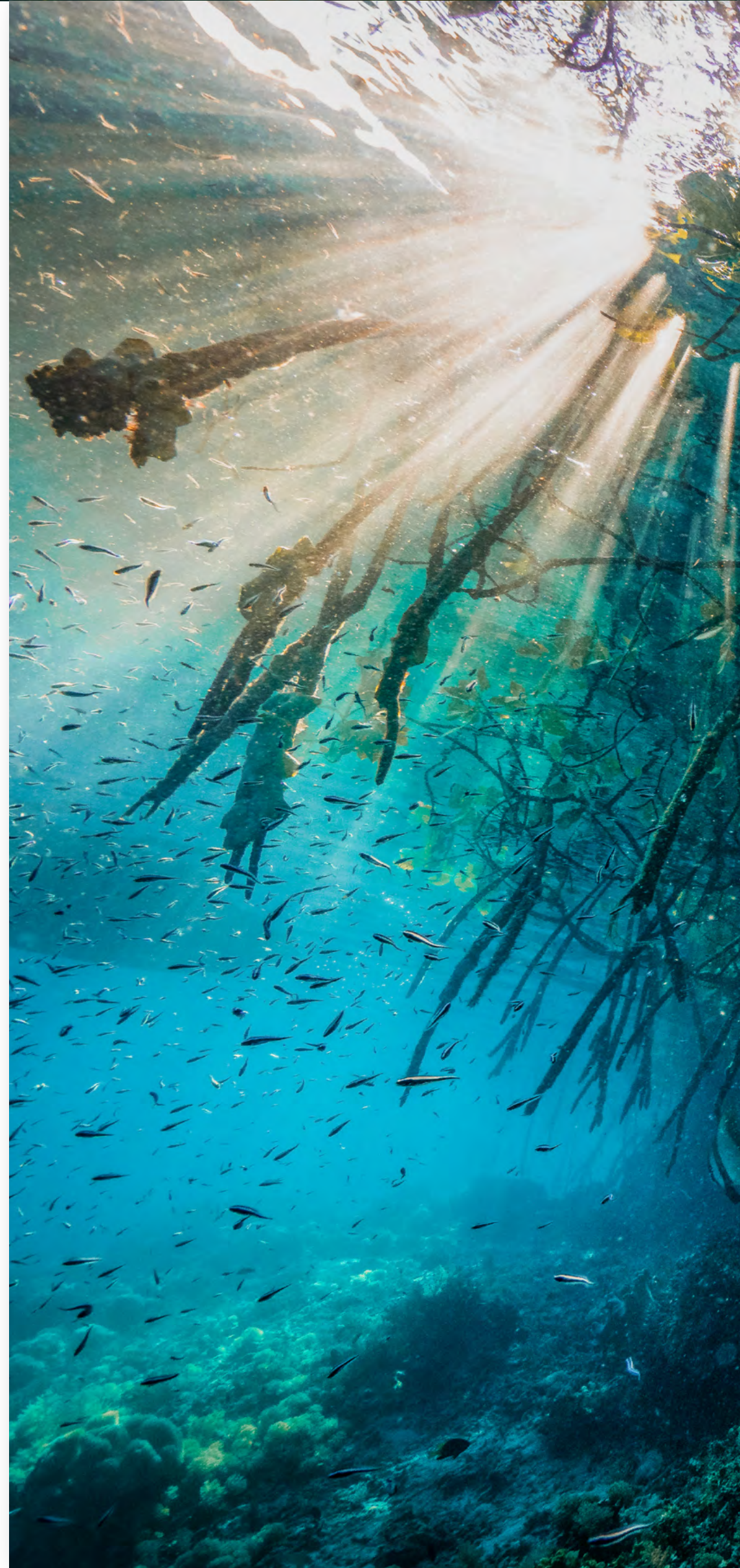
1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



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 compartido nuestro **“Mapa de Ruta de la Estrategia de Salud Costera de Iberostar”**



LINEAS DE ACTUACION 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.

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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
1. Relaciones sociales

ACCIONES IMPULSADAS 2022

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 e 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

ACCIONES IMPULSADAS 2022

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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

ACCIONES IMPULSADAS 2022

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 netzero y circulares:** operaciones cero neto, carbono incorporado reducido y edificios circulares: Establecer nuevos protocolos de construcción sobre edificios cero neto, planes de circularidad.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



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, 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.

OBJETIVOS

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

INICIATIVAS 2022

Iniciativas para reducir el consumo:

- 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.

para el agua vertida y tratada:

- Utilizamos decantadores para grasas para contribuir a la mejora de los sistemas de purificación y reutilización de aguas residuales.
- Cumplimos estrictamente con todas las normativas vigentes en cada uno de los países en relación al tratamiento del agua.
- 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



Energía

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**.

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**.

OBJETIVOS

- 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

INICIATIVAS 2022

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

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



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.



Analisis

En 2022 hemos realizado un **análisis** en el que hemos puesto foco en **identificar cuáles son los principales riesgos y oportunidades** a los que hacemos frente en materia de cambio climático alineados con el **marco del TFCD**.

RIESGOS

- Desaparición de la Posidonia oceánica, base del ecosistema submarino del Mediterráneo, debido al gradual aumento de la temperatura del agua del mar.

- Daños en infraestructuras costeras debido al aumento del nivel del mar y las tormentas marítimas en la isla de Mallorca.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS

- 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 biodiversidad para obtener más detalles.

- **“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.

- **Lite 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 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.

03

Sostenibilidad en Grupo Iberostar

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

Nuestros **objetivos** con la **neutralidad** de carbono en **2030**

1 Reducir el **85%** de nuestras **emisiones** de alcance **1 y 2** con respecto a los niveles del año 2019.

2 Reducir un **50%** de 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.

Hoja de ruta

En el segundo semestre de 2022 **publicamos nuestra hoja de ruta de descarbonización** que nos 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 Icarion (W2M) ha **compensado todos los vuelos de los viajeros** (4169,804 t CO2) a través de un acuerdo con el Gobierno de Costa Rica.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

Economía circular

El compromiso de Iberostar con el turismo responsable y la protección de nuestros océanos es la columna vertebral de nuestro movimiento por la sostenibilidad.

*Este 2022 hemos continuado nuestro camino hacia una economía circular con proyectos fundamentales, con el objetivo estratégico de que **todos los hoteles de Iberostar serán libres de residuos enviados a vertedero en 2025.***

Pilares de acción

1. ESTRATEGIA DE APROVISIONAMIENTO CIRCULAR

Objetivo principal:

Priorizar productos y servicios circulares y de bajas emisiones en nuestros hoteles, asegurando la satisfacción de los clientes.

Iniciativas 2022:

- Análisis exhaustivo de nuestra cadena de suministro con el propósito de determinar cómo mejorar y construir nuestro **Programa de cadena de suministro**, mediante el que queremos trabajar en conjunto con nuestros proveedores y socios para promover prácticas sostenibles, fomentar la economía circular y reducir nuestra huella ambiental en toda la cadena de suministro.
- Mejores materiales: 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.

2. ENTORNO EDIFICADO. POR UNA EDIFICACIÓN NET ZERO Y CIRCULAR

En 2022 hemos avanzado en cuatro principales líneas de actuación:

1. Liderar la demanda de **materiales y productos sostenibles**

- 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.

- 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 propuestas de colaboradores externos para finalizar los **Manuales de Proyectos Sostenibles de Iberostar**.

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

- 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.

- 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



Pilares de acción

3. GESTIÓN DE RESIDUOS

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.

Objetivo:

Ser **libres de residuos enviados a un vertedero en el año 2025** dentro de nuestra actividad de explotación hotelera.

Iniciativas 2022:

- 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 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.

4. DESPERDICIO ALIMENTARIO

Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos es fundamental para alcanzar el ODS 12 de Naciones Unidas.

Objetivo:

Reducir el desperdicio de alimentos a nivel global.

Iniciativas 2022:

- 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

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 2022

- 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
3. Gestión del impacto ambiental

- 3.1. Defensa de los océanos
- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. **Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario**
2. Formación

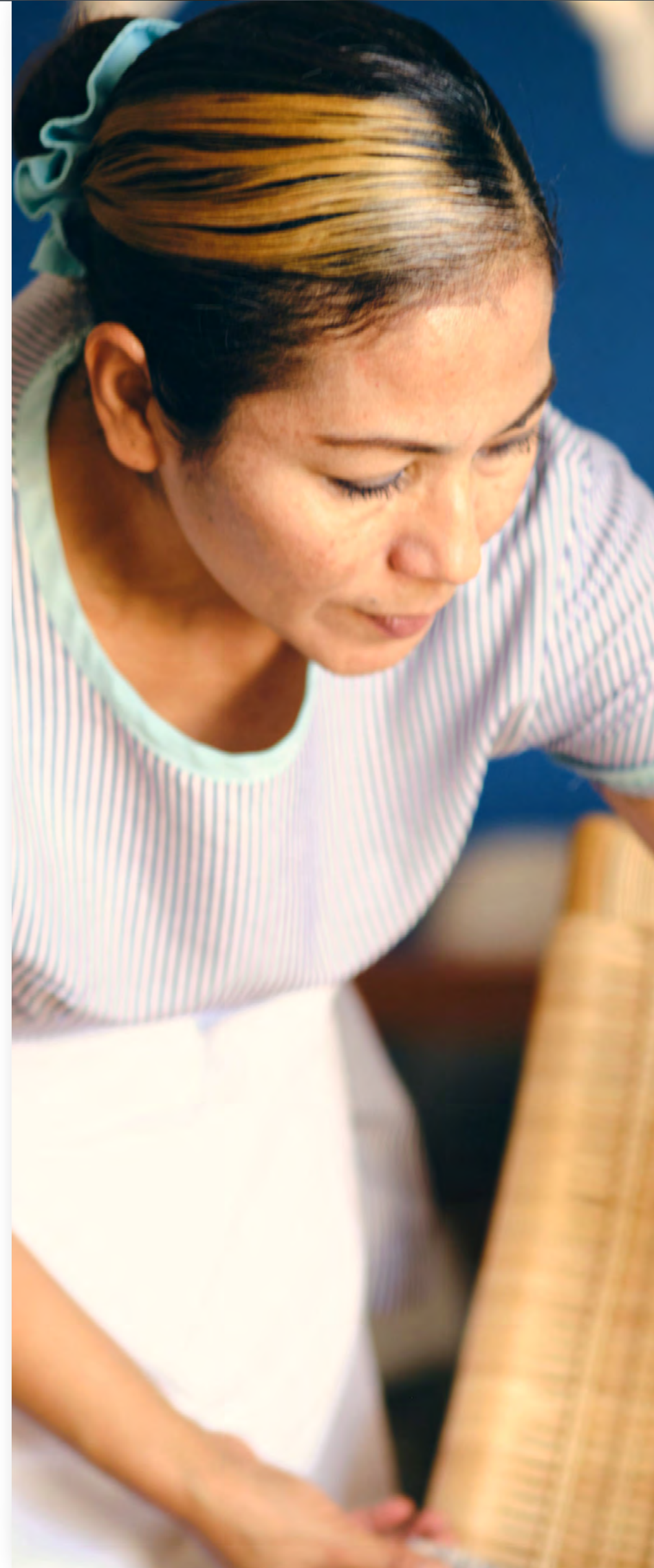
3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



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.

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.



EN 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.
- Hemos creado el primer Comité de Diversidad e Inclusión en Brasil.
- En México se ha promovido la asistencia a conferencias de sensibilización e inclusión de los colectivos LGTBI+.

IGUALDAD DE GÉNERO

Objetivo:

- 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:

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

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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

- 3.1. Defensa de los océanos
- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario

2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral
4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales



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.



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 2022

- Revisión y alineación de las competencias por departamento y colectivos transversales de personas para el desarrollo organizativo y de carrera.
- Afianzar el **modelo de Liderazgo Iberostar** a través de la formación continua en liderazgo de nuestros líderes.
- La definición de **Programa de Desarrollo Directivo en Hotel** para desarrollar las competencias necesarias y hacer frente a los retos actuales y futuros.
- El lanzamiento de un **nuevo modelo de aprendizaje en idiomas** que fomente el progreso continuo, combinando el modo E-learning con clases virtuales.
- 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.
- 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.
- Realización de programas y acciones específicas orientadas al **customer experience**.

CURSOS E INVERSIÓN 2022

- CORPORATIVO:
Liderazgo, hybrid ways of working, comunicación efectiva, gestión de proyectos, CX iniciación y avanzado.
- HOTELES:
PRL, protocolos y procedimiento, atención al cliente, inducción, sostenibilidad, igualdad.



+235.000
horas de formación



1.400.000
euros invertidos en formación

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad
5. Relaciones sociales

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

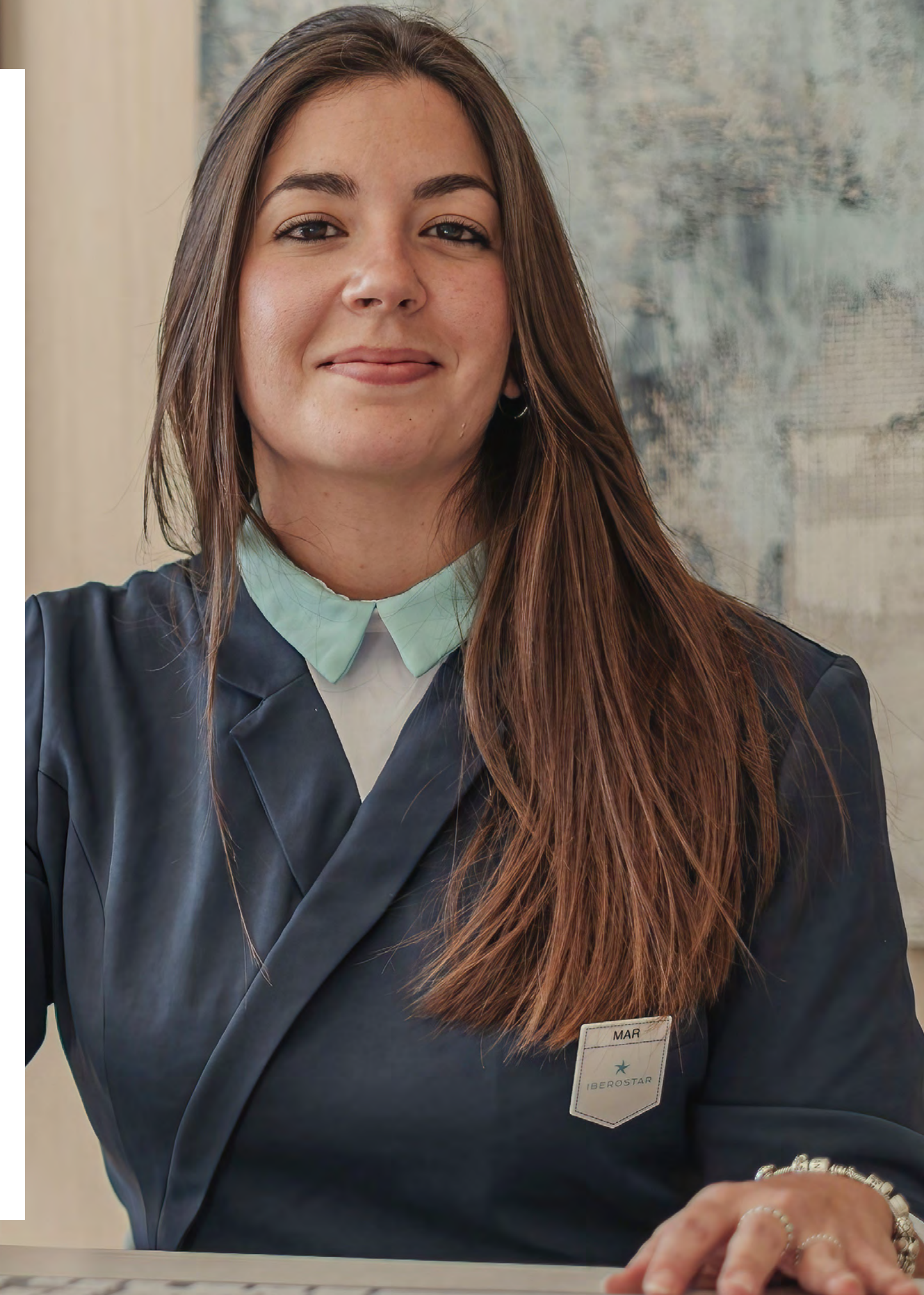
- Todos los empleados con hijos reciben un pago de asistencia en el mes de septiembre.
- En caso de necesidad o condiciones especiales, les permitimos tener horarios de trabajo flexibles. También se otorga una bonificación para las festividades de Eid.

ESTADOS UNIDOS

- Los empleados pueden disponer del tiempo de enfermedad acumulado, no sólo 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.



Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

- 3.1. Defensa de los océanos
- 3.2. Lucha contra el cambio climático
- 3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad

5. Relaciones sociales



Salud y seguridad

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.



HOJA DE RUTA

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:

- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social** Corporativa: fomentar el ejercicio responsable del negocio actualizando constantemente la gestión para trabajar de una manera sostenible.
- **Salud:** fomentar la práctica de hábitos saludables en los ámbitos de alimentación, actividad física, salud mental, prevención del tabaco, alcohol y otras drogas, y la prevención y el control de enfermedades.
- **Desarrollo Personal:** lograr el estado máximo de salud y bienestar de nuestros empleados en su puesto de trabajo, basándose en la conciliación entre vida laboral y vida familiar, gestión del embarazo y la lactancia, vuelta al trabajo, el envejecimiento de empleados y la organización en cada puesto de trabajo.
- **Prevención de riesgos laborales:** proteger a nuestros empleados de daños derivados de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de las normativas estipuladas en materia de prevención.

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 la sede.
- Formaciones para mejorar el sueño y mindfulness.
- Descuentos en gimnasios y actividades deportivas.
- Puesta en marcha de una plataforma llamada **Iberostar 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.

Medio ambiente

1. Wave of Change
2. Agenda 20/30
3. Gestión del impacto ambiental

3.1. Defensa de los océanos

3.2. Lucha contra el cambio climático

3.3. Conservación de la biodiversidad

Personas

1. Promoción de un puesto de trabajo justo e igualitario
2. Formación

3. Conciliación de la vida familiar y laboral

4. Salud y seguridad

5. Relaciones sociales



Relaciones sociales

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.



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:

01

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.

02

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.

03

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 transmite de manera efectiva y oportuna para mantener a nuestros empleados actualizados y comprometidos con nuestra empresa.





Comunidades locales

*Nos comprometemos a preservar la **identidad cultural y social de las comunidades** que nos rodean y nos acogen en todos nuestros destinos. Asumimos un papel proactivo en el **desarrollo socioeconómico** de dichas comunidades y para ello, trabajamos en la promoción de un modelo de turismo que integra nuestros éxitos empresariales con el desarrollo social de las comunidades locales.*



DONACIONES

- **689** actividades en Brasil, México, República Dominicana y Jamaica.
- Donaciones monetarias por un valor total de **532.864 €**.
- Hemos creado una nueva edición de la Cátedra del Mar Iberostar (Fundación Iberostar).
- Acuerdo de colaboración con la Fundación Planeterra (Fundación Iberostar).



FORMACIONES

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 adiciones, 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.



ACTIVIDADES

Actividades de educación ambiental en las que también presentamos nuestros compromisos de sostenibilidad y objetivos a corto, medio 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.

Crear valor más allá de nuestro negocio

1. Comunidades locales
2. **Patrocinios, proveedores e innovación abierta**



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 2022, hemos estado presentes en el mundo del deporte a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio:

- Patrocinio Regata APD 2022
- Trofeo Princesa Sofía de vela
- 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.

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.
- Se ha celebrado la **primera hackathon de Sostenibilidad con Microsoft** e Iberostar.





IBEROSTAR
GROUP



//

Liderando un turismo
responsable

//