

2023



IBEROSTAR
GROUP

**Memoria de
sostenibilidad**

Índice

1	QUIÉNES SOMOS	7	3.3.	Diversidad, equidad e inclusión	66
1.1.	Sobre Grupo Iberostar	9	3.3.1.	Diversidad	67
1.2.	Propósito, visión y valores	10	3.3.2.	Equidad	68
1.3.	Unidades de negocio Grupo Iberostar	11	3.3.3.	Inclusión	71
1.4.	Hitos anuales de 2023	12			
1.5.	Premios y reconocimientos 2023	15	4	MEDIOAMBIENTE	73
1.6.	Tendencias del sector	17	4.1.	Economía circular	76
			4.1.1.	Estrategia de aprovisionamiento circular	77
2	IMPULSANDO UN MODELO DE TURISMO RESPONSABLE	18	4.1.2.	Entorno edificado - por una edificación net zero y circular	78
2.1.	Cómo entendemos el turismo responsable	20	4.1.3.	Gestión de residuos y equipo 3R	81
2.2.	Wave of Change, catalizador y hub de innovación	23	4.1.4.	Desperdicio alimentario	83
2.3.	Grupos de interés	25	4.1.5.	Gestión del agua	85
2.4.	Promoción de alianzas estratégicas y sectoriales	27	4.2.	Cambio climático	87
2.5.	Análisis de materialidad	29	4.3.	Soluciones basadas en la naturaleza	92
2.6.	Gestión de riesgos	32	4.4.	Blue Foods	95
2.7.	Objetivos estratégicos y estrategias de acción	37	4.5.	Destination Stewardship	97
			5	BUEN GOBIERNO	98
3	PERSONAS #WEAREIBEROSTAR	39	5.1.	Gobierno corporativo	100
3.1.	Formación y desarrollo	43	5.2.	Código Ético	101
3.1.1.	Objetivos de formación	44	5.3.	Medidas de prevención de delitos	102
3.1.2.	Áreas de formación	45	5.4.	Crear valor más allá de nuestro negocio	105
3.1.3.	Desarrollo profesional	49	5.4.1.	Compromiso con las comunidades locales	106
3.2.	Bienestar	52	5.4.2.	Contribución a la innovación abierta	109
3.2.1.	Bienestar físico	53	5.4.3.	Proveedores	110
3.2.2.	Bienestar emocional	60	5.4.4.	Nuestros clientes	111
3.2.3.	Bienestar social	62	5.4.5.	Acuerdos de colaboración y patrocinio	113



Carta del Presidente



“ **2023** ha sido un año importante para el turismo. A **escala global** nuestro sector alcanzó el **88% de los niveles prepandemia en número de viajeros internacionales**, unos 1300 millones, y el **93% del ingreso con una cifra que ronda los 1,28 billones de euros**. En 2023, el sector de Viajes y Turismo contribuyó en un 9,1% al PIB mundial; un aumento del 23,2% desde 2022 y solo un 4,1% por debajo del nivel de 2019 (WTTC).

En España el turismo se ha consolidado como **uno de los mayores impulsores de la economía** con una **contribución histórica al PIB** del 12,8%, una aportación al crecimiento real del PIB del 70,8% y una creación de empleo del 17%, lo que hace prever que, en el próximo año, **uno de cada cuatro empleos creados en el país** estará en el ámbito del turismo.

En Grupo Iberostar trabajamos para construir un modelo de negocio responsable que, con la calidad como premisa, atiende al bienestar integral de las personas mientras protege y regenera los ecosistemas naturales y la biodiversidad.

Las personas han estado siempre en el centro de nuestra visión: son el alma de un negocio hecho por ellas y para ellas. Y en este terreno, la responsabilidad comienza poniendo la mirada en nuestros equipos, puesto que **sin un empleador responsable no hay turismo responsable**. Ante la escasez de mano de obra profesional necesitamos, más que nunca, atraer, retener y formar al talento necesario. Para ello, en Grupo Iberostar avanzamos en tres dimensiones esenciales; **el bienestar de nuestros profesionales, su formación y la creación de entornos de trabajo diversos, equitativos e inclusivos.**

En esta Memoria se recoge de forma pormenorizada el camino recorrido en estos ámbitos y los retos que se nos plantean a futuro. Cabe destacar que en 2023 hemos impartido más de 330.000 horas de formación a escala global, un 37% más que el pasado año. Nos hemos configurado, además, como una empresa **pionera en el impulso de la Formación Profesional Dual en España**. Este modelo logra una enseñanza-aprendizaje de excelencia y refleja el **potencial de la colaboración público-privada** para trabajar uniendo esfuerzos y mirando a los más jóvenes.

También en 2023 nos hemos unido al Programa Empowering Women's Talent que refleja nuestro **compromiso con el desarrollo y liderazgo femenino** y hemos recibido el sello Diversity Leading Company como reconocimiento a nuestro esfuerzo para **fortalecer y mejorar la gestión de la diversidad y la inclusión**. En el terreno del bienestar estamos impulsando actividades que refuerzan la salud y los vínculos sociales entre nuestros profesionales. Además, hemos realizado una inversión en nuestros hoteles en la mejora de servicios e instalaciones de empleados y empleadas que ha superado los **38 millones de euros**.

Para cuidar del entorno seguimos **trabajando sin descanso en nuestra Agenda 2030** y la Memoria recoge el recorrido del año en nuestro firme compromiso para ser libre de residuos enviados a vertedero en 2025, **ser 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. En 2023 hemos avanzado **hacia la neutralidad de carbono y**, en comparación con 2019, hemos logrado **reducir nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en un 12% a nivel global**. En esta misma línea hemos **reducido el consumo de energía (kWh) en un 6,5% respecto a 2019**. El empleo de las energías renovables es **clave** del ahorro energético y de nuestra aportación a la descarbonización. La **responsabilidad en la cadena de suministro de productos del mar** está alcanzando también metas destacables: es una alegría poder compartir que el **83% del pescado y marisco** que se consume en los hoteles de Iberostar **procede de fuentes responsables**. Y la **mejora de ecosistemas** también ha avanzado con la incorporación de **dos nuevos viveros de corales en República Dominicana** que se suman a los seis anteriores.

El camino es largo. Reconocemos lo andado, pero **somos conscientes de lo que queda por recorrer**. Los retos son grandes. En el ámbito de las **personas** queremos seguir profundizando en la profesionalización del sector **reforzando la FP Dual en el resto de destinos** donde operamos y con nuestra **apuesta firme por la inversión en formación**. Necesitamos avanzar, también, en la atracción de talento con **políticas de bienestar y de conciliación** que nos permitan conectar con el mercado laboral, y vamos a continuar estableciendo una sólida estrategia de **diversidad, equidad e inclusión** que abra oportunidades a todos. En cuanto al medio ambiente, estamos estudiando cómo compensar las emisiones no fácilmente alcanzables mediante descarbonización a través de **proyectos innovadores de captura de carbono**, prestando especial atención a las iniciativas de **carbono azul**. Continuaremos **electrificando hoteles y creando alianzas de calidad** a lo largo de la cadena de valor para reducir las emisiones de alcance 3. También seguiremos fomentado **la colaboración e innovación** con otras empresas que nos acompañan con ingenio y generosidad en este **precioso camino para construir un turismo positivo**.

En este momento en que se abre paso la inteligencia artificial, que tanto nos está ayudando ya, queremos **poner toda la inteligencia humana de Grupo Iberostar al servicio de las personas, empleados, empleadas y comunidades en las que operamos, y al servicio de los entornos que nos acogen**. Así, dando pequeños pasos, **de la mano de la ciencia**, sin poder abarcarlo todo pero **sin renunciar a lo que podemos hacer**, recorreremos un camino del que nos sentiremos orgullosos, sembrando para los que vienen detrás.

”

Miguel Fluxá

Presidente de Grupo Iberostar

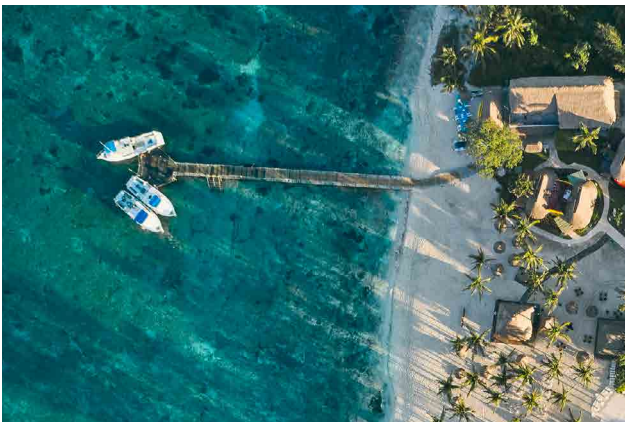
Quiénes somos

- 1.1. **Sobre Grupo Iberostar**
- 1.2. **Propósito, visión y valores**
- 1.3. **Unidades de negocio Grupo Iberostar**
- 1.4. **Hitos anuales de 2023**
- 1.5. **Premios y reconocimientos 2023**
- 1.6. **Tendencias del sector**



1.1. Sobre Grupo Iberostar

Contamos actualmente con tres unidades de negocio. Iberostar Hotels & Resorts es nuestra división hotelera y negocio principal, cuyo portfolio suma 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 14 países. A los hoteles, sumamos otras dos unidades de negocio: nuestro club de vacaciones, Iberostar The Club; y World2Meet, nuestra división de viajes, un grupo turístico de estructura vertical integrado por 17 marcas especializadas en toda la cadena de valor turística. Con una facturación de **3.900 millones de euros en 2023**, nuestra presencia comercial se extiende por más de 20 países, y recibimos más de **8 millones de clientes al año**, que atendemos gracias al talento de más de **35.000 empleados y empleadas de 95 nacionalidades**. Gracias a ellos impulsamos la diferenciación en la experiencia de nuestros clientes a través de la constante innovación en el producto y la apuesta digital.



Somos una multinacional española 100% familiar con sede en Palma de Mallorca (España), más de 68 años de historia en el turismo y unos orígenes empresariales que se remontan a 1877.

Trabajamos para inspirar un modelo de negocio responsable y positivo que se centra en el cuidado de las personas y del entorno. Con la calidad, la sostenibilidad y la innovación como palancas del negocio, situamos la economía circular en el centro de nuestra estrategia y trabajamos una Agenda 2030 propia para ser libre de residuos enviados a vertedero en 2025, neutrales en emisiones de carbono en 2030, 100% responsables en nuestra cadena de suministro de productos del mar en 2025, y mejorar la salud de los ecosistemas que rodean nuestros hoteles, entre otros objetivos.

Miguel Fluxá Rosselló es nuestro fundador y Presidente y miembro de la tercera generación empresarial de la familia Fluxá. Sus hijas Sabina y Gloria Fluxà son la cuarta generación empresarial de la familia Fluxá. Sabina Fluxá Thienemann es Vicepresidenta & Chief Executive Officer (CEO) del Grupo mientras que Gloria Fluxà Thienemann es Vicepresidenta & Chief Sustainability Officer (CSO).

+ **3.900**
MILLONES DE EUROS EN 2023

+ **95**
NACIONALIDADES

+ **8**
MILLONES DE CLIENTES

+ **35.000**
EMPLEADOS

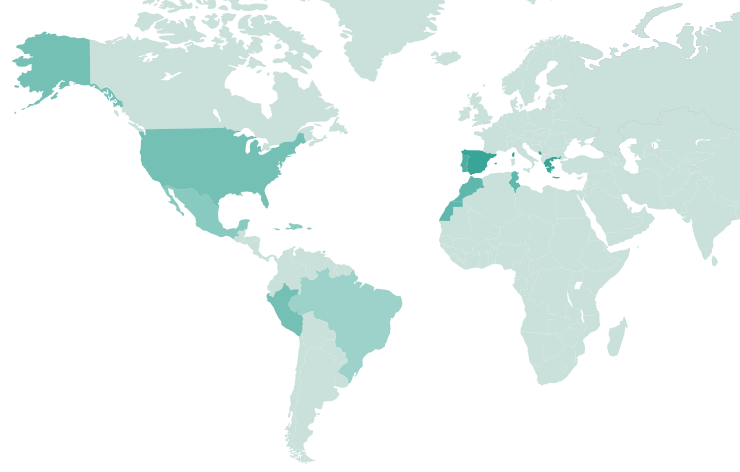


1.2. Propósito, visión y valores

Somos una empresa familiar y, por ello, tenemos un fuerte sentido histórico. Hemos recibido un legado de valores que cultivamos y transmitimos de generación en generación. Contamos con cinco valores corporativos que hemos aquilatado durante más de 100 años de andadura empresarial. La mejor herencia que hemos recibido es vivir en el día a día la **responsabilidad**, que se traduce para nosotros en compromiso con las personas y con el entorno; la **transparencia**, definida como integridad en nuestras decisiones y actuaciones; la **creatividad**, porque estamos en constante evolución y buscamos soluciones creativas; la **pasión**, que nos impulsa a amar lo que hacemos; y la **humildad** para conocer y reconocer nuestros límites.

Trabajamos con visión de largo plazo, construyendo una compañía rentable, pilar fundamental de la sostenibilidad, pero teniendo en cuenta también el impacto que nuestra actividad genera en las comunidades y los ecosistemas que nos acogen. El trabajo de hoy nos permite crear un legado social y medioambiental que disfrutamos ya en la actualidad y que formará parte de nuestra herencia para el futuro.

1.3. Unidades de negocio Grupo Iberostar



IBEROSTAR HOTELS & RESORTS

Es nuestra división hotelera y *core business* de nuestro Grupo. Contamos con un portfolio de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas ubicados en las mejores playas del mundo, incluidos los hoteles bajo la marca Iberostar Beachfront Resorts. Más de la mitad de este portfolio es propiedad. Nuestra presencia hotelera se extiende en 14 países y en más de 35 destinos vacacionales de Brasil, Aruba, Cuba, República Dominicana, España, Estados Unidos, Grecia, Jamaica, Marruecos, México, Montenegro, Perú, Portugal y Túnez.

3 ÁREAS
DE NEGOCIO

IBEROSTAR THE CLUB

Creado en 2017, Iberostar The Club es un club de membresías en México, República Dominicana, Jamaica y Brasil que ofrecemos a nuestros clientes. Nuestros miembros cuentan con ventajas asociadas a la compra y durante su estancia en nuestros hoteles, campos de golf y spa, zonas exclusivas en los hoteles y multitud de servicios a la carta. The Club cuenta con más de 21.000 miembros.

WORLD2MEET

World2Meet (W2M) es la división de viajes del Grupo Iberostar y, como operador verticalmente integrado (VITO), nuestra meta es satisfacer las necesidades del nuevo viajero y atender la totalidad de la demanda del mercado, con vocación de liderazgo en volumen, rentabilidad y calidad. Para ello contamos con 17 marcas únicas y especializadas en toda la cadena de valor turístico (transporte, producto, distribución, alojamiento y receptivo) que nos permiten ofrecer una experiencia 360° tanto a intermediarios turísticos como al viajero: World2Fly, Azul Marino Viajes, GRAND azulmarino, Flowo, Viajes Cibeles, Úbico, The Sphere, Dakari, Bytour, Newblue, Icáron, Club Marco Polo, W2M Pro, Kannak, Escape Home, O7 Hotel W2M DMC y E-North Safaris. A través de estas marcas, World2Meet consolida su presencia en España, Finlandia, Jamaica, Marruecos, Portugal, República Dominicana y Turquía.



1.4. Hitos anuales

Enero

- Reapertura del hotel Iberostar Selection Hacienda Dominicus, en Bayahíbe, República Dominicana, tras una completa renovación.
- Nace Kannak, el nuevo operador de circuitos de W2M.

Febrero

- W2M, a través de su agencia online Flowo, se incorpora al programa de *partners* de Iberia Cards.

Marzo

- Grupo Iberostar pone en marcha el primer plan de movilidad sostenible del sector hotelero en Baleares.

Abril

- W2M estrena programa formativo para agentes de viajes a través de la plataforma Travelsapiens.

Mayo

- Iberostar Hotels & Resorts abre las puertas de Iberostar Selection Albufera en Mallorca, nuestro nuevo concepto de resort todo incluido en Europa.

Junio

- World2Fly recibe su tercer avión A350-900, con el que volará a destinos del Caribe desde el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, en el que tendrá su base.
- Icáron consigue su certificación EarthCheck gracias a la medición y seguimiento de prácticas sostenibles.

Julio

- La cadena hotelera española implanta el programa de fidelización IHG One Rewards en una selección de sus hoteles.
- World2Fly llega a un acuerdo con la agencia mayorista checa Fischer Reisen para operar tres rutas desde el aeropuerto de Praga con destino al Caribe y al Sudeste asiático con un A350 de la compañía.

Agosto

- W2M, a través de campus online, pone en marcha un programa formativo interno sobre sostenibilidad en el sector turístico.

Septiembre

- Iberostar y Hecansa ponen en marcha la primera FP Dual del sector turístico en Canarias.
- Fundación Iberostar y Planeterra se alían para impulsar el turismo comunitario en los destinos con hoteles Iberostar.
- El hotel Iberostar Bahía de Palma en Mallorca será el primero en el mundo en consumir hidrógeno verde a través de un acuerdo pionero con Redexis.
- W2M anuncia que O7 Hotels, gestora hotelera del grupo, acaba de incorporar a su portfolio el hotel Aloe Club de Fuerteventura.
- Iberostar Hotels & Resorts ha sido reconocido entre las marcas con propósito durante la tercera edición de los Premios de Sostenibilidad Marie Claire 2023 del Reino Unido.

Octubre

- New Blue celebra su primera jornada de concienciación para agentes de viaje en Illetas (Mallorca).

Noviembre

- Azul Marino Viajes y Viajes Eroski se unen para dar paso a la nueva Azulmarino.
- Iberostar y W2M celebran el primer Fam Trip de sostenibilidad para agentes de viaje en Tenerife.

Diciembre

- Presentamos en la COP28 nuestra hoja de ruta hacia la economía circular.
- O7 Hotels gestionará nueve hoteles de BlueBay.
- W2M firma el compromiso SBTi para llevar a cabo la descarbonización de todas sus áreas de negocio.



1.5. Premios y reconocimientos

Miguel Fluxá es elegido CEO del año por Forbes España.

Gloria Fluxà es reconocida como una de las 100 personas más influyentes en la lista TIME Climate 2023.

El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) nombra a Gloria Fluxà como su nueva Vicepresidenta y Presidenta de su Comité de Sostenibilidad.

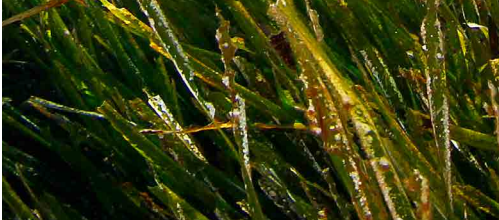
Gloria Fluxà es galardonada con el Premio RSC Hotelera de la Fundación InterMundial y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) en España.

Premios Tourinews 2023, categoría “Premio Leyenda” a Miguel Fluxá por Tourinews (España).



SOSTENIBILIDAD

- Grupo Iberostar recibe en la Feria Internacional de Turismo, FITUR, el premio “Reto FiturNext 2023” por su contribución a un modelo de turismo responsable con el medioambiente.
- Prácticas Turísticas Sostenibles 2022, en la categoría “mejor prácticas sostenibles en alojamientos turísticos” otorgado Turismo de Tenerife (España).
- “Green Award Corendon” por el touroperador Corendon (Países Bajos, Bélgica, Dinamarca).
- Premio “Condé Nast Traveler 2023” en la categoría “Sostenible & Eco”.
- “Marie Claire Sustainability Awards 2023”, en la categoría “Viajes y Ocio” (Reino Unido).
- “Beyond Luxury Award 2023” en la categoría “Mejor cadena hotelera con conciencia ecológica” (España).
- “Tunisia MICE Awards” 2023 en la categoría “Turismo Sostenible” por el Tunisian Convention Bureau (Túnez).
- “Premios Empresariales Vocento 2023” en la categoría “Sostenibilidad Medioambiental” (España).
- “Premio EPA 2023” en la categoría “Sostenibilidad y Economía Circular” por el Acuerdo de Asociación Económica entre los países del CARIFORUM y la Unión Europea (República Dominicana).



TALENTO

- Premios InfoJobs “Las 50 empresas mejor valoradas para trabajar” por InfoJobs (España).
- Sello “Empresa Líder en Diversidad” al Grupo Iberostar por Equipos & Talento (España).
- “Premio Nacional Maitre de Hotel 2023” finalista Top 3 para Ana Clara Pineyro (Maitre de Iberostar Selection Anthelia) y Cristina M. Gómez (2º Maitre de Iberostar Grand el Mirador) por Club Top F&B (España).

INNOVACIÓN

- “Premios Aster 2023” en la categoría “Innovación Digital” por ESIC Business School (España).

HOTELES

- Premio Bitácora, Ganador de Oro como “Mejor Cadena Hotelera 2023” por Mensajero Producciones (Argentina).
- “Mejor Grupo Hotelero 2023” en los Irish Travel Trade Awards (Irlanda).
- “Premios Excelencias Cuba 2022”, categoría “Premio a la Excelencia en Turismo” por Grupo Excelencias (Cuba).
- “Red Star Quality Award 2023” para 4 hoteles de Iberostar Hotels & Resorts por DER Touristik (Alemania).
- TUI Global Holidays Awards 2023” por TUI (Alemania) INDUSTRIA.
- British Airways Holidays Excellence Awards 2023” (Reino Unido).

REPUTACIÓN ONLINE

- Iberostar Grand El Mirador se posiciona como el segundo mejor hotel entre los ‘Top 25 Hoteles de España’ y el segundo mejor hotel de lujo en España, según los usuarios de TripAdvisor.
- Traveller Review Awards 2023 de Booking.com para 69 Iberostar Hotels & Resorts (Países Bajos).
- Tripadvisor 2023: 54 premios Tripadvisor Travellers’ Choic 2023 y 25 premios Best of the Best 2023 en 14 hoteles (Reino Unido).
- HolidayCheck Awards 2023 (Alemania).

1.6. Tendencias del sector

En el mundo de rápido cambio actual, las organizaciones necesitan tomar decisiones y adaptarse rápidamente. Entendemos esta realidad y la hemos evaluado basándonos en las tendencias clave de 2023 que afectan a nuestro sector en las siguientes seis áreas:

Economía

A pesar de las indicaciones globales de una recesión económica, el sector turístico mostró una notable resiliencia, recuperándose al 88% de los niveles pre-pandemia (UN Tourism). Europa superó a América en esta recuperación, demostrando la capacidad del sector para recuperarse en medio de desafíos económicos.

Social

En 2023 se profundizó en la comprensión de la Generación Z como futuros clientes, empleados y empleadas. La investigación se centró en sus preferencias, mientras la industria afronta desafíos relacionados con la brecha de habilidades y empleo en muchos países, especialmente el empleo juvenil. Se hizo hincapié en mejorar la capacitación y abordar los problemas de alojamiento en algunas áreas como formas de atraer y retener personal.

Consumidores

Las tendencias de consumo en 2023 vieron un aumento en los viajes de negocios y ocio (Bleisure), el turismo de bienestar y el turismo cultural. Hubo una creciente demanda de experiencias culturales auténticas y un cambio hacia el respeto de los aspectos sociales y culturales de los destinos. Los consumidores avanzaron un paso más hacia elecciones sostenibles (aunque aún no es la razón principal para la selección de viajes), pero con una mayor intención de generar impactos positivos a través de sus viajes.

Geopolítica

En 2023, el panorama geopolítico siguió siendo altamente complejo, con la guerra en curso en Ucrania y la inestabilidad en el Medio Oriente. Otros factores llevaron a continuas interrupciones comerciales y cambios en los costes de producción y transporte, lo que también contribuyó a un aumento en el coste de vida que afectó tanto a empleados y empleadas como a consumidores.

Innovación


La innovación en 2023 estuvo marcada por el impacto transformador de la IA en la industria de viajes, mejorando la personalización y la eficiencia. Otras innovaciones, como el Combustible de Aviación Sostenible (SAF) y las tecnologías eficientes en el uso de combustible, comenzaron a apoyar tanto los objetivos de sostenibilidad como las eficiencias.



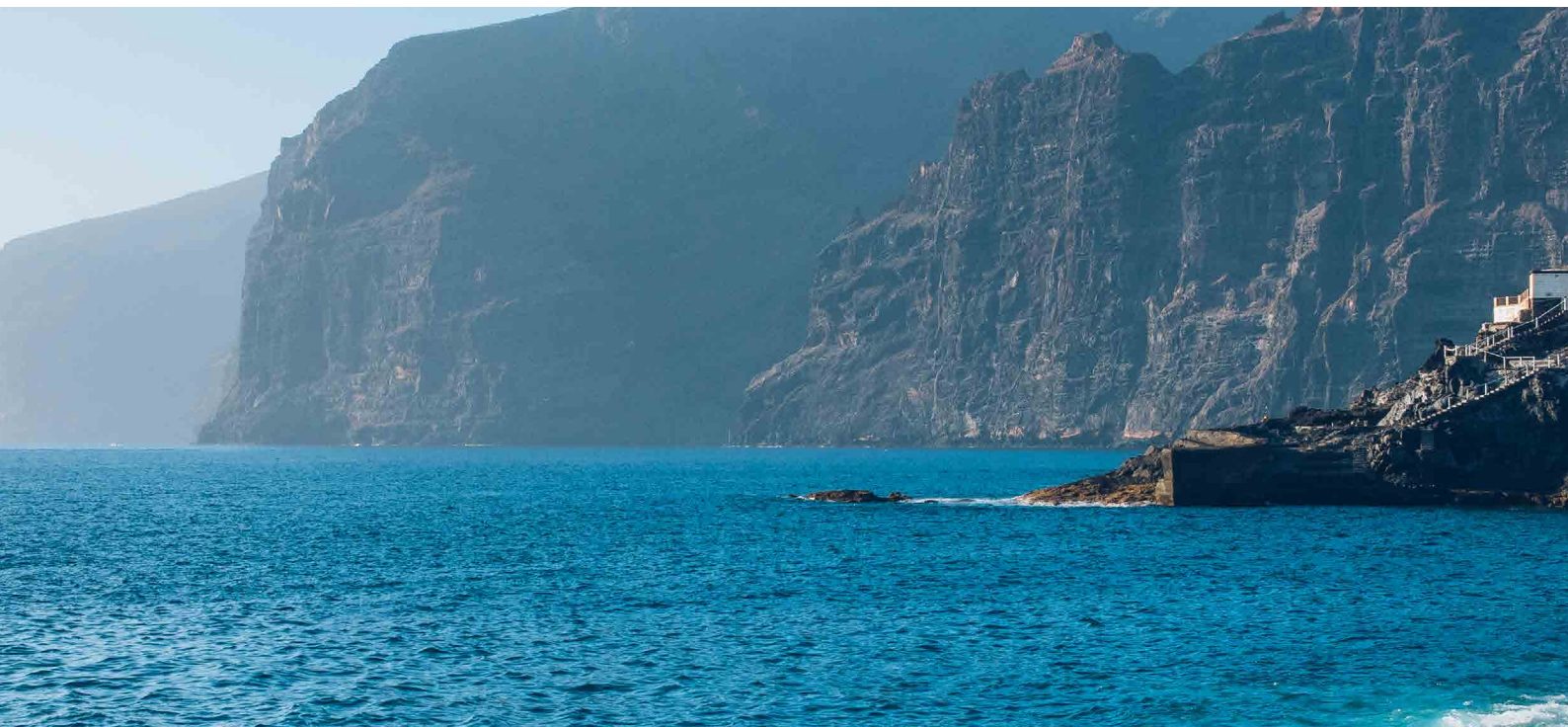
Medioambiental

El debate ambiental en 2023 destacó la necesidad urgente de un cambio acelerado, ya que muchos países no lograron cumplir con los objetivos globales de descarbonización comentados en la COP28 en Dubái. Sin embargo, positivamente, el sector turístico vio un aumento en las conversaciones y la colaboración en temas como energía, residuos y biodiversidad, impulsando el desarrollo hacia soluciones a gran escala.

Impulsando un modelo de turismo responsable

- 
- 2.1. **Cómo entendemos el turismo responsable**
 - 2.2. **Wave of Change, catalizador y hub de innovación**
 - 2.3. **Grupos de interés**
 - 2.4. **Promoción de alianzas estratégicas y sectoriales**
 - 2.5. **Análisis de materialidad**
 - 2.6. **Gestión de riesgos**
 - 2.7. **Objetivos estratégicos y estrategias de acción**





2.1. Cómo entendemos el turismo responsable

En Grupo Iberostar queremos liderar un cambio positivo mediante un turismo positivo.

Turismo positivo es cuidado: de uno mismo, de las personas y del entorno. Es la conexión con las comunidades, la diversidad cultural y el círculo virtuoso formado por personas que cuidan a otras personas y al medio ambiente.

Turismo positivo. Es la pasión compartida por el viaje, la naturaleza y la cultura.

Turismo positivo es promover el talento y el desarrollo personal. Es difundir la excelencia profesional mediante la formación continua, la investigación y el desarrollo de capacidades laborales en beneficio de las comunidades donde operamos.

Turismo positivo es sostenibilidad y medioambiente. Es la unión de ciencia y experiencia para mejorar la salud del océano y recuperar los servicios que nos brinda. Es estudiar y restaurar las barreras de coral, los manglares, los pastos marinos y las dunas; fomentar la economía circular y compartir las mejores prácticas sobre reducción de plásticos y residuos; y buscar alternativas de pescados y mariscos responsables, apoyando también la pesca local.

Turismo positivo es biodiversidad y naturaleza. Es el respeto hacia el entorno y la posibilidad de descubrirlo. Es acercarse a lo que nos rodea mediante expertos locales que viven apasionados por su tierra y su cultura y comparten su conocimiento con los clientes. Es el movimiento Wave of Change que trabaja comprometiéndose a la búsqueda de un turismo regenerativo, basado en la ciencia con el objetivo de reducir emisiones, la gestión de residuos, el manejo de aguas, y la conservación y manejo sostenible del entorno natural en sus hoteles.

Turismo positivo es apoyar y empoderar a las economías locales y a la cultura, creando oportunidades que tendrán un impacto futuro y haciendo del sector turístico un espacio de diversidad e inclusión.

2. Impulsando un modelo de turismo responsable

Turismo positivo es evolución e innovación basada en la ciencia para adaptarse rápida y eficazmente a un mundo cambiante.

Turismo positivo es reconectar con los seres queridos, **descansar** para recargar fuerzas y **seguir aportando** a la sociedad con pasión y tranquilidad de ánimo.

Nuestra visión del turismo responsable es multidimensional y global, integrándose en todas nuestras operaciones y áreas de negocio. A través de ella buscamos contribuir activamente a la realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en la Agenda 2030. Este enfoque refleja nuestro compromiso con las comunidades y su entorno, a la vez que nos alinea con los desafíos más relevantes de nuestra época: preservar el planeta y asegurar el bienestar social. Nuestros objetivos estratégicos y nuestras estrategias de acción están especialmente vinculadas con los **siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**:

Objetivos de desarrollo sostenible



SALUD Y BIENESTAR

Como empleador responsable cuidamos la salud y el bienestar de nuestros profesionales a través de programas que les permitan realizar su trabajo en las mejores condiciones físicas y psíquicas.



EDUCACIÓN DE CALIDAD

Avanzamos hacia la excelencia de nuestros profesionales en un importante esfuerzo de formación continuada, promoviendo la investigación y el estudio en el sector y poniendo en marcha alianzas de FP Dual enfocadas a la especialización de los más jóvenes.



IGUALDAD DE GÉNERO

Prestamos atención al desarrollo de estrategias de diversidad, equidad e inclusión que atienden al desarrollo según el mérito evitando cualquier posible discriminación.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

En el camino hacia la neutralidad de emisiones de carbono apostamos cada vez más por el uso de energía que procede de fuentes de energía renovable con certificados de garantía de origen.

2. Impulsando un modelo de turismo responsable



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Cuidamos el desarrollo económico y social de nuestras personas y de las comunidades donde operamos, promoviendo emprendimiento e impulsando la inclusión social.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Promovemos el desarrollo laboral avanzando en estrategias de equidad que permitan el crecimiento personal en un marco diverso.



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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



ACCIÓN POR EL CLIMA

Nos comprometemos a ser una empresa neutra en emisiones de carbono para 2030 y por ello trabajamos por reducir y compensar nuestras emisiones en nuestras operaciones.



VIDA SUBMARINA

Brindamos especial atención a este objetivo a través de nuestro movimiento Wave of Change, poniendo un gran esfuerzo científico y de inversión en el cuidado, protección, restauración y manejo sostenible del océano y de sus recursos.



ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

Sabemos que el turismo responsable es el resultado de un esfuerzo conjunto y trabajamos para crear alianzas internacionales y locales. Cooperamos con la comunidad científica y académica y con todos los grupos de interés creando espacios de diálogo que nos permitan avanzar.

2.2. Wave of Change, catalizador y hub de innovación

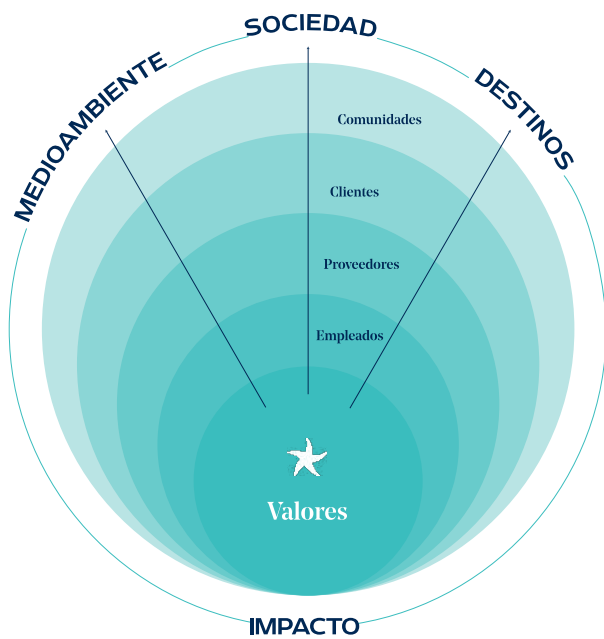
Wave of Change nació a comienzos de 2017 como un movimiento innovador para implicar a todos los que formamos la compañía, stakeholders y a la sociedad en su conjunto en el impulso de un modelo de turismo responsable. Con este movimiento, nos comprometimos firmemente a mitigar los efectos negativos del cambio climático, así como los peligros y prácticas que afectan a la biodiversidad y la contaminación en nuestro océano y costas. Wave of Change se ha convertido en un catalizador de la sostenibilidad del Grupo y ha logrado hitos de gran impacto, demostrando nuestro compromiso con la conservación del océano. Ha generado además una colaboración que une a organizaciones intergubernamentales, gobiernos nacionales y regionales, expertos en sostenibilidad, organizaciones sin ánimo de lucro, la comunidad científica y académica, así como a la sociedad en general.

Wave of Change ha evolucionado desde su papel como catalizador de la sostenibilidad de Grupo Iberostar para convertirse en el primer hub de innovación de la industria turística que genera estrategias transformacionales para impulsar una economía oceánica sostenible. Wave of Change combina un pensamiento creativo y original, aprovechando la experiencia de especialistas en colaboración con agentes clave en el sector público, privado y la comunidad científica. Este enfoque colaborativo prepara el escenario para soluciones pioneras que redefinen la sostenibilidad en la industria turística. Comprometidos con la mejora continua y la innovación, anticipamos avances constantes, esforzándonos por aumentar el conocimiento y la acción en torno al océano en el sector privado.





2.3. Grupos de interés














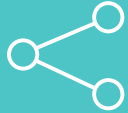
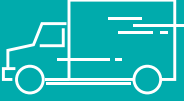

El diálogo con nuestros grupos de interés es un componente esencial para llevar a cabo acciones que reflejen nuestro compromiso con la preservación del entorno y el bienestar de las personas. Fomentar una comunicación continua con esos actores nos capacita para identificar las áreas prioritarias en términos de sostenibilidad y abordarlas de manera eficaz, teniendo en consideración sus necesidades y expectativas. Valoramos su participación y su compromiso, y los involucramos en nuestras políticas e iniciativas a través de una comunicación continua y transparente. Por eso su participación activa en nuestro ejercicio de doble materialidad ha sido clave.

Enfoque en los grupos de interés

Nuestro modelo de diálogo toma en consideración el contexto social y cultural de los diferentes países y destinos que conforman Grupo Iberostar. La identificación de nuestros grupos de interés se ha realizado a través de la metodología de certificación EarthCheck, un marco de referencia de gestión ambiental, que incluye aspectos sociales y de gobernanza, aplicado en la industria turística. En 2023, iniciamos un análisis de grupos de interés detallado en cinco destinos de México, Aruba y República Dominicana, en colaboración con The Travel Foundation. Nuestro diálogo bidireccional se basa en un enfoque integrado que implica la interacción diaria a través de los canales formales de comunicación de que disponemos.

14

PRINCIPALES
GRUPOS DE INTERÉS

 <p>Clientes</p>	 <p>Comunidades locales</p>
 <p>Empleados</p>	 <p>Administraciones públicas</p>
 <p>Agentes de viaje</p>	 <p>Comunidad académica</p>
 <p>Turoperadores</p>	 <p>Comunidad científica</p>
 <p>Medios de comunicación</p>	 <p>Organizaciones del tercer sector</p>
 <p>Socios de negocios</p>	 <p>Asociaciones sectoriales</p>
 <p>Proveedores de productos y servicios</p>	 <p>Comunidad financiera</p>

2.4. Promoción de alianzas estratégicas y sectoriales

El turismo responsable es un esfuerzo compartido. Por eso desarrollamos:

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- Con:** destacadas organizaciones a nivel internacional y corporativo,
- Para:** promover la sostenibilidad, la generación de valor compartido entre nuestros grupos de interés y un turismo responsable colectivo.

Destacadas:

- WTTC (World Travel and Tourism Council)
- CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)
- Instituto de Turismo de España (Turespaña)
- ITH (Instituto Tecnológico Hotelero)
- UN Tourism (Organización Mundial del Turismo)
- SHA (Alianza de Hospitalidad Sostenible)
- SMI (Sustainable Markets Initiative)
- Turistec, clúster de tecnología en turismo

ALIANZAS SECTORIALES

- Con:** otras empresas del sector.
Hemos establecido el área de *Destination Stewardship* dedicada a contar con talento en nuestro equipo para hacer realidad estos acuerdos.
- Para:** lograr un cambio sistémico en la industria del turismo y alcanzar nuestra Agenda 2023.

Destacadas 2023:

- IHG
- FAIRWEG
- FTI Group
- Garden Hotels: proyecto de elaboración de compost ecológico en Alcudia
- Hotelplan Group
- LCC Grünes Reisebüro

Wave of Change Alianzas y colaboraciones

ALIANZAS CON	PONENTES	CERTIFICACIONES
CINVESTAV GIZ GSSI IMEDEA Impulsa Balears Planeterra Reef Futures University of the Balearic Islands Winnow	World Economic Forum Davos WTTC Annual Summit The Economist World Ocean Initiative UN Ocean Decade Conference Our Ocean Reef Futures FITUR	Earthcheck Blue Flag
MIEMBROS DE	ITB COP 25, 26, 27, 28 Phocuswright Harvard University IESE IE Stanford University World Bank Webinars Food Tank	CO-LÍDERES DE Tourism Action Coalition for a Sustainable Ocean
Global Compact World Sustainable Hospitality Alliance Ocean Risk and Resilience Action Alliance Sustainable Markets Initiative		ASESORES DE World Economic Forum WTTC UN Tourism Endeavor Spain

2. Impulsando un modelo de turismo responsable

COLABORACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES LOCALES

En Grupo Iberostar valoramos profundamente nuestro compromiso con el desarrollo sostenible a nivel internacional y local y el fortalecimiento de los vínculos con nuestras comunidades. Por ello hemos creado el programa de Destination Stewardship para mantener relaciones cercanas y colaborativas con las administraciones públicas, sociedad civil y empresas en todos los destinos donde operamos.

Iberostar Sustainability Awards creados en 2023

Desarrollar y comunicar los beneficios del turismo responsable es vital en toda nuestra cadena de valor. Este proyecto nació para reconocer y premiar las mejores prácticas en sostenibilidad entre nuestros colaboradores comerciales en Alemania, uno de nuestros principales mercados emisores.

Dotación: El primer premio incluyó un fondo de 50.000 euros para turoperadores y de 10.000 euros para agencias de viajes para una campaña conjunta centrada en la sostenibilidad.

LOS PREMIADOS EN ESTA EDICIÓN HAN SIDO:

- Grupo Hotelplan, **“Mejor Turoperador por su Iniciativa de Sostenibilidad”** por sus proyectos impulsados junto con su operador turístico Vtours para dar apoyo a sus hoteles asociados en el proceso de **certificación** como alojamiento sostenible y en el **desarrollo sostenible de los destinos vacacionales**. Es el mayor operador turístico de Suiza y asesora a las distintas partes en materia de energías renovables, gestión del agua y reducción del plástico, además de conceder préstamos para facilitar a sus socios una mayor inversión hacia la certificación.
- Fairweg, **“Mejor Agencia de Viajes por su Iniciativa de Sostenibilidad”**: la empresa estableció la **puntuación FAIRWEG®**, que se basa en los estándares del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC, por sus siglas en inglés) y divide los alojamientos en distintas categorías según doce criterios de sostenibilidad. Estos datos, que se actualizan constantemente, son transmitidos a turoperadores, agencias de viajes y destinos a través de un modelo de licencia interempresarial para lograr que las alternativas sostenibles sean visibles y establecer un estándar en la industria.



PREMIOS ESPECIALES:

- FairAway Travel, **“Premio Especial a Turoperador”** por su **escala de viajes justos**, que visibiliza la huella ecológica de cada uno de los viajes de los clientes. La escala mapea de manera individual el impacto ambiental, social y socioeconómico de cada viaje para alentar de una manera lúdica a los viajeros a optar por una forma de viajar más sostenible. Además, compensa todas las emisiones de CO2 del viaje, incluso cuando este se organiza por cuenta propia.
- LCC Grünes Reisebüro, **“Premio Especial a Agencia de Viajes”**: por su cartera de viajes que **solo incluye turoperadores y hoteles certificados por el GSTC**. Mediante consultas personalizadas, también ofrece recomendaciones sobre opciones de vuelo ambientalmente más eficientes, opciones de compensación y la compra de combustible de aviación sostenible (SAF) para reducir las emisiones de CO2 de los viajes.

2.5. Análisis de materialidad

En 2022 realizamos una profunda revisión de nuestro análisis de materialidad aproximándonos al concepto **dobles materialidad** que requiere la nueva **Directiva de la UE sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD)**. Este ejercicio nos ha permitido comprender tanto el impacto de la nuestra compañía sobre los grupos de interés, el medio ambiente y la sociedad como los riesgos y oportunidades asociados a estos aspectos que pueden afectar financiera a nuestra actividad.

Con la identificación de los distintos asuntos materiales, podemos **orientar nuestros esfuerzos** para avanzar hacia un modelo de turismo responsable y enfocarnos en la integración y gestión de aquellos aspectos que generarían un **mayor valor** para nuestro entorno.

La actualización del análisis de materialidad de la compañía se ha realizado en base a entrevistas con las diferentes direcciones y personas responsables de la organización, elaboración de un análisis del negocio y de su entorno, así como de diversos

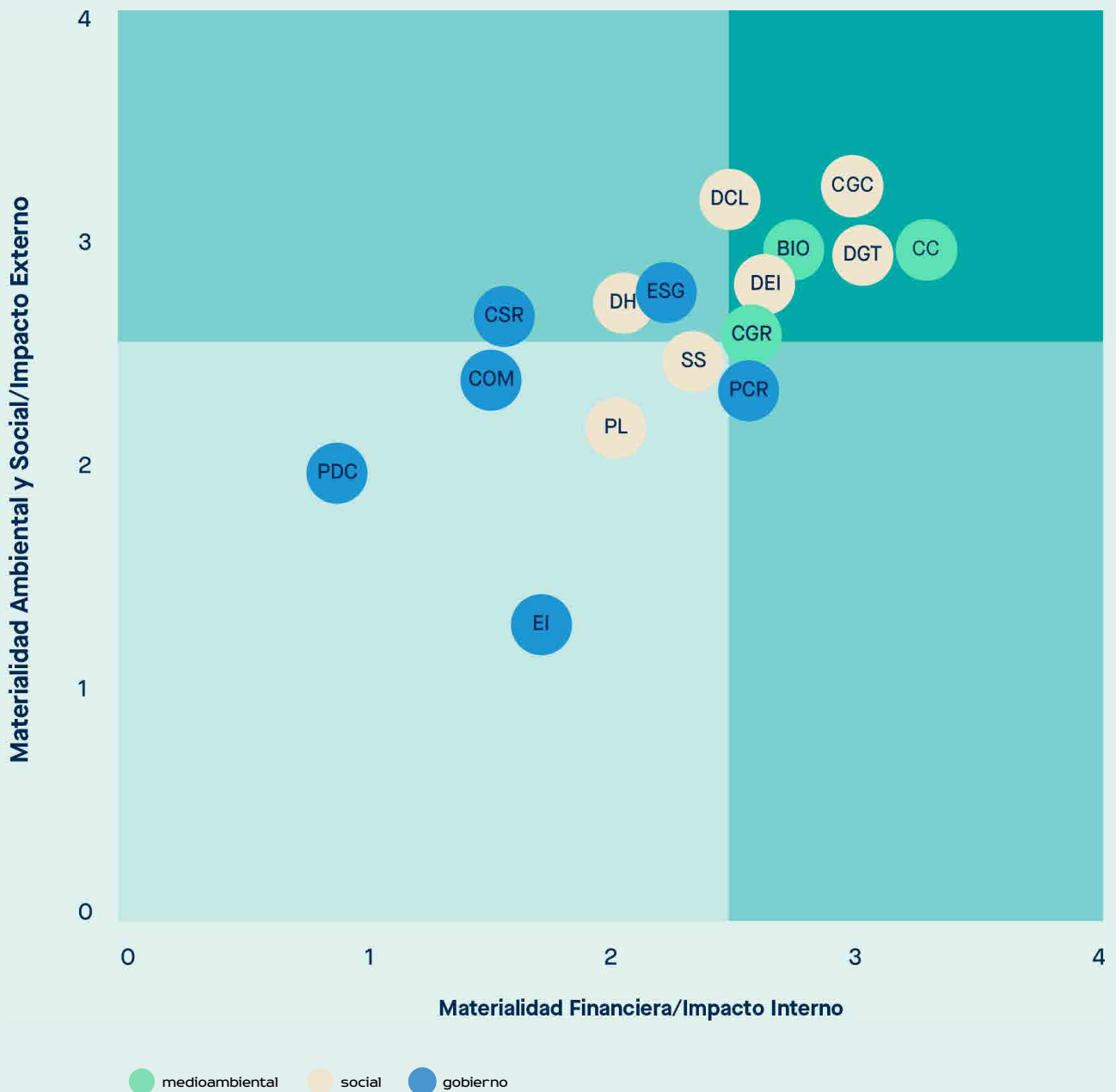
informes de referencia, y la revisión de los asuntos relevantes en sostenibilidad valorados por analistas. Se han tenido en cuenta también los principios del Pacto Mundial y la contribución a los ODS.

En la evaluación de la materialidad financiera, la participación activa de la Presidencia y los miembros del Comité Ejecutivo, así como la colaboración con algunas de nuestras entidades financieras y aseguradoras más importantes, ha sido fundamental. Este enfoque ha permitido comprender a fondo la importancia que la concreción de los riesgos y oportunidades identificados podría tener para Grupo Iberostar desde perspectivas financieras, reputacionales, operativas y de gestión del capital humano

Como resultado del análisis, hemos obtenido la siguiente **matriz de materialidad** posicionando los asuntos de mayor relevancia para Grupo Iberostar y nuestros grupos de interés a los que se da cobertura en este informe y comprender la **relevancia** específica de los riesgos e impactos identificados:

TEMAS MATERIALES	CÓDIGO
PRIORIDAD ALTA	
CAMBIO CLIMÁTICO	CC
DESARROLLO PROFESIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO	DGT
CALIDAD Y GESTIÓN DE CLIENTES	CGC
BIODIVERSIDAD Y CUIDADO DEL ENTORNO NATURAL	BIO
DIVERSIDAD, EQUITAD E INCLUSIÓN (DEI)	DEI
CIRCULARIDAD Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS	CGR
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES LOCALES	DCL
PRIORIDAD MEDIA-ALTA	
PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN RESPONSABLE	PCR
CULTURA Y GOBIERNO DE ESG	ESG
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	DH
CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE	CSR
PRIORIDAD MEDIA	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	SS
PRÁCTICAS LABORALES	PL
COMPLIANCE	COM
PRIVACIDAD DE DATOS Y CIBERSEGURIDAD	PDC
ÉTICA E INTEGRIDAD	EI

Análisis de materialidad de Grupo Iberostar





2.6. Gestión de riesgos



El año 2023 ha sido positivo a pesar del contexto internacional lleno de incertidumbres, como las guerras en el ámbito político y la inflación en el económico. A estas amenazas externas se suman desafíos internos significativos: la escasez de mano de obra cualificada en lo social, la necesidad de integrar con prudencia la inteligencia artificial generativa en lo tecnológico, y la continua promoción de un turismo responsable en lo ambiental.

La gestión de riesgos es un aspecto fundamental en nuestro negocio que garantiza nuestra sostenibilidad y nuestra capacidad para adaptarnos a un entorno empresarial en constante cambio. No solo protege contra pérdidas y amenazas, sino que también impulsa la eficiencia, la innovación y la confianza en toda la organización, lo que permite prosperar en un mundo empresarial dinámico y competitivo.


Consideramos que un adecuado modelo de gestión de riesgos proporciona importantes beneficios para nuestra empresa como pueden ser: aumentos en la resiliencia empresarial, mejora en el proceso de toma de decisiones, una mayor eficacia operativa, protección a la marca y reputación, fortalecimiento de las relaciones con nuestros grupos de interés y adaptación ante los constantes cambios en el entorno empresarial entre otros.

Identificación y evaluación y gestión de riesgos

Nuestro catálogo de riesgos se revisa y actualiza anualmente. En 2023 incluye 75 riesgos repartidos entre las 5 categorías siguiendo la metodología COSO ERM 2017: Compliance, Estratégicos, Operacionales, Digitales y de Reporting.

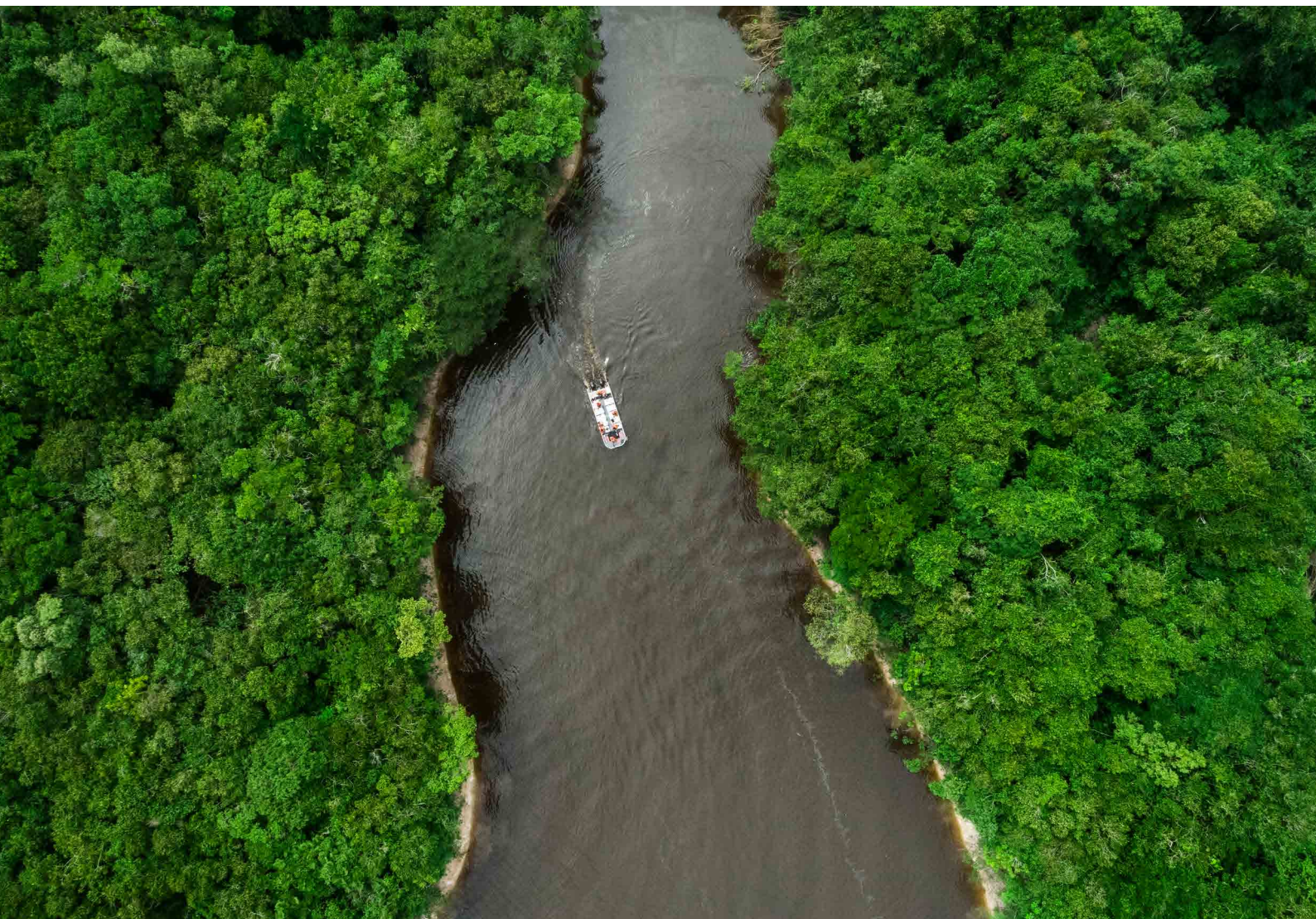
En 2023, actualizamos los mapas de riesgos de nuestras distintas regiones hoteleras, consolidando resultados con el negocio W2M para obtener el mapa de riesgos de Grupo. Implementamos estrategias específicas para mitigar los principales riesgos con foco especial en aquellos del entorno medioambiental, social y de gobernanza (66% de los riesgos de nuestro catálogo tienen vinculación directa o indirecta con estas áreas).

2. Impulsando un modelo de turismo responsable

CATEGORÍA	2023 VS 2022	RIESGOS	PLANES DE ACCIÓN 2023
CUMPLIMIENTO		PLAN DE PREVENCIÓN DE DELITOS	<ul style="list-style-type: none"> Nueva política interna de Derechos Humanos. Comisión de Compliance y evolución del Canal de Denuncias. Desarrollo de nuevos protocolos PPD y adaptación de los mismos a la legislación local en destinos operativos. Evolución de políticas de protección de datos en destinos operativos mediante la adecuación a la legislación local vigente. Acciones para la implantación de la metodología TCFD en materia de gestión de riesgos ambientales.
		DERECHOS HUMANOS	
		PROTECCIÓN DE DATOS (GDPR)	
		NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL Y POLÍTICAS INTERNAS DE SOSTENIBILIDAD	
ESTRATÉGICO		CAMBIO CLIMÁTICO Y CLIMATOLOGÍA EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Acciones Agenda 2030 / Wave of Change. Formación continua y programas de desarrollo directivo. Proyecto Hotel Digital (nuevas medidas para la mejora de la experiencia al cliente; Keyless/Check-in asistido/mapa virtual complejos App Iberostar). Evolución del área Customer Insights (conocimiento del cliente) e interfase de aplicativos operativos con CRM (mejora de la calidad del dato de clientes).
		RETENCIÓN Y ATRACCIÓN DE TALENTO	
		CAMBIOS EN TENDENCIAS Y DEMANDA DE CLIENTES	
		CONOCIMIENTO DE NUESTROS POTENCIALES CLIENTES	
DIGITAL		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Actualización Plan Estratégico de Ciberseguridad 2023-25. Formación continua y normativa de gestión de riesgos de ciberseguridad a lo largo de la cadena de suministro (riesgos de terceros). Digital Business Partners para determinar necesidades y prioridades tecnológicas. Automatización de procesos mediante nuevas tecnologías de robotización. Alineamiento de los procedimientos de IHG para la implantación de tecnología común. Normativa interna sobre el uso aceptable de herramientas de IA Generativa.
		IMPLANTACIÓN, USO Y DEPENDENCIA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS (AI, IOT, ROBOTIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS)	
		DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS	

2. Impulsando un modelo de turismo responsable

OPERACIONES		<p>PADEMIAS Y EPIDEMIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos de eficiencia energética : Hotel Eléctrico, inversiones en renovables, mediciones energéticas y auditorías internas.
		<p>CRISIS ENERGÉTICA Y GESTIÓN EFICIENTE DE FUENTES DE ENERGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> Implantación de herramientas de subastas de principales mercaderías con proveedores y recuperación de materiales para reutilización en obras y reformas.
		<p>DESABASTECIMIENTO O AUMENTO DE LOS PRECIOS DE MATERIAS PRIMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos de economía circular (talleres internos para reparación y reutilización de mobiliario y maquinaria en hoteles).
		<p>INGRESOS/MARKETING</p> <ul style="list-style-type: none"> Implantación herramienta Go Supply (gestión de riesgos de terceros) para medir el cumplimiento en materia ESG de proveedores.
		<p>ESTÁNDARES DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de los estándares de calidad de Iberostar Beachfront Resorts tras alianza con IHG. Implantación del programa de fidelización de IHG “One Rewards”.
		<p>PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA/ EXTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualizado el plan de comunicación ante situaciones de emergencia.
		<p>RIESGOS FINANCIEROS - INFLACIÓN, TIPOS DE CAMBIO, TIPOS DE INTERÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyectos vinculados a la gestión de residuos (centralización de la recolección de residuos, compostaje e uso de IA para la monitorización del desperdicio alimentario en hoteles: Winnow).
		<p>RENTABILIDAD DE NEGOCIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobertura de riesgos financieros mediante derivados. Desarrollo de iniciativas para habilitar viviendas de personal en hoteles.
		<p>CRISIS DEL COSTE DE VIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de crisis operativos en hoteles (seguridad de clientes, climatología extrema, higiene y salud, PRL).
		<p>ROTACIÓN DE PERSONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Programas de fidelización de empleados mediante herramientas tecnológicas (Retribución en especie / gestión de anticipos).
REPORTING		<p>FIABILIDAD DEL DATO</p> <ul style="list-style-type: none"> Evolución de universos analíticos desde nuestro área de DATO (Data Analytics Transformation Office). Migración a Power BI y mediciones mediante aplicativos de la calidad del dato.



MODELO DE GOBIERNO

Nuestro modelo de gestión de riesgos se apoya en un sólido modelo de gobierno en la definición de tres líneas de defensa para asegurar la efectiva implementación de la metodología establecida. El mismo queda formalizado en la Política de Gestión de Riesgos del Grupo.

Hemos designado un Global Risk Manager que lidera la implementación de nuestro sistema de gestión de riesgo, asesora a los diferentes departamentos para abordar los riesgos identificados y supervisa la ejecución de los planes de acción correspondientes.

Para promover la coordinación y comunicación entre áreas, fomentamos la descentralización. En este sentido, contamos con varios interlocutores

de riesgos, quienes reciben orientación del Global Risk Manager y participan activamente en los procesos de evaluación. Estos interlocutores transmiten los planes de acción y las medidas mitigantes definidas por los responsables de riesgos de sus respectivas áreas.

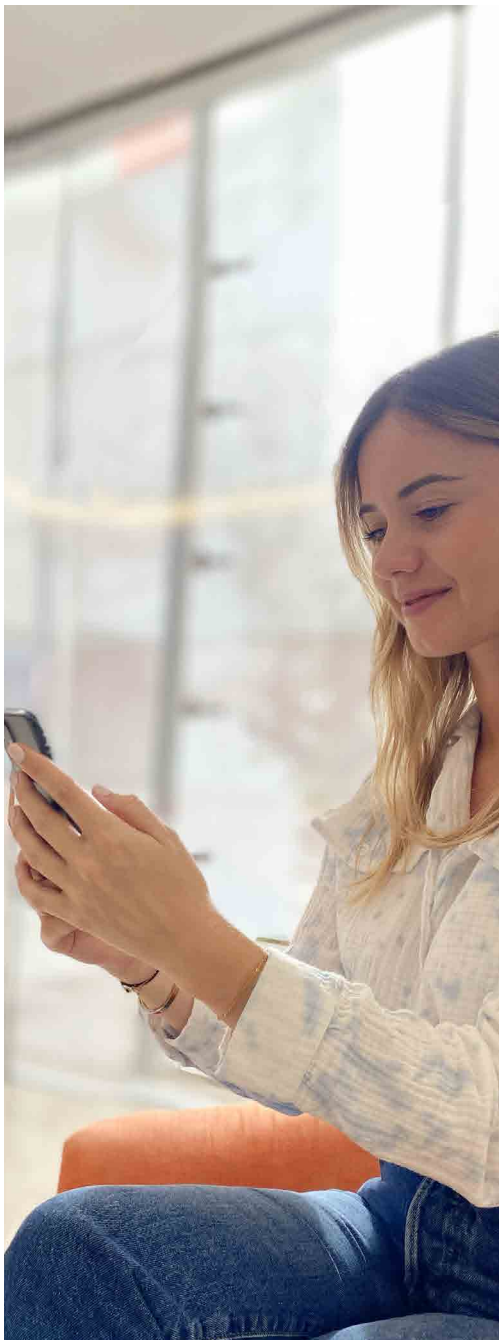
Por último, el Comité de Riesgos es el órgano encargado de revisar el mapa de riesgos y los planes de acción, para su posterior aprobación por parte del Comité Ejecutivo.

Además de esta estructura, nuestro departamento de Auditoría Interna se encarga de revisar los controles internos implementados y la adecuada cobertura de los principales riesgos dentro del Plan Anual de Auditoría Interna.

2. Impulsando un modelo de turismo responsable

GESTIÓN DE RIESGOS POR ÁREAS

Uno de los principales objetivos de nuestro enfoque de gestión de riesgos es reforzar la conciencia en todas las áreas sobre el reto compartido que presenta la gestión de riesgos. Por este motivo, desde el departamento de Auditoría y Riesgos, promovemos que las diversas áreas corporativas avancen en la identificación de riesgos específicos relacionados con sus áreas de gestión, creando así sus propios sub-mapas de riesgos.



En 2023, además del mapa global de riesgos, las áreas de Sostenibilidad, Compliance y Digital han profundizado significativamente en el análisis de sus riesgos específicos:

RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO

La percepción de riesgo más elevada por parte de nuestros directivos son aquellos vinculados a la exposición al cambio climático y climatología extrema. En 2023 se continúa profundizando en estos riesgos y otros vinculados a la biodiversidad. *(más detalle en capítulo 4.2 Cambio Climático y 4.3 Soluciones Basadas en la Naturaleza).*

RIESGOS PENALES

Analizamos los riesgos penales a los que se expone nuestro Grupo, en base a la normativa aplicable en los diferentes países donde operamos. Además, realizamos análisis de riesgos en protección de datos de todas las actividades de tratamiento de datos personales que llevamos a cabo. Basándonos en dichos análisis, implementamos medidas para prevenir los riesgos identificados.

DIGITAL

En los últimos años, hemos observado un aumento en la concienciación dentro de nuestra organización sobre el ciberriesgo. Para abordar esta preocupación, hemos implementado políticas internas de buenas prácticas, proporcionado formación continua al personal y adquirido una ciberpóliza que nos protege contra ciertos ataques cibernéticos. Además, durante el año 2023, hemos continuado fortaleciendo nuestra preparación frente a estos riesgos mediante el desarrollo de una normativa específica de gestión de riesgos cibernéticos.

2.7. Objetivos estratégicos

Partiendo del análisis de materialidad realizado con la ayuda de nuestros grupos de interés, Grupo Iberostar trabaja en cinco objetivos estratégicos a través de siete estrategias de acción. Tanto los objetivos como las estrategias están profundamente imbricados en los ODS desarrollados por Naciones Unidas en la Agenda 2030.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Ser libres de residuos enviados a vertederos en 2025 en todas nuestras operaciones, eliminando por completo el concepto de residuos.

Alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono para el año 2030, con la estrategia más ambiciosa del sector, la cual ha sido validada por la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).

El consumo de pescado y marisco en Iberostar será 100% proveniente de fuentes responsables para el año 2025. Lo lograremos priorizando la sostenibilidad, el bienestar de las personas y la viabilidad económica de los productos marinos.

Iberostar invertirá en la salud de los ecosistemas alrededor de todos sus hoteles, comprometiéndose a mejorarla para el año 2030. Esto no solo contribuirá a la calidad turística de los destinos, sino que también promoverá la conservación del medio ambiente.

ESTRATEGIAS DE ACCIÓN



Economía circular

- Evolucionar las operaciones hacia la circularidad.
- Contribuyendo a destinos regenerativos.
- Impulsando la colaboración a lo largo de la cadena de valor.



Cambio climático

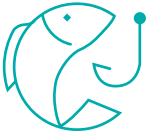
- Descarbonizando los alcances 1 y 2 en el entorno construido y los destinos.
- Descarbonizando la cadena de valor.
- Mitigando el cambio climático a través de acciones como uso de energía renovable y compensación de carbono.
- Adaptándonos al cambio climático invirtiendo en soluciones basadas en la naturaleza.

Soluciones basadas en la naturaleza



- Restaurando los servicios ecosistémicos para la reducción y mitigación de riesgos.
- Mejorando la calidad de las playas y el agua para destinos.
- Mejorando los espacios verdes para el bienestar invirtiendo en soluciones basadas en la naturaleza.

2. Impulsando un modelo de turismo responsable



Blue Foods

- Definiendo un camino hacia el pescado y marisco sostenible.
- Impulsar la trazabilidad en la cadena de suministro.
- Apoyando a las comunidades locales pesqueras.



Destination Stewardship

- Comprendiendo las prioridades y necesidades del destino.
- Conectando al sector privado y las comunidades.
- Fomentando la colaboración precompetitiva que involucre tanto al sector público como al sector privado.



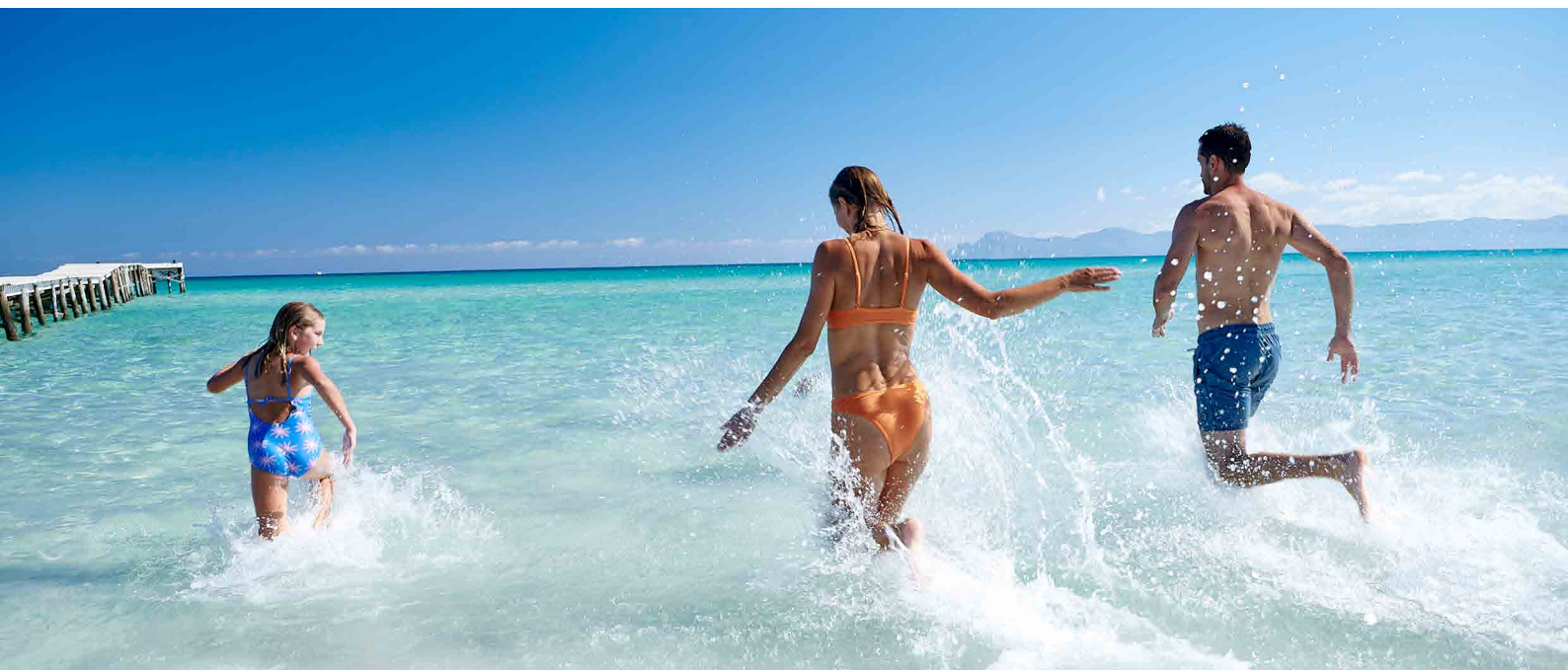
Crecimiento responsable

- Dando respuesta, como empleador responsable, a los retos laborales actuales en el sector turístico para crear un impacto social positivo.
- Desarrollando un modelo de turismo responsable a través de la colaboración en toda la cadena de valor, trabajando para mejorar y reducir el impacto directa e indirectamente.
- Invirtiendo en la profesionalización de nuestro talento.
- Trabajando por el bienestar de nuestros profesionales.



Turismo inclusivo

- Manteniendo nuestro espíritu de empresa familiar que acoge a todos sin distinción.
- Prestando especial atención al desarrollo de estrategias de diversidad, equidad e inclusión con especial atención a la igualdad de género y a los jóvenes.



Personas

#WeAreIberostar

3.1. Formación y desarrollo

3.1.1. Objetivos de formación

3.1.2. Áreas de formación

3.1.3. Desarrollo profesional

3.2. Bienestar

3.2.1. Bienestar físico

3.2.2. Bienestar emocional

3.2.3. Bienestar social

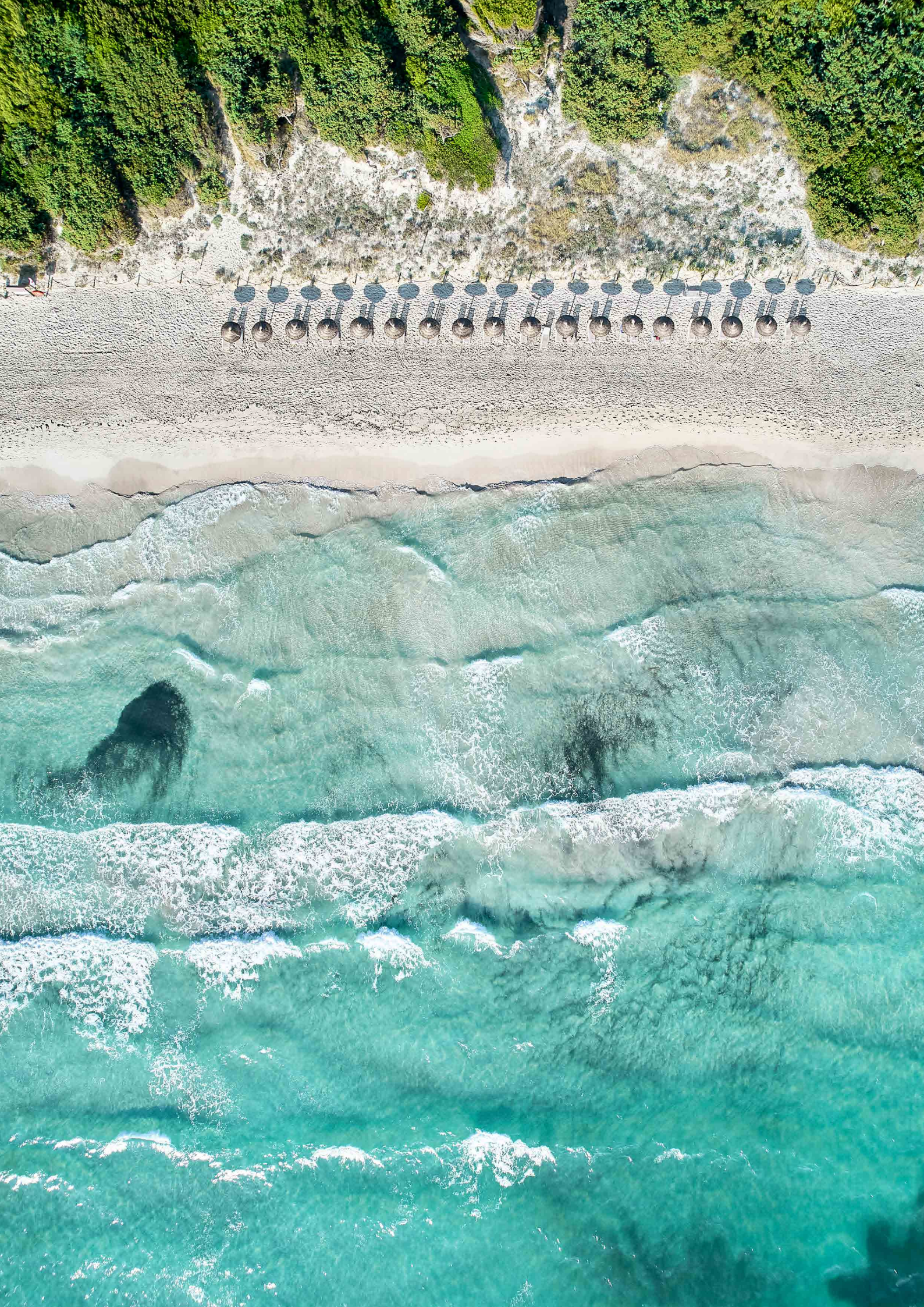
3.3. Diversidad, equidad e inclusión

3.3.1. Diversidad

3.3.2. Equidad

3.3.3. Inclusión





22.523

personas (20.718 en 2022)

44%

mujeres

337.894

horas totales de formación

(+90.000 horas respecto 2022 / un 37%+)

1.840.832 €

inversión total en formación (un 20%+)

78%

de los contratos fijos¹

98%

de los contratos a tiempo completo²

3. Personas #WeArelberostar

Las personas han estado siempre en el centro de nuestra visión y constituyen el alma de nuestro negocio. Por eso entendemos que la responsabilidad comienza poniendo la mirada en nuestros equipos, puesto que sin un empleador responsable no hay turismo responsable.

En 2023, nuestro equipo de Grupo Iberostar se conformó por un total de 22.523 personas^{3y4}.

Nuestro compromiso principal radica en la creación de puestos de trabajo de calidad para todos nuestros colaboradores. Además, abogamos por un modelo de turismo responsable que tenga un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Nuestro análisis de materialidad resalta la importancia del desarrollo profesional y la gestión del talento, así como las cuestiones relacionadas con la diversidad, la equidad y la inclusión, para el éxito de nuestro negocio.

Considerando la escasez de mano de obra profesional en nuestro sector, creemos esencial atraer, retener y capacitar al talento necesario. Para ello, trabajamos tres dimensiones fundamentales como marca empleadora: **el bienestar de nuestro personal, su desarrollo profesional y la creación de entornos laborales diversos, equitativos e inclusivos.**

El bienestar de nuestros empleados y empleadas comienza con la atención a sus necesidades. La encuesta de clima laboral desempeña un papel fundamental en este sentido: **el año pasado, en 2023, alcanzamos una participación del 87%, con más de 10.000 comentarios recibidos.** El 90% de los participantes calificaron su nivel de compromiso con la compañía de forma positiva con un promedio de **8,60 sobre 10.**

Para afianzar este compromiso, damos espacio a las personas para poder crecer y desarrollarse tanto a nivel profesional, a través de una amplia oferta formativa y acciones de desarrollo, como a nivel personal a través de iniciativas que mejoren su bienestar en los distintos ámbitos de su vida.

En un mundo globalizado como el actual, la diversidad, la equidad y la inclusión son fundamentales. La diversidad es connatural al turismo: el viaje abre horizontes, ofrece perspectivas y evidencia la riqueza de la diferencia. En Grupo Iberostar esta dimensión forma parte de nuestro ADN: el talento de la compañía cuenta con 5 generaciones distintas que trabajan juntas, aprendiendo y generando inteligencia colectiva: todas suman desde las identidades que las hacen singulares y excepcionales y la suma de todas supera las aportaciones individuales.

Nuestra meta no es solo brindar puestos de trabajo de calidad, sino también establecer una red de oportunidades de crecimiento profesional para cada miembro de nuestro equipo en un entorno óptimo y de forma equitativa.

+10.000
COMENTARIOS RECIBIDOS

90%
CALIFICARON DE
FORMA POSITIVA

8,60
SOBRE 10

3 A lo largo del presente informe se recoge información relevantes de diversos ámbitos relacionados con la actividad del Grupo y las sociedades que forman parte del perímetro de consolidación, según se detalla en el Anexo I. En la actualidad, el Grupo está enfocado en ampliar el alcance de su reporte para incluir indicadores que vayan más allá del perímetro societario, abarcando así toda la cadena de valor del Grupo Iberostar.

4 El indicador considera el total de la plantilla (FTE) de acuerdo con el perímetro de consolidación indicado en el Anexo I. Mayor detalle sobre el total de empleados y empleadas en el Anexo III. Tablas de información no financiera.



3.1. Formación y desarrollo

En Grupo Iberostar buscamos talento y personas capaces de adaptarse, con curiosidad por seguir aprendiendo y desarrollando su carrera profesional con nosotros. Muy orientadas al cliente, capaces de potenciar las experiencias que ofrecemos. Nuestros equipos son los mejores embajadores de la marca a la hora de contar quién somos y también de contar cómo les hacemos sentir y los acompañamos en su día a día. Necesitamos **líderes inspiradores** de equipos que puedan inspirar, capaces de transmitir pasión y fomentar el compromiso. **Líderes transformadores** que fomenten la creatividad y la innovación y **líderes transversales**, que sepan trabajar no solo en equipo sino también de forma colaborativa. Por último, líderes **responsables** que fomenten un modelo de turismo responsable. La formación y el desarrollo es un tema fundamental que impacta en el éxito de nuestra organización y en el crecimiento individual de cada una de las personas que la conforman.

3.1.1. Objetivos de formación

Consideramos fundamental promover la formación de manera equitativa para todos los profesionales de nuestros equipos. En esta línea, contamos con una política de formación cuyo objetivo es fomentar el desarrollo de las capacidades personales y profesionales, proporcionándoles las herramientas necesarias para mejorar su rendimiento en las actividades diarias.



OBJETIVOS DE FORMACIÓN

- Impulsar el aprendizaje y el desarrollo profesional de los empleados y empleadas 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 y empleadas.
- Desarrollar capacidades de liderazgo y organización en línea con nuestra ambición estratégica.
- Desarrollar las capacidades y habilidades para afrontar los retos actuales y prepararse para futuras disrupciones.

Como eje de nuestra marca empleadora queremos que Iberostar sea percibida como una empresa líder en formación y desarrollo de personas, donde todos pueden desarrollar sus habilidades y capacidades y optar por construir una carrera en Iberostar. Por ello nuestro marco actual de formación se fundamenta en cuatro pilares estratégicos:



PILARES ESTRATÉGICOS

- Impulsamos la **formación profesional dual** para atraer y formar al talento joven en Iberostar.
- Reforzamos el aprendizaje continuo a través de itinerarios formativos integrados en nuestra plataforma de formación digital Campus.
- Continuamos impulsando nuestro modelo de **liderazgo** a través del lanzamiento de distintos programas formativos.
- Aumentamos las opciones de **formación continua** proporcionando respuesta a las necesidades formativas específicas y más demandadas de nuestro negocio.

3.1.2. Áreas de formación

La formación es uno de los motores fundamentales de nuestra visión transformadora. Es parte importante del legado que queremos dejar, el contribuir a que las personas que entran a trabajar con nosotros, crezcan y evolucionen, como personas y como profesionales.

En 2023



Un incremento del 37% en horas respecto al año pasado.

FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL

Desde Grupo Iberostar consideramos clave este modelo educativo, no sólo para el sector, sino también como una oportunidad para la población más joven. A través de nuestra implicación en la formación profesional dual, demostramos que el turismo tiene la capacidad de generar un impacto social positivo.

La formación profesional dual es una opción de formación que permite comenzar la carrera profesional desde el momento que comienza la formación. Esto permite a los estudiantes formarse de forma más real que teórica, y con grandes posibilidades de terminar su formación con un empleo.

La formación dual es un pilar fundamental en nuestra estrategia a largo plazo para profesionalizar el sector, combatir el desempleo y construir una relación sólida entre las instituciones, los centros educativos e Iberostar, permitiendo que el talento joven pueda crecer en nuestros hoteles.

Principales iniciativas 2023:

Convenio con Hoteles Escuela de Canarias (HECANSA), empresa pública de la Consejería de Turismo y Empleo del Gobierno de Canarias (España), para ofrecer nuestros hoteles en las islas como escenario real de aprendizaje a los aprendices de los cursos de FP Dual Intensiva del Sector Turístico. La formación, pionera e innovadora en Canarias, supone el desarrollo de un programa formativo diseñado y ajustado conjuntamente con la empresa y que combina los entornos formativo y laboral. En septiembre de 2023, se inició la 1ª Promoción de la Formación profesional dual en Tenerife, incorporando a **40 alumnos** en nuestros hoteles a partir de enero 2024.

Convenio de colaboración con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) en México. Esta iniciativa se puso en marcha en 2023 en el Plantel de Playa del Carmen y Cancún y contó con la inserción de **94 alumnos** que participaron en el programa de educación dual.



FORMACIÓN DIGITAL

Ofrecemos itinerarios de aprendizaje especializados por segmentos a través de nuestra plataforma digital, **Iberostar Campus**, que cuenta con **19 escuelas y más de 230 cursos en cuatro idiomas**. Reconocemos que las nuevas generaciones requieren enfoques de aprendizaje adaptados, por lo que nuestro Campus brinda una formación accesible, escalable, dinámica y flexible, que se adapta a la vida real. Incorpora el microaprendizaje y elementos de gamificación y una amplia gama de recursos audiovisuales tanto internos como externos.

A pesar del reto que supone la digitalización del trabajo en el sector servicios, hemos logrado integrar con éxito nuestra plataforma de formación digital, no solo entre las generaciones más jóvenes, sino también entre generaciones mayores. Y esto lo vemos reflejado en las valoraciones que recibimos por parte de los usuarios.

En cuanto a la calidad de los cursos, el 75% de los usuarios los ha valorado positivamente con una puntuación promedio de 4/5, asegurando así la mejora continua de la plataforma. Por otro lado, el reconocimiento de los logros de nuestros empleados y empleadas es importante para animarles en su trayectoria y valorar sus esfuerzos, por eso la plataforma Iberostar Campus ofrece también certificaciones y reconoce su progreso educativo.

Principales iniciativas 2023:

Inicio en hotel de itinerarios formativos específicos por departamento en la plataforma digital de aprendizaje Iberostar Campus donde más de **17.000 colaboradores** iniciaron su formación en la plataforma.

Desarrollo + de **100 cursos específicos** de aprendizaje en la plataforma digital

Impulsando jornadas de capacitación digital - **Iberostar Campus Days** - en las que han participado más de 5.000 personas de hotel.

Creación de las **inducciones transversales**, que incluyen visita en realidad virtual a las instalaciones, en Iberostar Campus. A través de estas píldoras cualquier persona de la compañía y, especialmente las nuevas incorporaciones, tienen la posibilidad de conocer la organización de los departamentos de las oficinas centrales y de esta manera disponer de mayor información sobre el negocio, complementando con ello su etapa de onboarding.

Creación de un itinerario formativo para estudiantes en formación profesional dual desarrollado en conjunto entre **Hoteles Escuela de Canarias (HECANSA) e Iberostar**.

Incorporación de **90 cursos nuevos en los itinerarios de formación**, con un énfasis particular en el desarrollo de habilidades blandas y competencias digitales en la Plataforma del W2M Campus.

FORMACIÓN EN LIDERAZGO

Afianzamos el modelo de Liderazgo Iberostar basado en valores y principios organizativos y representando la diversidad de la organización. Un modelo basado en 4 dimensiones para liderar el entorno actual y futuro con el que seleccionamos, evaluamos, formamos y desarrollamos. Los líderes se apoyan en los valores y atributos de este modelo logrando el compromiso con la cultura y el propósito de la organización.

En formación de liderazgo capacitamos a nuestros líderes para que puedan hacer frente a los retos actuales y futuros. Colaboramos con escuelas de negocios pioneras en educación como ESADE e ISDI para ofrecer el Programa de Desarrollo de Liderazgo Iberostar a nuestros Global Senior Managers. También ofrecemos otras iniciativas como el Desarrollo de Liderazgo y Personas o el programa para nuevos líderes - Iberostar New Leaders Program. Además, estamos promoviendo actividades específicas para el liderazgo femenino, así como programas de desarrollo directivo para Directores y Subdirectores junto a ESADE y BCC.

FORMACIÓN CONTINUA

Disponemos de un área centrada en la formación general continua que incluye planes formativos por colectivos y región con cursos específicos en función de las necesidades del negocio, en las competencias y las características y normativas de cada región o país y en las habilidades que hay que desarrollar para afrontar los retos actuales y futuros.

Todo ello permite contar con **un marco formativo completo e integrador** que nos permite optimizar la inversión en formación y que las personas se formen en las disciplinas necesarias para desempeñar su rol en la organización y en el entorno actual. Desde **formación estratégica a formación obligatoria** a formaciones **específicas** por departamento en función de las necesidades identificadas y formación en **habilidades blandas y digitales** y **en idiomas**.

Principales iniciativas 2023:

Lanzamiento de la **primera edición Iberostar Hotel Leadership Program**, un programa de formación para **32 directores y subdirectores de hotel de 8 países**, que organizamos en colaboración con ESADE y el Basque Culinary Center con foco en liderazgo y mejora de la experiencia del cliente.

Programa **Grow Your Skills**, enfocado en desarrollar las competencias directivas de nuestros líderes centrándose en aspectos clave como la gestión emocional, la gestión de las relaciones, la gestión del cambio y la diversidad.

Primera edición del **Iberostar New Leaders Program**, un programa para acompañar a nuestros nuevos líderes y managers y prepararlos para su nuevo rol en la organización.

Ampliación de programas, iniciativas y contenidos orientados a formar, sensibilizar y que potencian la Diversidad y el Liderazgo femenino en colaboración con la CEOE, ESADE y Equipos & Talento y acompañar aspectos generales con foco específico en sostenibilidad y turismo responsable.

Principales novedades 2023:

Lanzamiento de formaciones de Guest Loyalty a nivel global.

Formación en Sostenibilidad para generar concienciación y buenas prácticas para cumplir con nuestros objetivos de la Agenda 2030.

Formación en Concienciación de Ciberseguridad.

W2M inicia el programa "Embrace the journey, keep learning" en colaboración con el British Council, orientado a mejorar la competencia en inglés, reforzando así las habilidades transversales.

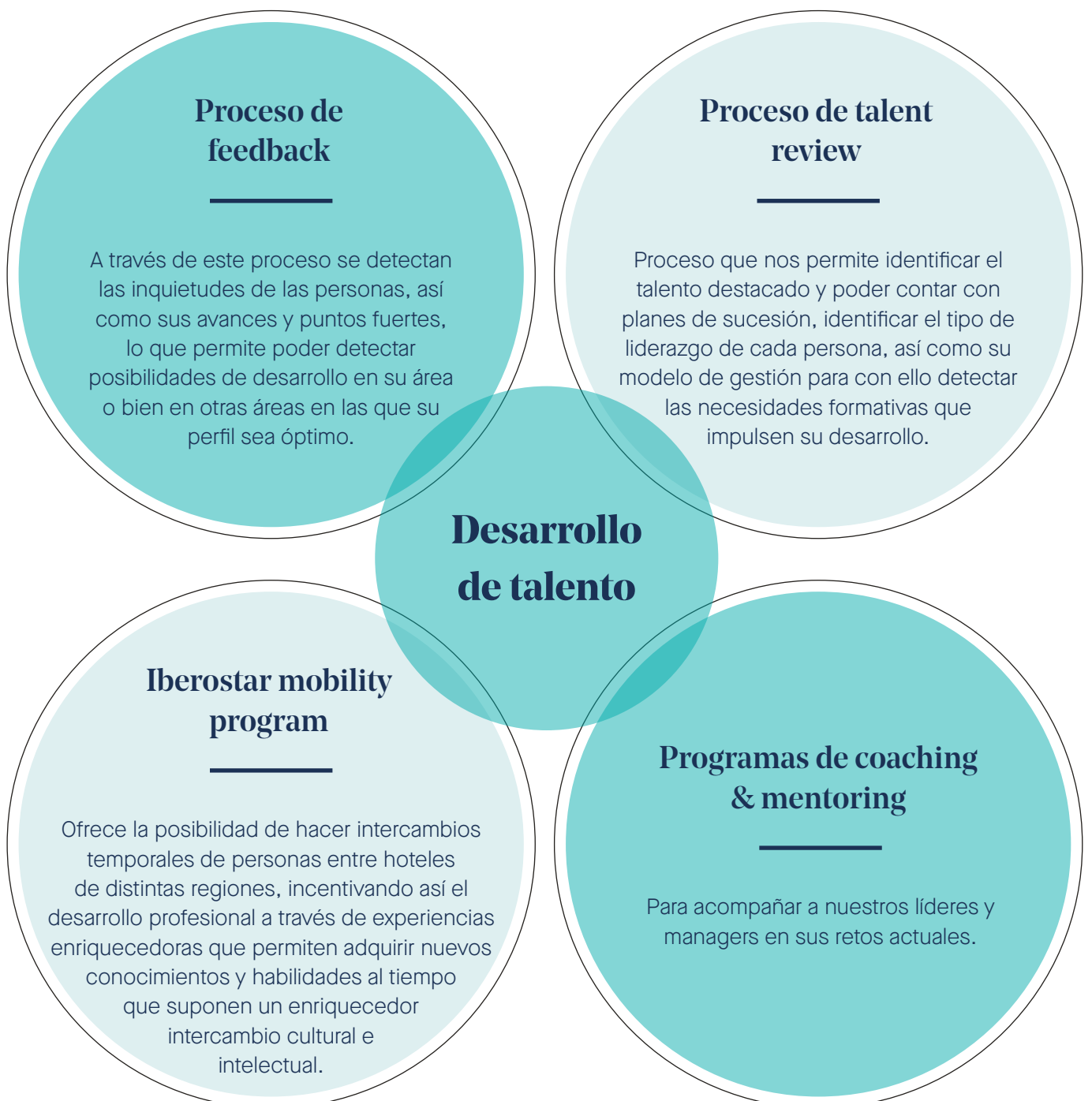


3.1.3. Desarrollo profesional

El desarrollo profesional en Grupo Iberostar contempla una doble dimensión: por un lado ayudar a los profesionales a mejorar la calidad de su desempeño diario. Por otra parte, abrirles oportunidades a nuevos retos profesionales.

DESARROLLO DE TALENTO

Reconocemos el potencial y el talento de nuestros profesionales y brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo. Así retenemos el conocimiento y la experiencia dentro de nuestra organización y fortalecemos el compromiso y la motivación de nuestros colaboradores.



OPORTUNIDADES PROFESIONALES

Entre las oportunidades profesionales, dos aspectos destacan por su capacidad para potenciar el crecimiento y el desarrollo: los acuerdos de prácticas con escuelas y la promoción interna. Ambas estrategias ofrecen la posibilidad de crecer profesionalmente al tiempo que constituyen pilares fundamentales para la construcción de sólidas y exitosas trayectorias en el ámbito laboral. A través de estas oportunidades, buscamos impulsar el progreso y desarrollar el potencial de las personas que deciden desarrollar su carrera en el sector.

Acuerdos de prácticas con centros educativos:

Los acuerdos de prácticas son una oportunidad para quienes están dando sus primeros pasos en el mundo laboral. Al colaborar con instituciones educativas, brindamos a los estudiantes la posibilidad de adquirir experiencia práctica relevante. Estos acuerdos no solo son una puerta de entrada al mundo laboral, sino que también son una oportunidad para desarrollar habilidades, construir redes profesionales y obtener una comprensión más profunda de las expectativas y demandas del mercado laboral.

Datos de Iberostar Hotels & Resorts:

- Escuelas/Centros educativos con acuerdos de colaboración de prácticas: +60 (España y otros países de la UE como Italia, Países Bajos, Suiza entre otros)
- Personas en prácticas 2023: 799 en España, México y Brasil
- 17,9% continuaron trabajando en Iberostar al finalizar su período de prácticas.

Por otro lado, en línea con nuestro compromiso por el desarrollo y el crecimiento profesional, y por 10º año consecutivo, hemos dado continuidad a nuestra alianza con la Escola d'Hoteleria de les Illes Balears (EHIB), premiando el talento y la excelencia de los tres estudiantes más brillantes de segundo curso del grado de Dirección Hotelera a través de las Becas Iberostar.

Las Becas Iberostar cubren el total de los importes correspondientes a las matrículas de tercer y cuarto curso, y permiten a quienes las reciben cursar sus prácticas obligatorias nacionales e internacionales en alguno de los hoteles de la compañía. Además, el programa proporciona la financiación de un periodo de formación adicional en Alemania con alojamiento y desplazamientos incluidos, y garantiza su incorporación a la plantilla de Iberostar Hotels & Resorts en contrato de prácticas una vez finalizados sus estudios.



Promoción interna como motor de crecimiento:

La promoción interna representa una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo profesional continuo. Valoramos el mérito, el desempeño y la dedicación, y creemos que la promoción interna contribuye también de manera significativa al crecimiento sostenible, la competitividad y la cultura organizacional de la empresa. Esta práctica no solo fortalece el compromiso y la lealtad de los colaboradores, sino que también fomenta un ambiente de trabajo en el que el esfuerzo y la excelencia son reconocidos. A través de la promoción interna no solo ofrecemos oportunidades de crecimiento vertical, sino también horizontal, permitiendo a las personas explorar distintas áreas dentro de la organización y ampliar de esta forma sus habilidades y conocimientos.

En Iberostar tenemos un firme compromiso con la promoción interna y por ello acompañamos en su trayectoria a todos nuestros profesionales, para que sigan creciendo profesionalmente. Un buen ejemplo de ello es que las vacantes de los directores y directoras de nuestra división hotelera han sido cubiertas a través de promociones internas.

Por otro lado publicamos la práctica totalidad de nuestra ofertas laborales en el portal de empleados y empleadas, excepto aquellas que requieren de mayor confidencialidad, ofreciendo a cualquier persona de Iberostar la posibilidad de postularse a través de un proceso transparente y totalmente confidencial. En el ejercicio 2023, el 24,4% de estas vacantes fueron cubiertas con personal interno.

Al invertir en el desarrollo profesional de las personas, y garantizar la imparcialidad por razón de género, nacionalidad, orientación sexual, etc. en la selección, promoción y formación de los empleados y empleadas de la organización en cualquiera de los procesos, no sólo estamos invirtiendo en el éxito a corto plazo de nuestra empresa, sino también en su éxito a largo plazo y en el crecimiento sostenible y próspero de los destinos en que operamos.





3.2. Bienestar

El bienestar de los equipos conforma uno de los activos de mayor valor de una compañía. Impacta en la calidad de vida de cada individuo y en el éxito y la productividad de nuestra organización. El bienestar en la empresa trasciende la mera ausencia de enfermedad o estrés laboral. Se trata de cultivar un entorno donde cada persona pueda desarrollarse física, emocional y socialmente. Abordamos desde esta perspectiva holística el bienestar, reconociendo que cada dimensión es esencial para el desarrollo integral de nuestros equipos y, en última instancia, para el éxito sostenible de nuestra empresa.

Para definir los planes de actuación partimos del conocimiento y del dato a través de nuestra encuesta de clima laboral. Esta información permitió la elaboración de más de 450 informes específicos que constituyen el punto de partida del plan de acción en cada centro de trabajo y área para su ejecución en 2024.

3.2.1. Bienestar físico

Desde la perspectiva física, y a través de la Promoción de la Salud en el Trabajo, el bienestar implica promover hábitos de vida saludables, proporcionar un entorno de trabajo ergonómico y seguro, y fomentar la actividad física y el descanso adecuado. Desde 2017, estamos adheridos a la Red Europea de Empresas Saludables y, a través del proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable, promovemos la salud en el lugar de trabajo. Además, nos adherimos a la Declaración de Luxemburgo de 1997, que establece los principios fundamentales y el marco de referencia para una gestión efectiva de la salud laboral. El Servicio de Prevención Propio (SPPM) de Iberostar junto al departamento de Recursos Humanos desde su área específica de “engagement” y comunicación interna, han implementado iniciativas en el marco de Empresa Saludable, con el propósito de fomentar la salud de los trabajadores y contribuir a la reducción de los absentismos⁶ mediante medidas preventivas, programas de salud, fomento de la actividad física y promoción de una alimentación saludable.

Proyecto Empresa Saludable

El proyecto Grupo Iberostar Empresa Saludable incluye la creación de un grupo de promoción de la salud en el trabajo, compuesto por miembros del Servicio de Prevención mancomunado (SPPM), empleados y empleadas de diversos departamentos de la compañía, así como otros colaboradores internos y externos. Una de las metas principales de este proyecto es globalizar las actividades propuestas, involucrando al personal de PRL de otros países para llevar a cabo actividades alineadas con las propuestas.

Todos los actores involucrados participan en las distintas etapas del proceso, desde el diseño hasta la evaluación, promoviendo una toma de decisiones compartida que integra el proyecto en el ADN de la compañía. Como parte del plan, se llevan a cabo diagnósticos de la situación de la empresa en materia de salud y seguridad laboral con el fin de identificar riesgos y áreas de mejora.

Asimismo, hemos establecido una hoja de ruta alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, la Ley española de Prevención de Riesgos Laborales y el Portal de Promoción de la Salud en el Trabajo del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST). En este sentido, hemos prestado especial atención a cuatro áreas clave:

<p>Sostenibilidad y responsabilidad social corporativa</p> <p>Fomentar el ejercicio responsable del negocio actualizando constantemente la gestión para trabajar de una manera sostenible</p>	<p>Salud</p> <p>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</p>
<p>Desarrollo personal</p> <p>Lograr el estado máximo de salud y bienestar de nuestros empleados y empleadas 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 empleadas y la organización en cada puesto de trabajo</p>	<p>Prevención de riesgos laborales</p> <p>Proteger a nuestros empleados y empleadas de daños derivados de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de las normativas estipuladas en materia de prevención</p>

⁶ Mayor detalle sobre las horas de absentismo en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.



IBEROSTAR VITALITY

Cabe destacar que, para ampliar el alcance de estas iniciativas, contamos con una **plataforma llamada Iberostar Vitality disponible para todos los empleados y empleadas de nuestros hoteles en España** donde lanzamos gran parte de las actividades de bienestar dirigidas a los trabajadores:

- Diseñada para que los empleados y empleadas puedan acceder a ella, si lo desean, también fuera de su horario laboral, incluso con sus familiares.
- En 2023, ampliamos su contenido y creamos una sección dedicada a la salud mental.
- Además, realizamos campañas presenciales en todos nuestros centros en España para promover su utilización.

También llevamos a cabo evaluaciones de nuestras acciones a través de encuestas de satisfacción, con el fin de conocer la opinión de los participantes y obtener nuevas ideas. Como parte de nuestra visión de futuro y con el objetivo de promover la salud en toda la compañía, hemos propuesto la participación de todos nuestros centros de trabajo en la campaña “Los Meses de la Salud en Iberostar: Mejora tu Salud en 12 Meses”. Esta campaña, lanzada en diciembre de 2023 y que se extenderá a lo largo de todo el año 2024, tiene como objetivo promover una cuestión de salud diferente en cada mes.

En el entorno laboral, donde pasamos una gran parte de nuestro tiempo, la integración de actividades deportivas no solo promueve la salud física de las personas, sino que también mejora significativamente el ambiente laboral, fomentando la motivación y la cohesión grupal.

ENERGY TEAMS

Desde 2022, fomentamos de forma global la creación de espacios que supongan un punto de encuentro para personas de la empresa que comparten la pasión por el deporte. Animamos a las personas a crear estos espacios y les brindamos las herramientas y recursos necesarios para su implementación. Actualmente son más de 20 los “Energy Teams” activos en toda la compañía.

Además de los Energy Teams creados por nuestros equipos, desde Iberostar impulsamos la actividad física a través de acciones promovidas por la compañía como son la celebración del Día Internacional del Yoga, que celebramos a nivel global en todos nuestros destinos, así como motivando la participación en torneos de distintas disciplinas así como en las carreras populares en cada geografía.

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Desde 2022 todos los centros de trabajo de la compañía tienen acceso a Ciclogreen, una plataforma digital, ahora integrada como parte de nuestro Plan de Movilidad Sostenible, que permite fomentar y premiar internamente los desplazamientos sostenibles al trabajo, impulsando los hábitos saludables y midiendo la reducción de emisiones de CO2 resultante a través de retos que motiven una movilidad más sostenible entre nuestros equipos.

A través de la plataforma y su sistema de puntos, hemos lanzado 6 distintos retos a nivel global a lo largo de 2023, y a través del panel de control hemos podido realizar un seguimiento de su uso, incorporando un plan de incentivos para reconocer el esfuerzo y aportación de las personas que han participado en cada uno de estos retos.





SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Nuestro plan de **Prevención de Riesgos Laborales (PRL)** incluye la política de Prevención de Grupo Iberostar, desarrollada conforme a los principios establecidos en las normativas de Prevención de Riesgos Laborales y está disponible para todas las personas de nuestros equipos en el portal del empleado y de la empleada.

Para extender las mejores prácticas en materia de prevención a todo el Grupo, desde el año 2001 implementamos un **Servicio de Prevención Propio Mancomunado (SPPM)** que se encarga de gestionar la prevención, incluyendo reconocimientos médicos y asistencia sanitaria, externalizando solo servicios puntuales, especialmente relacionados con la higiene industrial.



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

Evitar o minimizar los riesgos con el fin de reducir la siniestralidad en el centro de trabajo.

Garantizar un adecuado nivel de seguridad y de salud al personal del centro de trabajo.

La promoción y el desarrollo de la cultura preventiva en la compañía.

La integración de la prevención en todos los niveles de la actividad.

La formación e información en seguridad y salud laboral.

Impulsar el principio de responsabilidad preventiva en todos los niveles de la organización.

El establecimiento de instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.

La colaboración con organismos e instituciones en esta materia.

Una mayor eficacia con la coordinación del Servicio de Prevención y el centro de trabajo.

La reducción permanente de la siniestralidad laboral.

A través del Servicio de Prevención Propio Mancomunado (SPPM), hemos establecido una estructura que nos permite exportar las mejores prácticas en materia de prevención a aquellas regiones donde la legislación es menos estricta, y así homogeneizar nuestro sistema de gestión de prevención garantizando elevados estándares de calidad del mismo para todas las personas de la compañía independientemente de su ubicación geográfica. En estos casos, nuestro SPPM sirve como asesor y mantiene contacto directo con un gestor de prevención designado en cada localidad.

3. Personas #WeArelberostar

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

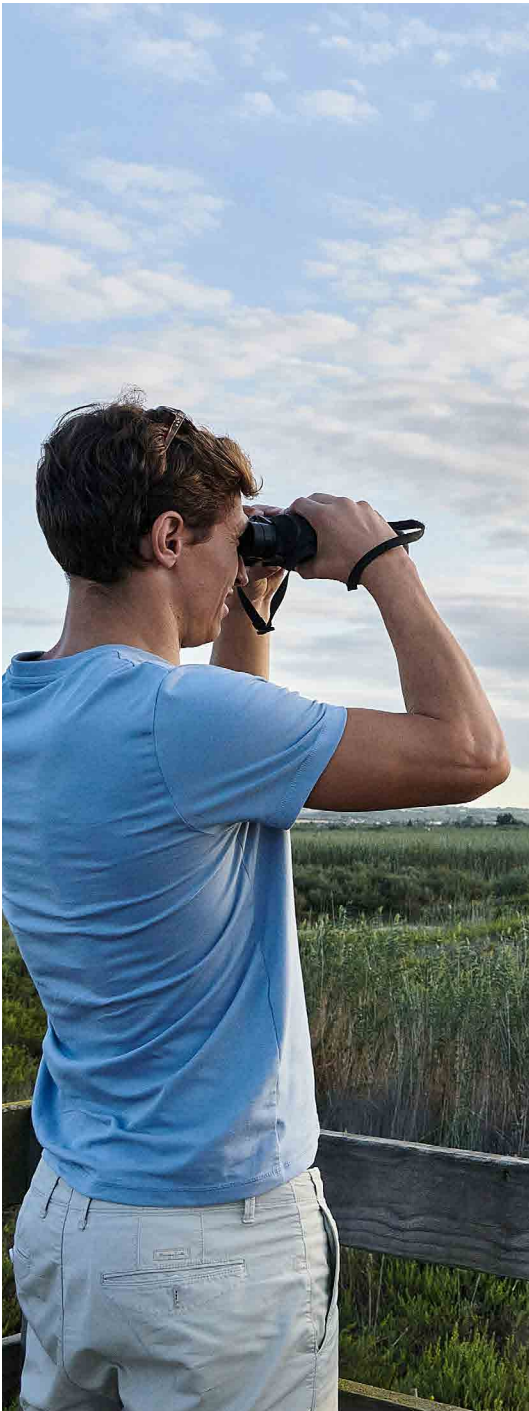
- **Accidentabilidad**⁷: registro de los indicadores de accidentabilidad.
- **Emergencias**: definición de protocolos de actuación y simulacros ante emergencias según el riesgo y geografía de cada país (catástrofes naturales, atentados, criminalidad, etc.).
- **Formación**: divulgación de información y conocimiento de buenas prácticas de PRL.
- **Vigilancia de la salud**: registro y cumplimiento de las normativas locales en materia de PRL.
- **Registro documental**: creación de una estructura de reporte para un registro fiable de indicadores de accidentabilidad y otros Key Performance Indicator (KPI) relacionados con la seguridad y salud de los empleados y empleadas.
- **Primeros auxilios**: asegurar el conocimiento de todo el personal en materia de primeros auxilios.

Los tres departamentos que tienen responsabilidades críticas en materia preventiva son:

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



⁷ Mayor detalle sobre los accidentes por género, así como los índices de frecuencia y gravedad en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.



Nuestros profesionales de las actividades de explotación hotelera ejercen su derecho a la participación en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo, a través de los gestores de Prevención y los Comités de Seguridad y Salud⁸. Existen varios Comités de Salud y Seguridad en España, República Dominicana, México, Brasil y Perú. Casi el 90% de nuestros centros a nivel España dispone de un Comité de Seguridad y Salud. Los Comités de Seguridad y Salud se constituyen como el órgano de consulta, regular y periódica, de las actuaciones de la compañía en materia de prevención de riesgos laborales.

Para asegurar la implementación de todas las medidas y protocolos, se realizan visitas presenciales por parte de los técnicos, que elaboran un informe donde se analizan los riesgos asociados a los diferentes puestos de trabajo y se proporciona a todos los equipos fichas informativas sobre los riesgos específicos de sus puestos de trabajo, así como formación relacionada con sus roles de manera telemática.

Cabe destacar que ofrecemos a nuestros colaboradores diversos canales para que puedan notificar situaciones de peligro a los responsables correspondientes. Estas notificaciones pueden realizarse a través del SPPM y el portal de empleados y empleadas (Star Team) para las actividades de explotación hotelera, y directamente al departamento de Recursos Humanos para el resto de nuestras actividades comerciales.

Además de las formaciones estipuladas en las normativas, tanto nacionales como internacionales, ofrecemos otras formaciones derivadas de toda la información que recogemos sobre salud y seguridad, ya sea a través de las estadísticas de accidentalidad, evaluaciones de riesgo o auditorías preventivas, para que la formación impartida sea lo más completa posible y los más adaptada a los posibles riesgos derivados de su puesto de trabajo. En 2023 hemos realizado: **21.101 horas de formación de PRL a través de 26 acciones formativas.**

⁸ Mayor detalle sobre las enfermedades laborales por género, así como los índices de frecuencia y gravedad en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.

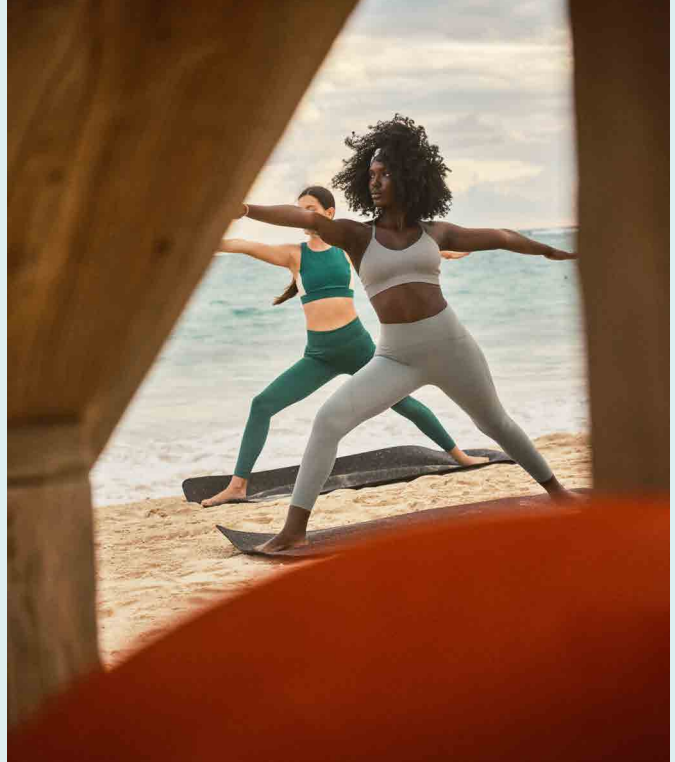
3.2.2. Bienestar emocional

CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL

En la sociedad actual, la búsqueda de un equilibrio entre la vida laboral y personal se ha convertido en un desafío para las empresas. El ritmo acelerado de nuestro mundo, junto con las demandas profesionales y personales, plantea importantes interrogantes sobre cómo lograr un equilibrio satisfactorio entre ambas esferas de la vida. En un sector como el turismo, a veces encontrar un balance saludable entre estas áreas conlleva grandes desafíos.

Desde Iberostar, conscientes de ello, hemos implementado distintas medidas que favorecen la conciliación, atendiendo siempre a las posibilidades que cada puesto de trabajo pueda ofrecer.

- Para personas de la estructura, cuyo trabajo principalmente se basa en oficinas, disponemos de una **política de horario flexible**, así como una **política de teletrabajo**.
- Para otros colectivos, que por su responsabilidad no puedan acogerse a dichas políticas, se han establecido iniciativas de gestión del tiempo por parte de los managers como:
 - la **definición de los turnos de trabajo con una antelación mínima**, para gestionar las necesidades personales con tiempo suficiente.
 - la **adaptación de horarios en aquellos centros y departamentos** que permiten incorporar **turnos seguidos o partidos**.



POLÍTICA DE DESCONEXIÓN LABORAL

Hemos establecido una **Política de Desconexión Laboral** específica para la región de EMEA (Europa, Medio Oriente y África) para aquellos empleados y empleadas cuyas funciones puedan implicar un mayor riesgo de ser contactados fuera de su horario laboral. Esta política busca garantizar que estos empleados y empleadas puedan disfrutar de un descanso adecuado fuera del horario laboral, promoviendo así su bienestar y equilibrio.

Por el momento, no hemos formalizado una política de desconexión laboral a nivel Grupo. Sin embargo, por la naturaleza de nuestras actividades, la gran mayoría de nuestros empleados y empleadas no cuentan con dispositivos de empresa ni tienen obligaciones administrativas que requieran ser contactados fuera del horario laboral.

Además de las políticas y medidas establecidas en cuanto a la gestión de horarios de trabajo, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los empleados y empleadas y fomentar un ambiente laboral más productivo y satisfactorio, ponemos a su disposición otras medidas que les permitan alcanzar mayores niveles de conciliación y ahorro de tiempo entre los que destacan servicios médicos, cajeros y servicios bancarios, instalaciones deportivas, APP para compartir vehículo con otros empleados y empleadas, entre otras.

SALUD FINANCIERA

La salud financiera de las personas emerge como un componente fundamental de la calidad de vida. La estabilidad económica personal no solo impacta en el bienestar individual, sino que también influye directamente en la productividad y el compromiso laboral. Reconociendo esta interconexión, hemos implementado medidas destinadas a promover la educación financiera, ofrecer herramientas de gestión financiera personal y proporcionar beneficios que apoyen la estabilidad económica de nuestros colaboradores.

A lo largo del año 2023 en España se ha llevado a cabo un plan de acción, que hemos iniciado con alcance España, en el que se han implementado diversas estrategias y recursos para formar, concienciar y facilitar herramientas que mejoren la salud financiera entre las que destacan:

- Celebración en septiembre del mes de la salud financiera, en el que se han ofrecido webinars y sesiones informativas presenciales sobre finanzas personales.
- Implementación de una APP de anticipos que permite realizar este ejercicio de manera instantánea.
- Lanzamiento de una solución de retribución flexible que permite beneficiarse fiscalmente de gastos habituales como el transporte, la comida, la formación, guardería o seguros de salud, así como de precios especiales como colectivo que han sido negociados por parte de la compañía.
- Ampliación de las ofertas de descuentos para empleados y empleadas a través de la negociación con proveedores de productos y servicios de interés de los colaboradores.
- Activación del programa Referrals, que permite el acceso a compensaciones económicas al actuar como referenciadores de nuestras ofertas de empleo.

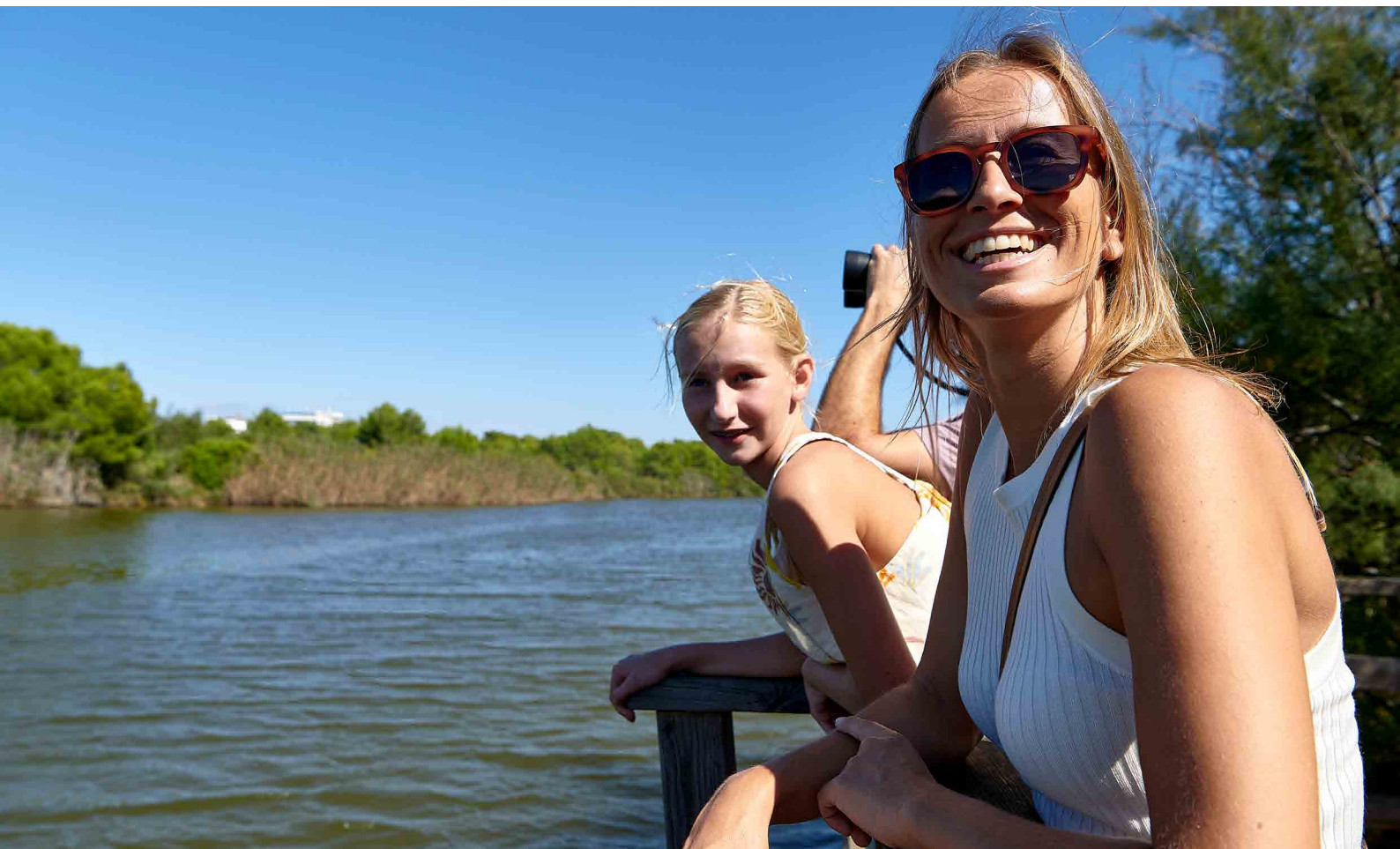
SALUD MENTAL

En el **plano mental y emocional**, el bienestar se centra en la gestión del estrés, el fomento de la resiliencia y la promoción de un clima laboral positivo y de apoyo. Reconocemos que el bienestar emocional es fundamental para el rendimiento y la creatividad en el trabajo, así como para la satisfacción personal y la calidad de las relaciones interpersonales.

El reconocimiento de momentos significativos en la vida personal de nuestros profesionales, como sus cumpleaños o el nacimiento de un hijo, no solo es un gesto de cortesía, sino también una manifestación tangible del compromiso de la empresa con el bienestar integral de los equipos. Estos pequeños actos de reconocimiento y aprecio tienen un gran impacto en la salud mental de quienes los reciben, al mostrarles que son valorados y respetados como individuos dentro del entorno laboral. Al sentirse reconocidos y apoyados en aspectos importantes de sus vidas, experimentan el sentido de pertenencia y conexión emocional con la empresa, lo que contribuye a fortalecer su bienestar psicológico y su satisfacción laboral. Además, este tipo de reconocimiento personalizado fomenta un ambiente de confianza y compañerismo en los equipos, promoviendo relaciones laborales más positivas y una cultura organizacional que valora el cuidado y el respeto mutuo.

En este sentido, todos los colaboradores de Iberostar reciben, independientemente de su posición, género, nacionalidad o ubicación geográfica, los siguientes reconocimientos:

- Felicitación personalizada de cumpleaños
- Felicitación personalizada por su aniversario de trabajo
- Envío de canastilla personalizada a nuestros profesionales cuando son padres. Desde 2022 nos convertimos en empresa "Baby Friendly"



3.2.3. Bienestar social

El bienestar implica crear una cultura en la que cada individuo se sienta valorado, respetado y apoyado en su autenticidad. Para ellos es clave la promoción de las relaciones sociales que se apoyan sobre una auténtica escucha bidireccional.

RELACIONES SOCIALES

Desde la **perspectiva de las relaciones sociales** reconocemos la importancia del sentido de pertenencia y conexión con los demás. Para reforzar ambas dimensiones llevamos a cabo actividades grupales como reuniones periódicas, desayunos con la dirección, town halls, o team buildings y convenciones en cada uno de los departamentos y regiones que componen nuestra organización. Asimismo, hemos establecido un calendario de días mundiales de cada uno de los departamentos y definido un plan de acción que se implementa de manera homogénea en cada uno de los centros de trabajo para reconocer la labor de las personas que conforman nuestra compañía.



COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

Asegurar la comunicación bidireccional es fundamental porque nos permite conocer las necesidades y expectativas de las personas, así como comprender en qué áreas debemos mejorar.

Los comités desempeñan una tarea esencial para esta comunicación, por lo que desde Iberostar promovemos la libertad de asociación, estableciendo canales de comunicación con los representantes de los trabajadores en los países donde la legislación así lo requiere. A través de estos canales de comunicación, llevamos a cabo negociaciones del convenio colectivo⁹ y nos reunimos con el presidente sindical, entre otras actividades.

Además, con el objetivo de comprender mejor las necesidades de nuestros empleados y empleadas, llevamos a cabo diversas iniciativas de comunicación que no están sujetas a las disposiciones de los convenios colectivos de forma anual. Destacamos las siguientes:

- Como resultado de negociaciones con los empleados y empleadas, hemos establecido objetivos de trabajo cuyo cumplimiento seguimos de cerca mediante encuestas sistemáticas con los colaboradores. Estos objetivos tienen una duración anual, y al finalizar el año llevamos a cabo sesiones de retroalimentación para identificar áreas de mejora y logros que influirán en los objetivos del próximo año.
- Hemos llevado a cabo reuniones departamentales y utilizado los canales de comunicación establecidos para mantener informados a nuestros empleados y empleadas. Utilizamos newsletters, correos electrónicos, el portal del empleado y empleada Star Team y tableros de anuncios para garantizar que la información se transmita de manera efectiva y oportuna. De esta manera, mantenemos a nuestros empleados y empleadas actualizados y comprometidos con nuestra empresa.
- En algunos destinos se promueven formas específicas de comunicación acordes a la cultura y legislación propias.

⁹ Mayor información sobre los empleados y empleadas cubiertos por convenio colectivo por país donde operamos en el Anexo III. Tablas de información no financiera.

3. Personas #WeArelberostar

Entre otros canales que nos permiten mantener activo el diálogo con nuestros equipos, además de las reuniones periódicas, destacan los siguientes:

- Star Team (nuestro portal de empleados y empleadas)
- Buzón mi opinión importa
- Newsletter mensual
- Comunicados internos
- Cartelería en zonas comunes de colaboradores
- Comunicación a través de pantallas y otros dispositivos digitales

El bienestar de nuestros profesionales no es solo una responsabilidad corporativa, sino un imperativo moral y humano. Al priorizarlo no sólo invertimos en su felicidad y éxito personal, sino también en el éxito a largo plazo de nuestra empresa. Juntos, podemos crear un entorno donde cada persona alcance su máximo potencial y contribuya de manera significativa al crecimiento y la prosperidad de nuestra organización.

CONDICIONES DIGNAS

Entre los factores que influyen en este bienestar, las condiciones dignas en el lugar de trabajo juegan un papel fundamental. Desde las instalaciones adecuadas hasta los entornos seguros y saludables, estas condiciones no solo afectan a la satisfacción laboral, también tienen un impacto significativo en la calidad de vida de los colaboradores.

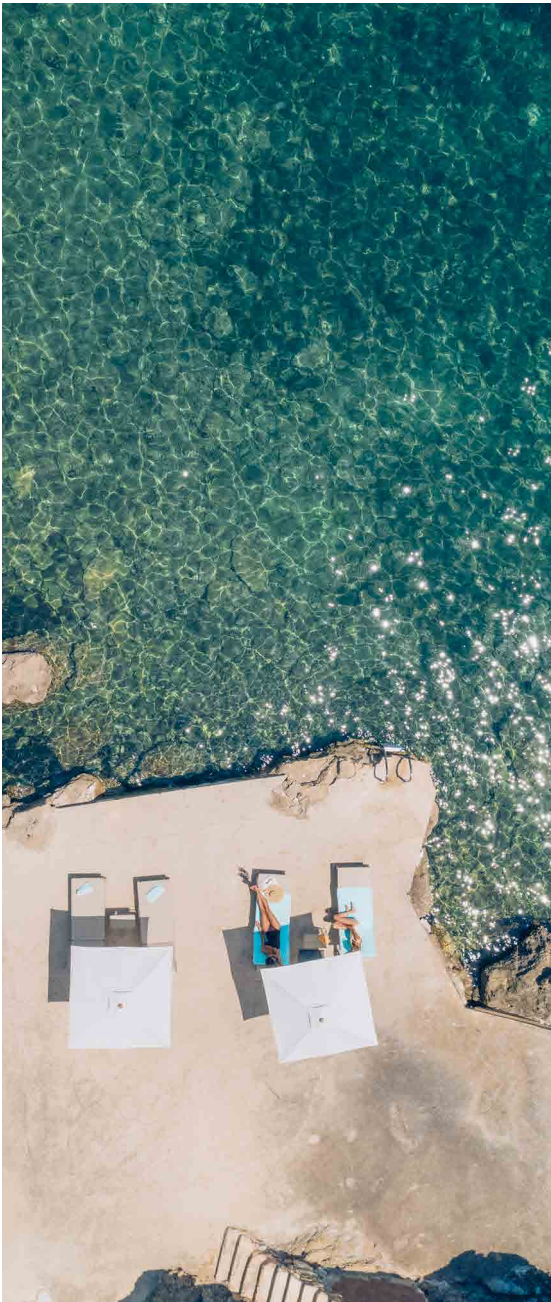
En este sentido, las instalaciones de empleados y empleadas y los servicios que les ofrecemos en nuestros hoteles son fundamentales para su bienestar social. Esto incluye espacios limpios y bien iluminados, áreas recreativas, zonas para descansar, comedores, alimentación, transporte, vestuarios, facilidades para optar a viviendas, así como medidas de seguridad adecuadas para prevenir accidentes y lesiones que se detallan en el apartado correspondiente.

Desde Iberostar velamos por la mejora continua de todas estas instalaciones y servicios para que nuestros colaboradores se sientan satisfechos y protegidos en los distintos centros de trabajo, y por ello invertimos anualmente en la adecuación de estas zonas y nos aseguramos que los servicios que les ofrecemos sean acorde a sus necesidades. En 2023 la inversión realizada en nuestros hoteles en la mejora de servicios e instalaciones de empleados y empleadas superó los **38 millones de euros**.





3.3. Diversidad, equidad e inclusión



La **diversidad** hunde sus raíces en la singularidad de los seres humanos y en la dignidad de su identidad. Es independiente de aspectos externos y visibles -como la edad, sexo, nacionalidad o etnia- y de aspectos internos, como los modos de ser, la cultura, la religión, las habilidades o cualquier otra condición personal. Parte del principio de la sana desigualdad que nos hace a todos únicos y valiosos.

La **equidad**, por su parte, consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos y busca siempre que el trato no favorezca a unas personas en detrimento de otras.

La **inclusión**, se refiere al esfuerzo que hace una organización para que todos reciban la oportunidad de sumar, no dejando atrás ningún talento. Estas tres dimensiones permiten que los miembros de una organización se sientan reconocidos, que puedan aportar valor y ser, libremente, quienes son.

3.3.1. Diversidad

Cuando la diversidad se gestiona de forma estratégica, se transforma en un valor que genera inclusión y equidad. Por ello es importante conocer la realidad, partir del dato, para poder diseñar actuaciones que nos ayuden a avanzar. Nuestra encuesta anual de clima laboral ha incorporado preguntas concretas que nos están ayudando a mejorar el diagnóstico de nuestra realidad en materia de diversidad, equidad e inclusión.

Entendemos la **diversidad** como palanca de la innovación, velamos por lugares de trabajo con equipos, experiencias, culturas, edades, antecedentes y perspectivas diversas para promover la creatividad, la cohesión y la aceptación. La diversidad cognitiva, la diversidad de pensamientos, valores y personalidades es esencial para conseguir un lugar de trabajo próspero e innovador.

En este largo camino parece indispensable promover una escucha activa y empática, que elimine barreras, acoga a todos e integre las diferencias. Resulta también esencial promover planes de Igualdad en la empresa que busquen el equilibrio y la complementariedad y se sustenten en el principio del mérito.



El carácter familiar de Grupo Iberostar es un elemento a favor, porque en una familia todos sus miembros son valorados por lo que son y acogidos tal como son.

Que la humildad sea uno de nuestros cinco valores corporativos es también un elemento valioso que nos facilita aceptar a los demás si cada uno conocemos y reconocemos nuestros límites

Como reflejo de este compromiso formamos parte de la **Alianza CEO por la Diversidad**, una iniciativa liderada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE, en colaboración con más de 80 CEOs españoles. Esta alianza tiene como objetivo investigar, compartir, desarrollar e impulsar estrategias y buenas prácticas empresariales en materia de diversidad, equidad e inclusión. Nos comprometemos a contribuir al desarrollo de un modelo empresarial innovador que promueva estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad.

3.3.2. Equidad

Lograr la igualdad requiere proactividad. Por ello, trabajamos para entender las realidades a las que se enfrentan nuestros colaboradores y adaptar nuestros procesos y controles para abordar cualquier situación que pueda representar un riesgo real o potencial para la igualdad de género.

En Grupo Iberostar, los ámbitos de actuación en igualdad comprenden la captación de talento en igualdad de oportunidades, la promoción de la igualdad de género y la elaboración de políticas y planes de igualdad, y la aplicación de políticas que aseguren puestos de trabajo justos y equitativos.

Captación de talento en igualdad de oportunidades

Desde el inicio del proceso de captación de talento, nos esforzamos por garantizar la neutralidad y objetividad mediante la definición imparcial del puesto y del perfil profesional requerido. Nos aseguramos de que el lenguaje y las imágenes utilizadas en las ofertas de empleo sean neutrales para evitar estereotipos de género. Asimismo, todos los profesionales involucrados en la selección de talento están formados para evitar cualquier tipo de sesgo y mantener la objetividad durante todo el proceso. Además, las candidaturas se reciben a través de un formulario genérico que permite incluso la presentación de un currículum en formato ciego, donde no se revela el género del solicitante.

Promoción de igualdad de género, elaboración de políticas y planes de igualdad

Conscientes del potencial riesgo de vulneración de nuestros compromisos con la promoción de la igualdad de género, nuestro **Código Ético** incluye un protocolo contra el acoso que establece nuestra política de tolerancia cero. Es importante destacar que nuestros colaboradores tienen la posibilidad de denunciar cualquier forma de acoso o discriminación a través de los canales habilitados por la empresa. Durante el ejercicio 2023 se ha recibido una denuncia en este sentido que ha sido debidamente tramitada por la Dirección de Recursos Humanos.



Además, durante el ejercicio 2023, hemos avanzado considerablemente en nuestros Planes de Igualdad:

Para nuestra división hotelera, el Plan de Igualdad de Europa, Oriente Medio y África (EMEA) ha quedado completado para su firma y publicación a inicios del ejercicio 2024.

Para nuestra división de viajes W2M, el Plan de Igualdad ha quedado implementado.

3. Personas #WeArelberostar

Los principales objetivos de nuestros Planes de Igualdad son los siguientes:

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

Centramos nuestras actuaciones en los Planes de Igualdad en los siguientes aspectos:



En 2023, destacamos las siguientes actuaciones:

- Adhesión al programa Empowering Women's Talent de Equipos & Talento. Como parte de este programa, hemos recibido el sello "Diversity Leading Company" en reconocimiento a nuestro compromiso con el desarrollo de proyectos que promueven la diversidad, la formación y el bienestar de las personas, y que impulsan un entorno laboral responsable y equitativo.
- Inclusión de cuestiones de género y diversidad en todas las formaciones de liderazgo.
- Participación en programas de desarrollo directivo dirigidos exclusivamente a mujeres con altos niveles de responsabilidad como son Progresia y Promociona (ESADE + CEOE).
- Participación en el programa "Women Cross Mentoring" de Equipos & Talento, centrado en el liderazgo femenino.
- Implementación de talleres y formación enfocados en la perspectiva de género en los planes formativos de nuestros destinos.
- Establecimiento en España de un complemento económico que cubre la diferencia entre el subsidio de maternidad / paternidad¹⁰ que legalmente se percibe de acuerdo a la base reguladora y el salario real de aquéllas personas que afrontan estas circunstancias.

¹⁰ Mayor detalle de los permisos de maternidad y paternidad en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.

Puestos de trabajo justos y equitativos

Nuestras políticas retributivas se fundamentan en el principio de equidad y no discriminación, con el objetivo de eliminar cualquier brecha salarial basada en género, edad u otros factores. Para ello hemos diseñado un sistema salarial que valora el desempeño, la experiencia y las responsabilidades laborales de cada individuo de manera justa e imparcial. En todos los países en los que operamos, igualamos, y en la mayoría de los casos incluso superamos, el salario interprofesional establecido por la normativa vigente.

Para definir las remuneraciones¹¹, seguimos la política salarial de nuestro Grupo. Esta política incluye una remuneración fija y, en algunos roles de responsabilidad, una variable.

La Política de Retribución Fija define herramientas, guías y procesos para la administración de diferentes escenarios en la revisión salarial de empleados y empleadas, que engloba cuatro procesos:



Para valorar la efectividad y objetividad de las remuneraciones, así como realizar los ajustes necesarios, los programas de Retribución Fija en cada país son evaluados y auditados periódicamente, de manera externa o interna según sea necesario y con independencia de que puedan surgir mejoras voluntarias planteadas localmente.

La retribución variable sigue nuestro modelo CRECE y queda sujeta a la consecución de los objetivos individuales y de empresa establecidos para cada periodo y colectivo.



¹¹ Mayor detalle de acerca de las remuneraciones, incluyendo las remuneraciones medias y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional así como la brecha salarial por país se puede encontrar en el Anexo III. Tablas de información no financiera.

3.3.3. Inclusión



Comprendemos la inclusión, que desempeña un papel crucial en la creación de entornos laborales enriquecedores, como la acogida, respeto y valoración de las diferencias individuales y las perspectivas diversas dentro de un entorno laboral. Se convierte por sí misma en un pilar indispensable dada su contribución a la construcción de una comunidad cohesionada y enriquecedora.

Trabajo con colectivos vulnerables

En Grupo Iberostar avanzamos en diversas direcciones que nos permiten ofrecer oportunidades a colectivos vulnerables.

Ya hemos citado en el apartado de formación nuestro compromiso con los jóvenes que tiene menos oportunidades laborales a través de la FP Dual. Además, en 2023, cabe destacar los siguientes proyectos que pivotan sobre colectivos vulnerables o menos favorecidos:

Acuerdo de colaboración con la Fundación Esmert para promover la integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual en 15 hoteles de Baleares a través de determinadas actividades, como la contratación de caterings, la organización de eventos, talleres o el mantenimiento de jardines y recuperación de espacios naturales.

3. Personas #WeArelberostar

Proyecto con la Fundación La Caixa, a través de su programa Incorpora, y la Fundación Deixalles para impulsar la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social. En 2023 se mantuvieron diversas reuniones en las que ya se definió el contenido formativo, así como el colectivo con el que se iba a trabajar; mujeres en riesgo de inclusión social. Así mismo se llevó a cabo un encuentro de gobernantas de Baleares en nuestra sede corporativa para hacerlas partícipes y propulsoras de la iniciativa y así contribuir al éxito del proyecto que se decidió iniciar en febrero de 2024.

Fondo Solidario de Empleados y Empleadas, que promueve que los empleados y empleadas de la sede corporativa de Grupo Iberostar presenten y seleccionen distintos proyectos sociales a los que destinar donaciones a través de sus aportaciones y las realizadas por la Fundación Iberostar.

Proyecto Campi, orientado a la mejora de condiciones de trabajo de las camareras de piso de nuestros hoteles.

Acceso universal

Como empresa nos comprometemos a facilitar el acceso a puestos de trabajo a personas con discapacidad¹², fomentando así su inclusión en nuestras actividades diarias. Además de lo referente a la contratación de estas personas, llevamos a cabo otras acciones que destacamos a continuación.

- **Convenio con la Fundação AFID Diferença en Portugal** apoyando la integración de jóvenes con discapacidad en el mercado laboral mediante la oferta de prácticas para la formación en el puesto de trabajo.
- **Contratos con distintos centros especiales** de empleo para la compra de productos y contratación de servicios como nuestro acuerdo con la Fundación Amadip Esment.
- En W2M, mantenemos acuerdos y declaraciones de excepcionalidad en la contratación de personas con discapacidad, lo que incluye **tres convenios de colaboración** con asociaciones para la integración de este colectivo, además de los contratos con Centros Especiales de Empleo. No obstante, siempre priorizaremos a aquellas personas cuyas candidaturas sean viables según su perfil y las características del puesto en cuestión.
- En W2M disponemos de un **Protocolo de Integración** que nos permite garantizar la integración completa y exitosa en el lugar de trabajo de cualquier persona en situación de discapacidad.
- En cuanto a la adecuación del puesto de trabajo, nuestro departamento de Prevención de Riesgos Laborales lleva a cabo una evaluación de riesgos específica para el personal con discapacidad y toma las medidas necesarias para adaptar el puesto de trabajo según sea necesario.
- Todos nuestros hoteles en España cumplen con los estándares de accesibilidad establecidos en el Código Técnico de la Edificación, y aquellos que han sido objeto de reformas recientes están libres de barreras físicas.
- Durante 2023, iniciamos la colaboración con Ilunion que nos ha asesorado en auditorías de accesibilidad en cuatro de nuestros hoteles para tener un diagnóstico que nos permita definir planes de acción para la mejora continua de la accesibilidad en nuestras instalaciones.
- En México se han llevado a cabo sesiones de sensibilización sobre inclusión para todo el personal, con el apoyo de fundaciones que ofrecen charlas y talleres en cada uno de los hoteles.

12 Mayor detalle sobre el total de empleados y empleadas con discapacidad en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.

Medioambiente

4.1. Economía circular

- 4.1.1. Estrategia de aprovisionamiento circular
- 4.1.2. Entorno edificado - por una edificación net zero y circular
- 4.1.3. Gestión de residuos y equipo 3R
- 4.1.4. Desperdicio alimentario
- 4.1.5. Gestión del agua

4.2. Cambio climático

4.3. Soluciones basadas en la naturaleza

4.4. *Blue Foods*

4.5. *Destination Stewardship*





En nuestra exploración continua de prácticas turísticas sostenibles, nos adentramos en un aspecto crítico que resuena profundamente con nuestro *ethos* e impacto en los destinos. Mientras navegamos por las complejidades del cuidado ambiental, nuestro compromiso con el turismo responsable subraya un enfoque proactivo para proteger nuestro planeta. Más allá del mero cumplimiento legal, abrazamos una cultura de mejora continua en la gestión de nuestras operaciones y apoyamos iniciativas que se alinean con nuestros valores fundamentales.

Nuestro reconocimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible 14, que promueve la conservación y uso sostenible de los recursos oceánicos es central en este esfuerzo. Nuestra iniciativa, Wave of Change, surge como un faro que nos dirige hacia estrategias innovadoras para promover destinos turísticos regenerativos, reduciendo riesgo e incrementando un manejo sustentable de los mismos. Al entrelazar nuestra visión con acciones tangibles, nos embarcamos en un viaje transformador hacia una coexistencia armónica con la naturaleza¹³.



Compromiso con el turismo responsable y sostenibilidad ambiental

¹³ A lo largo del presente informe se recoge información relevantes de diversos ámbitos relacionados con la actividad del Grupo y las sociedades que forman parte del perímetro de consolidación, según se detalla en el Anexo I. En la actualidad, el Grupo está enfocado en ampliar el alcance de su reporte para incluir indicadores que vayan más allá del perímetro societario, abarcando así toda la cadena de valor del Grupo Iberostar.

4.1. Economía circular

Una economía circular, cuando se lleva a cabo una transición eficiente, también beneficia a las empresas. En esencia, la circularidad fomenta una mayor eficiencia, reduce los costes de los materiales y minimiza los residuos y la contaminación. Dado que la circularidad también requiere un replanteamiento de los modelos empresariales, estimula la innovación, cataliza nuevos modelos empresariales y fomenta nuevas colaboraciones entre sectores.

La transición eficiente a una economía circular también beneficia a las empresas. En esencia, la circularidad fomenta una mayor eficiencia, reduce los costes de los materiales y minimiza los residuos y la contaminación. Dado que la circularidad también requiere un replanteamiento de los modelos empresariales, estimula la innovación, cataliza nuevos modelos empresariales y fomenta nuevas colaboraciones entre sectores. Para nuestro sector, este concepto es especialmente

relevante, ya que aborda problemas clave como el exceso de turismo y los impactos negativos sobre la biodiversidad y las comunidades locales, y refuerza la resiliencia frente a desafíos globales como el cambio climático y la pérdida de biodiversidad. La economía circular está intrínsecamente vinculada a la misión del turismo hacia “positivo neto”, “positivo para la naturaleza”, “cero neto” y muchos otros movimientos que han catalizado transformaciones en el modelo turístico.

Comprendiendo que la implementación de una economía circular requiere la participación de toda la cadena de valor, hemos lanzado en **2023 nuestra hoja de ruta hacia la Economía Circular**, que detalla una estrategia la colaboración en la cadena de valor mediante el impulso de asociaciones, respetando la estandarización y la interoperabilidad en la medición, y promoviendo la innovación y la colaboración para impulsar soluciones.

	TEMAS ABORDADOS	SECTORES INVOLUCRADOS O IMPACTADOS
EVOLUCIONANDO HACIA LA CIRCULARIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo de productos y servicios - Eficiencia en las operaciones - Gestión de hoteles 	<ul style="list-style-type: none"> - Marcas hoteleras - Alojamiento - Otros proveedores del sector turístico
CONTRIBUYENDO A DESTINOS REGENERATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno construido - Servicios ecosistémicos - Soluciones basadas en la naturaleza - Destination stewardship (in italics) - Alianza público-privada 	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción y Desarrollo - Infraestructura y gobierno - DMOs (Gestión de destinos) - ONGs impulsando soluciones basadas en la naturaleza
COLABORACIÓN EN LA CADENA DE VALOR	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y diseño de productos - Innovación - Colaboración precompetitiva - Gestión de compras y cadena de suministro - Medición y estandarización intersectorial 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribuidores - Productos y servicios - Centros de innovación y think tanks (think tanks in italics) - ONGs impulsando la colaboración precompetitiva - Organizaciones que fomentan la estandarización de la medición entre industrias y la interoperabilidad de la cadena de suministro

4.1.1. Estrategia de aprovisionamiento circular

Priorizamos el uso de productos y servicios circulares y de bajas emisiones en todos nuestros hoteles. Al hacerlo, queremos minimizar el uso de recursos naturales y fomentar la reutilización y el reciclaje de materiales. Además, nos aseguramos de que los productos que adquirimos sean producidos de manera responsable y sostenible para impulsar la economía circular en la industria hotelera.

Todas las nuevas propiedades seguirán el Manual de Nuevas Construcciones de Iberostar, alineado con LEED, y tendrán en cuenta la biodiversidad y el riesgo de adaptación en la selección y el desarrollo del emplazamiento.

- Mejorar la trazabilidad de los productos en la construcción (mediante el compromiso con la cadena de suministro).
- Aumentar el % de materiales/productos reciclados utilizados en la construcción.
- En los proyectos de renovación se reducirá la cantidad de material de construcción enviado a los vertederos.
- La cantidad de relleno derivado de residuos aumentará en los proyectos de rehabilitación.
- La cantidad de residuos reciclados/valorizados aumentará en los proyectos de renovación.
- Integrar en las inversiones y operaciones procedimientos para mejorar o restaurar los servicios ecosistémicos que reducen el riesgo de exposición al cambio climático. (Hoja de ruta de la salud costera)

Soluciones implementadas en 2023:

- Durante este año 2023, en nuestras compras para la actividad hotelera, hemos observado una mayor participación activa en la adquisición de certificados de compostabilidad y una variedad de productos que cumplen con nuestros criterios. Entendemos que la reducción del plástico virgen es un objetivo global, y esto contribuye a la búsqueda de alternativas.
- Además, durante el 2023 se ha desarrollado una herramienta interna para recopilar datos sobre materiales, certificados y envases. Hemos mantenido nuestra política de reducción de residuos, dando prioridad a los materiales compostables sobre cualquier otro material de un solo uso, y priorizando la eliminación de desechables por encima del material compostable. También hemos trabajado en identificar proveedores que utilicen envases retornables.

HOTELES IBEROSTAR

94,00 Tn
DE PLÁSTICO CONSUMIDO

3.144 Tn
DE VIDRIO CONSUMIDO

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

Dado que nuestras actividades de construcción y remodelación tienen un gran impacto en nuestro entorno, hemos incorporado la visión de la economía circular en nuestra estrategia de entorno edificado, publicada en 2022. Se han definido 3 ejes para articular una estrategia concreta del entorno edificado:

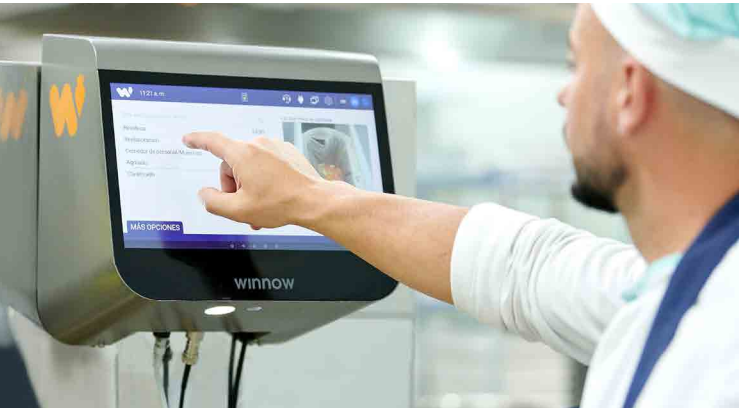
- Materiales: construir con materiales poco contaminantes y fomentar la eficiencia de los materiales para minimizar la huella de carbono.
- Compromiso de la cadena de suministro: obtener el compromiso de los principales proveedores y conseguir que se ajusten a los protocolos internos de Iberostar para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

En obras de nueva construcción queremos evitar el desperdicio de material¹⁴, implementando estrategias como: la selección de sistemas constructivos prefabricados, el análisis del formato y despiece de los revestimientos para optimizar los cortes de material en su colocación, el control en el transporte, el almacenamiento y la manipulación de los materiales para evitar su rotura o deterioro, el análisis de opciones de optimización de embalajes de productos y, por último, la minimización en las modificaciones de proyecto y posibles errores en el diseño o ejecución.



¹⁴ Mayor detalle de los materiales de obra en el Anexo III. Tablas de información no-financiera

4. Medioambiente



En las obras de reforma o remodelación, nuestra estrategia se centra en realizar un análisis técnico del alcance de la reforma tratando de mantener aquellos elementos que están en buen estado o se pueden reutilizar. En caso de que sea necesario demoler, optamos por una demolición selectiva que permita la separación por tipo de residuo y aumentar así el potencial de reciclaje. Para el mobiliario y el equipamiento, analizamos la viabilidad de su reacondicionamiento y, en caso de no ser posible, se gestiona su donación o venta.

En 2023, finalizamos la redacción de los **“Manuales de Construcción Sostenible”** que recopilan medidas que se pueden implementar en cada proyecto para lograr los objetivos de sostenibilidad. Nuestra estrategia y protocolo de compra de materiales y productos de construcción se modificó para adaptarlos a los manuales, impulsando así la colaboración con empresas que tienen políticas y planes para minimizar la huella de carbono, promover la eficiencia energética, reducir los residuos y gestionar de manera ambientalmente responsable el ciclo del agua en sus procesos de fabricación e instalaciones. Además, favorece la compra responsable de materiales y productos, lo que significa tomar decisiones informadas antes de adquirir un material, considerando aspectos como las características técnicas, el precio, la disponibilidad, el aspecto estético y los impactos ambientales a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, así como su capacidad de circularidad al finalizar su vida útil. Asimismo, los manuales establecen los requisitos de información que los proveedores deben proporcionar sobre los productos.

A lo largo del 2023, hemos continuado implementando las principales líneas de actuación de los estándares en los grandes proyectos de obra nueva y reforma previstos para los próximos años.

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.

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

- Formación específica para todo el equipo de inversiones y proyectos AME-EMEA sobre gestión de huella de carbono incorporado en los materiales de construcción y ecoetiquetado.
- Finalización del Manual de Construcción Sostenible: materiales y residuos en el que se establecen las medidas que ayudan a establecer las características y requisitos que debe cumplir un material sostenible.
- Implementación del protocolo de solicitud de documentación medioambiental para los proveedores.
- Comunicación a nuestros proveedores de la documentación requerida sobre cada material y producto.
- Apoyo y orientación a nuestros proveedores sobre estimación de datos e indicadores de sostenibilidad de los productos, formatos de declaraciones, certificaciones de productos, formación en sostenibilidad, entre otros.
- Implementación de herramientas para mejorar la eficiencia y gestión de la información de los materiales.



Proyectos a destacar en 2023:

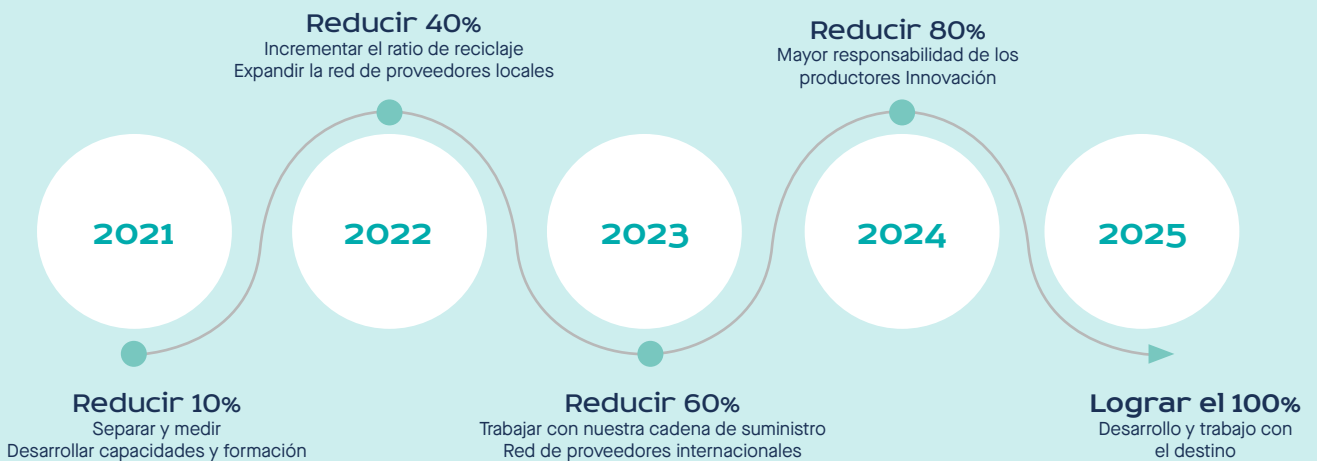
- Los principales proyectos en los que se han aplicado criterios de sostenibilidad y economía circular han sido la construcción del Hotel Iberostar Eagle Beach (Aruba), la reforma integral de Hoteles Iberostar Albufera Park y Albufera Playa (Mallorca, España) y la reforma de habitaciones de Hotel Iberostar Punta Cana (República Dominicana). Gracias a estas acciones para evitar, reducir, reparar y reutilizar materiales en 2023 se ha logrado desviar de vertedero un 78% de los residuos de las obras relevantes de Iberostar.
- Nuevas medidas implementadas en 2023 en Hotel Iberostar Eagle Beach, Albufera Park y Albufera Playa.
- Reducción de materiales de embalaje y elección de embalajes reciclables.
- Diseño y construcción de sistemas constructivos prefabricados para reducir la producción de residuos.
- Inventario y organización del mobiliario existente para reutilización para identificar elementos que pudieran ser reutilizados, los cuales fueron donados a otras empresas o fundaciones, promoviendo así la economía circular y la reducción de residuos.
- Implementación de un proceso de desmontaje de los sistemas del edificio para facilitar una gestión adecuada de los residuos, promoviendo su separación y reciclaje.
- Inclusión de medidas contractuales con las empresas colaboradoras para incentivar el correcto desmontaje, separación y almacenamiento de los residuos en los lugares designados hasta su retirada por parte del gestor autorizado, garantizando así una adecuada gestión de los residuos generados durante la obra.
- Colaboración con empresas locales para la reutilización/reciclaje de residuos para promover la economía local y reducir el impacto ambiental.
- Implementación de un plan de gestión de residuos en la obra para garantizar una adecuada clasificación, manejo y disposición final de los residuos generados durante el proceso de construcción.

4.1.3. Gestión de residuos y equipo 3R

La gestión adecuada de los residuos generados por la operación hotelera es crucial para evitar agravar los impactos negativos del turismo. Tradicionalmente, estos residuos han sido tratados de manera lineal, donde se extraen materias primas para producir nuevos productos, resultando en desperdicio y contaminación. Abogamos por un enfoque circular, que busca eliminar residuos y contaminación, prolongar la vida útil de los productos y regenerar el medio ambiente.

Hoja de ruta

No enviar residuos a vertedero en nuestras operaciones en 2025



Respecto a los residuos desechables, fomentamos el uso de materiales duraderos como alternativa, como por ejemplo el uso de servilletas de tela en lugar de papel y de secadores de mano eléctricos en lugar de papel secamanos. Para los reciclables, buscamos reducir su uso siempre que sea posible, como con fuentes de agua en lugar de botellas de plástico, y reducir su generación aumentando el tamaño de los embalajes o con soluciones circulares, como el proyecto *vino selección* con botellas reutilizables. Gestionamos los residuos reciclables con cubos de separación y papeleras de segregación con señalización explicativa tanto para clientes como para empleados y empleadas, y colaboramos con gestores para un reciclaje adecuado.

Adicionalmente, dentro de nuestras políticas de circularidad, que impactan tanto en nuestra cadena de suministro como en otros stakeholders involucrados, estamos solicitando cada vez más datos a nuestros proveedores siendo conscientes de la importancia de reducir nuestra huella de carbono en el Alcance 3. Además, estamos involucrando cada vez más a nuestros huéspedes, empleados y empleadas en los mismos principios de reducción de la generación de residuos y colaboración en su separación.

En W2M hemos lanzado la acción “Juntos seremos Waste Free” en todas las agencias de viaje con el objetivo de minimizar el residuo enviado a vertedero. En relación a World2Fly, se están reduciendo los residuos asociados a las operaciones de vuelo mediante la adopción de materiales menos contaminantes y la revisión de los procesos.

En 2023

24,325 Tn

DE RESIDUOS GENERADOS¹⁵

2,37 kg/estancia¹⁶

Con el objetivo de reducir el impacto ambiental y garantizar una gestión adecuada, nos comprometemos a gestionar correctamente todos los residuos peligrosos y a evitar enviar los residuos no peligrosos a vertederos. Además de reducir el impacto, creemos firmemente en la importancia de minimizar la cantidad de residuos generados inicialmente.

Durante el año 2023, hemos progresado en la obtención de más datos y en la gestión de una mayor cantidad de residuos, lo que ha resultado en un aumento del volumen de residuos de ciertas categorías en comparación con el año anterior.

Acciones implementadas en 2023:

Promoción del compostaje para las fracciones orgánicas: comenzamos a hacer compostaje en México y República Dominicana en el año 2022, y en Brasil y Mallorca en 2023. Estamos probando diferentes sistemas, desde hacer compostaje en nuestras instalaciones a ayudar a empresas externas a financiar áreas de compostaje, pasando por colaboraciones con otras empresas que ya hacían compostaje como es el caso de la hotelera Garden.

Alargar la vida útil de los productos: hemos comenzado a trabajar en la reutilización del residuo textil con la empresa Resuinsa en Canarias (España).

Alianzas para mejorar el destino final del residuo: comprendemos que la gestión de residuos no es un desafío que podamos afrontar solos. Por ello, buscamos colaborar con gestores que garanticen un reciclaje adecuado, organizaciones o fundaciones como Deixalles, que acepten donaciones de muebles o alimentos. Posteriormente, buscamos asociarnos con granjas o empresas que utilicen residuos orgánicos para alimentación animal o compostaje. Finalmente, nos asociamos con empresas gestoras que realicen **waste-to-energy** o co-procesamiento para aquellos residuos que carecen de otro destino viable, como las colillas u otros elementos no reciclables considerados desecho.

Equipo 3R

Nuestro departamento 3R creado en 2022 es clave en la consecución del objetivo de cero residuos enviados a vertedero para 2025. Este equipo, **formado por más de 250 personas** a nivel global, tiene la responsabilidad de recoger, medir y analizar los residuos para identificar los cambios necesarios para reducir gradualmente su generación.

Los equipos de los hoteles se encargan de:

- Recuperar materiales en la gestión de residuos: gracias al trabajo de nuestros equipos 3R, y a la correcta separación de residuos que realizamos, estamos recuperando material que aparece en los cubos y papeleras y que está en buen estado, así sucede por ejemplo con cubiertos, vasos de melamina, servilletas, etc.
- Valorizar residuos: el arduo trabajo del equipo 3R se traduce en un valor económico añadido al valorizar residuos, como el cartón o el aceite de fritura en cocina y, en países como Marruecos, el pan.

15 Dato correspondiente a Grupo Iberostar. Mayor detalle sobre los residuos generados por tipo así como el tratamiento y gestión de los mismos en el Anexo III. Tablas de información no financiera.

16 Dato correspondiente a Iberostar Hotels & Resorts.

4.1.4. Desperdicio alimentario

El primer paso hacia nuestro objetivo de enviar cero residuos a vertederos es reducir la cantidad de residuos que generamos. Para lograrlo, necesitamos comprender la naturaleza de los residuos que producimos y su destino. Al descubrir que el residuo orgánico representaba más del 50% de nuestros residuos, nos hemos enfocado en reducir el desperdicio de alimentos en los buffets y restaurantes de nuestros hoteles.

Así, hemos puesto en marcha el **sistema Winnow** en nuestros hoteles, una solución de inteligencia artificial que monitorea el peso y la categoría de los alimentos desechados, así como su equivalencia económica. Este sistema nos permite ajustar nuestra producción de alimentos de manera precisa, reduciendo el desperdicio y maximizando la eficiencia en nuestras operaciones.

Al reducir el desperdicio alimentario y ajustar la producción mediante sistemas como Winnow, logramos ahorros de costes y una disminución significativa del residuo orgánico. Este enfoque también contribuye a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestra compañía.

Actualmente, hemos implementado el sistema Winnow en **34 hoteles** de la región EMEA y en los **23 hoteles** de la región de América, donde recopilamos datos sobre el excedente alimentario. Estos datos se cargan en la plataforma de Winnow, donde se generan informes que los chefs utilizan para tomar decisiones sobre la producción, considerando diversas variables. Gracias al proyecto Winnow, hemos logrado reducir el desperdicio alimentario, ahorrar costes y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero. **En el año 2023, hemos logrado ahorrar un total de 921.824,04 kg de alimentos a nivel global.**



En 2023, ampliamos nuestros esfuerzos por reducir el desperdicio de alimentos a nivel global con acciones específicas para cerrar el ciclo de vida de los alimentos y minimizar su impacto ambiental:

- Implementar un sistema de control de acceso automatizado en buffets para monitorear el flujo de comensales y predecir la cantidad de comida a producir.
- Supervisar continuamente y realizar auditorías in situ para identificar los retos clave, las oportunidades, las mejores prácticas y los cambios necesarios.
- Formar a los chefs y a los equipos internos para reducir el desperdicio de alimentos.
- Crear colaboraciones para donar alimentos a las comunidades locales.

En nuestra aerolínea, también contamos con medidas recurrentes para reducir el desperdicio de alimentos. Utilizamos un proceso de control de menú que se ajusta a la previsión real de pasajeros, así como un sistema FIFO (primero en entrar, primero en salir) para gestionar la caducidad de los productos de venta a bordo. Además, colaboramos con un proveedor de catering responsable que se centra en la reducción del desperdicio de alimentos, lo que nos permite minimizar nuestra huella ambiental y mejorar la eficiencia en la gestión de recursos durante los vuelos.



4.1.5. Gestión del agua

En los últimos años, hemos sido testigos de una disminución alarmante en la disponibilidad de fuentes de extracción de agua a nivel mundial y, concretamente, en destinos dónde Iberostar está presente. Esta tendencia se debe principalmente al aumento de eventos climáticos extremos y a la sobreexplotación de las fuentes existentes. Conscientes de la situación y del alto valor de este recurso, estamos firmemente convencidos de que una **gestión adecuada del agua** es fundamental en nuestro compromiso con la protección del planeta y de las personas. En este sentido, estamos implementando medidas estrictas que afectan a nuestros hoteles y clientes considerando oportunidades de reutilización del agua.

Prioridades de Grupo Iberostar:

- Reducir la extracción de agua dulce en un 5% anual a lo largo de cinco años a partir de la base de referencia para los hoteles situados en zonas áridas y en un 3% anual a lo largo de ocho años para todos los demás hoteles.
- Asegurar que los efluentes de aguas residuales de nuestros hoteles puedan ser gestionados adecuadamente por las instalaciones de tratamiento locales o que participen en programas de gestión de destinos destinados a reforzar la infraestructura local. En los casos en los que Iberostar haya invertido, o tenga previsto invertir, en su propia instalación de tratamiento de aguas residuales, ésta se ejecutará con el máximo nivel de calidad y de importancia.

Iniciativas 2023 en hoteles:

Garantizar la calidad y seguridad del agua para el consumo humano mediante su tratamiento a través de sistemas de osmosis inversa.

Uso de tecnología y digitalización para medir el consumo de agua.

Ampliación de la red de medición de consumo de agua y mayor análisis de las mediciones para enfocar las acciones e inversiones en aquellas áreas de mayor impacto.

Modernización del sistema de tratamiento de aguas residuales para su reutilización en áreas de jardines.

Introducción de medidas innovadoras para mejorar la eficiencia del consumo de agua en limpiezas exteriores y filtros de piscinas de nuestros hoteles.



Asimismo, en los últimos años hemos instalado diversos mecanismos eficientes en grifería y cisternas que mejoran la aireadores y perlizadores en grifos, dobles pulsadores en cisterna y decantadores de gradas para mejorar los sistemas de purificación y reutilización de aguas residuales. Además, continuamos con un riguroso sistema de auditorías externas para el consumo y calidad de agua.

En 2023:

9.297.933 m³

**Consumo de agua Grupo Iberostar:
9.297.933 m³ (11.924.314 m³ en 2022)¹⁷**

1.202.186 m³

**Agua Reciclada Iberostar:
1.202.186 m³ (1.192.254 m³ en 2022)**

0,88m³

**Ratio de intensidad de consumo de agua:
0,88m³ por estancia en Iberostar (1m³ en 2022)¹⁸**

Para nuestra actividad hotelera en España, hemos establecido estándares mínimos para la calidad de las aguas vertidas tomando como referencia los valores establecidos en las ordenanzas municipales donde operamos. En otros países, seguimos los estándares establecidos por las normativas locales y llevamos a cabo análisis mensuales a cargo de laboratorios certificados para evaluar tanto la calidad del agua como el registro preciso del volumen extraído de cada pozo mediante caudalímetros.

En 2023:

2.055.139 m³

de agua tratada¹⁹ (26% menos que en 2022)

2.060.733 m³

de agua vertida (17% menos que en 2022)

Por último, hemos implementado nuevas medidas de reutilización de agua en destinos donde se están aplicando restricciones debido a la crisis climática, como en zonas afectadas por sequías, como Málaga o Barcelona.

¹⁷ Mayor detalle de los consumos de agua y su suministro en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.

¹⁸ Ratio calculado considerando la información de consumos de agua y estancias del perímetro de nuestra actividad hotelera. Ratio de W2M no es relevante.

¹⁹ Mayor detalle sobre los indicadores de agua en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.

4.2. Cambio climático

Impulsamos la gestión eficiente de los recursos y potenciamos el uso de energías renovables, además de formar a nuestros empleados, empleadas y principales grupos de interés sobre la importancia de contribuir proactivamente a una gestión responsable de los recursos. Ampliando nuestro enfoque hacia la acción climática en nuestro viaje hacia la economía circular, hemos desarrollado la estrategia de descarbonización más ambiciosa en el sector hotelero, validada por la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi), con el objetivo de **lograr la neutralidad de carbono para 2030**. Encabezando la transición hacia la energía renovable en nuestros destinos, buscamos reducir el consumo de energía y las emisiones en las operaciones de Iberostar.

Impulsados por esta ambición y con el objetivo de establecer metas concretas de reducción de emisiones, hemos mejorado la precisión en la medición de nuestra huella de carbono.

Consumo energético y descarbonización en hoteles

Abordar y mitigar el impacto ambiental del consumo energético es un objetivo fundamental para Iberostar. En el año 2022, publicamos nuestro plan de descarbonización global con el que anunciamos nuestro compromiso de alcanzar la neutralidad de emisiones de carbono en 2030.

Nos hemos comprometido a reducir nuestro consumo energético en un 35% además de reducir las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) de Alcance 1 y 2 en un 85% para el 2030 con respecto al año de referencia, 2019. La reducción de los kwh de Alcance 1, que representan las emisiones directas desde fuentes que son propiedad de la empresa o están controladas por ella, es un aspecto crucial de los esfuerzos de sostenibilidad.

Desde 2019, en nuestra actividad hotelera hemos logrado:

- **Reducir un 6,5% el consumo de energía a nivel global.**
 - **Reducir nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en un 12% a nivel global.**
-

Este resultado se está logrando mediante diversas medidas, incluida la capacitación del personal, los cambios operacionales en el uso de equipo y la maquinaria y la realización de inversiones de gran impacto en la eficiencia energética.

A lo largo del 2023 se trabajaron las 4 líneas de trabajo planteadas en la hoja de ruta de nuestra actividad hotelera para conseguir el objetivo de ahorro energético:

- Medición y establecimiento de líneas base energéticas en la mitad de los hoteles en EMEA y de AME. En febrero de 2023 se compartieron las líneas base energéticas con los directores y directoras de los hoteles.
- Se han aprobado inversiones en nueva maquinaria, más moderna y eficiente, por valor de 16 millones de euros.
- Se ha puesto foco en auditorías de buenas prácticas para el ahorro energético en nuestros hoteles.
- Se han realizado cambios operativos y compra de equipos y aparatos energéticamente eficientes.

Consumo energético y descarbonización en Viajes

En nuestra división de viajes, World2Fly trabaja por conseguir el objetivo Fly Net Zero de IATA participando y apoyando en tecnologías enfocadas en la reducción de emisiones como el uso de biocombustible o el desarrollo de aviones híbridos, eléctricos y de hidrógeno.

Nuestra aerolínea tiene como objetivo mantener el ratio de emisiones por pasajero por debajo de la media del sector para lograr el objetivo general del Acuerdo de París consistente en evitar que el incremento de la temperatura media global supere los 2 °C. Para ello, World2Fly cuenta con una flota aérea ecoeficiente dotada de avanzadas tecnologías que le permiten conseguir una alta eficiencia operativa, y una reducción del 25% en consumo de combustible y emisiones.

En 2023:

Consumo energético:

Emisiones:

1.397,79 Gwh consumo de energía (7% de origen renovable; 98,33 Gwh) ²⁰	12,74 kgCo2eq/estancia en Iberostar Hotels & Resorts
El 100% de los hoteles en España cuenta con energía con garantía de origen renovable (GdO)	Emisiones por RPK ²¹ de 58,10 gr. ²² en W2Fly (-11,10 grCo2eq/RPK desde el inicio de su actividad en 2021)
37,25 kwh por estancia en Iberostar Hotels & Resorts	
0,24 kwh por RPK en W2Fly	98.049.310 L de combustibles fósil

Alcance 1 (Iberostar Hotels & Resorts) - 4,75 kgCo2eq/estancia ²³

Alcance 2 por mercado (Iberostar Hotels & Resorts) 7,98 kgCo2eq/estancia

En relación a las emisiones de Alcance 2 de W2M, en 2023 hemos contratado la electricidad con redención completa de Garantía de Origen (GdO), que acredita que los kilovatios-hora de energía eléctrica consumidos han sido generados a partir de fuentes de energía renovables. Esto supone que, de acuerdo con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), las emisiones de Alcance 2 asociadas a la actividad de W2M son cero.

²⁰ Mayor detalle sobre los consumos, directos e indirectos, de energía en el Anexo III. Tablas de información no financiera.

²¹ Revenue Passenger Kilometers.

²² Alcance 1 W2Fly.

²³ Mayor detalle sobre las emisiones por alcance e intensidad y otras emisiones a la atmósfera en el Anexo III. Tablas de información no financiera.

Iniciativas de 2023:

- Apuesta por el hidrógeno verde o renovable: acuerdo con Redexis para la instalación y puesta en marcha de un sistema de pilas de combustible en el hotel Iberostar Bahía de Palma, en Mallorca. Una vez terminada, satisfará al menos el 70 % de las necesidades de energía térmica del hotel y entre el 20 % y el 30 % de sus necesidades eléctricas. Esta iniciativa representa un gran paso hacia la descarbonización del hotel y demuestra un compromiso sustancial con la sostenibilidad.
- Construcción de una planta fotovoltaica en el hotel Iberostar Rose Hall Resort, en Jamaica y preparación del suelo para la construcción de otras dos plantas fotovoltaicas en República Dominicana.
- Hemos destacado por nuestras inversiones en energías renovables, consolidando nuestro liderazgo en el impulso de soluciones energéticas limpias y eficientes. Destacamos la sustitución progresiva de calderas de gas por bombas de calor en varias ubicaciones en México y la electrificación parcial lograda en Albuferas Resort, específicamente en el buffet y en la producción de agua caliente para todo el complejo.
- Establecimiento de un Acuerdo de Compra de Energía Renovable (PPA), asegurando un suministro de electricidad verde para todos nuestros hoteles en España y nuestra sede central.
- Lanzamiento de un proyecto pionero de compensación de emisiones en Salla, Laponia.
- Compensación de todos los vuelos de la marca Icáron.
- Creación de un Fuel Efficiency Team en World2Fly con el objetivo de proponer y trabajar medidas de reducción de emisiones.
- Contratación de Skybreathe, herramienta de gestión ambiental especializada en aviones que promueve técnicas de pilotaje eficientes.
- Iberostar dio pasos sustanciales en el tratamiento de los gases fluorados, destacando la modernización de equipos de refrigeración en ubicaciones clave de México, República Dominicana, Jamaica y Brasil, la centralización de la producción de frío industrial en dos hoteles y la introducción de un protocolo para controlar y minimizar el uso de gases fluorados.

Desde todo el Grupo continuamos trabajando en obtener distintas certificaciones ambientales que avalen nuestras prácticas operativas y nuestro compromiso con el medioambiente en el cumplimiento de estándares internacionales. Actualmente, 50 de las propiedades de Grupo Iberostar cuentan con certificados de Earthcheck, líder mundial en certificación para la industria del turismo y aprobada por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC) y cumple además con la ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental. Igualmente, 6 de las propiedades del Grupo cuentan con certificaciones Bandera Azul. Asimismo contamos con certificaciones ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad.

En nuestra división de viajes, la marca Ubico también cuenta con certificaciones ISO 14001 y 9001, World2Fly está en proceso de obtener la certificación medioambiental de la IATA Environmental Assessment Program (IEnvA), las agencias de Azul Marino disponen de Q de calidad turística e Icáron ha renovado el nivel bronce con EarthCheck durante 2023 y se sigue trabajando para obtener los siguientes niveles de la certificación.

4. Medioambiente

Colaboración con los proveedores hacia el Alcance 3

Grupo Iberostar solo ve posible cumplir con sus compromisos de sostenibilidad en colaboración con su cadena de valor. Ésta es una de las razones por las que se lanzó la Hoja de ruta de la economía circular en 2023 que detalla una estrategia para trabajar hacia la asociación en la cadena de valor a través de la colaboración.

Iberostar ha demostrado que la mayor parte de su huella de carbono procede de las actividades de su cadena de valor. Sin embargo, la descarbonización de alcance 3 sigue siendo una de las acciones más complicadas para las empresas, ya que requiere una amplia colaboración entre diversas empresas y está limitada por la gran influencia que un cliente tiene hacia la empresa para la que está adquiriendo sus servicios.

Esto incluye asegurarse de no sobrecargar a las empresas de la cadena de valor con un exceso de informes, sino alinearse con las normas de medición del carbono incorporado que promueven la interoperabilidad. Iberostar también trabajará en la construcción de relaciones que fomenten asociaciones con proveedores clave que proporcionen saltos tangibles de progreso en lugar de intentar diluir acciones más pequeñas en toda su cadena de valor. Por último, Iberostar se centrará en la innovación y en ejemplos claros de éxito que inspiren nuevas asociaciones y soluciones a escala de destino.

La exposición a eventos originados por el cambio climático es el riesgo número uno de la empresa. Éstos incluyen incremento en el número de catástrofes naturales, así como el incremento en intensidad de las mismas.

En 2022 se establecieron las líneas base para medir el riesgo de cada una de las propiedades de Iberostar Hotels & Resorts. Los riesgos que se incluyen son establecimiento de riesgos de elevación del nivel del mar bajo escenario 1.5, inundaciones, huracanes, tormentas, incendios, desertificación. Eso genera otros riesgos como suministro de agua y erosión costera. Las evaluaciones de índices se basan en estándares como TCFD, así como índices internacionales como Índice de Riesgo de ORRAA.



De las necesidades de los riesgos se derivan recomendaciones por hotel, así como acciones concretas de adaptación al cambio climático tales como restauración de corales, de dunas y manglares.





4.3. Soluciones basadas en la naturaleza

Iberostar reconoce el cambio climático como un riesgo importante y se compromete a reducir su impacto y adaptarse a las nuevas condiciones mediante acciones específicas. Si bien se realizan inversiones sustanciales en descarbonización, reducción de riesgos y estrategias climáticas integrales, nuestro enfoque en proyectos de captura de carbono de alta calidad es importante para lograr la neutralidad en emisiones de carbono para 2030. Nuestros proyectos no sólo maximizan la captura de CO₂, sino que también priorizan la conservación de la biodiversidad, la gestión sostenible de los ecosistemas y la inclusión de la comunidad para su beneficio económico.

En línea con nuestro compromiso con la innovación y la lucha contra el cambio climático, nuestra estrategia de salud costera se fundamenta en soluciones basadas en la naturaleza para adaptarnos a los desafíos del cambio climático. Para hacer frente a estos desafíos nos enfocamos en la protección y restauración de los ecosistemas donde operamos, realizando inversiones importantes en iniciativas como la plantación de manglares y la restauración de dunas y corales.

En 2023, con la finalidad de trabajar para mitigar estos riesgos:

Hemos lanzado un programa integral de restauración de arrecifes, manglares y dunas costeras en el Caribe. Este enfoque paisajístico respalda la restauración a nivel de destino, creando un corredor de dunas.

Hemos continuado realizando investigaciones científicas para salvaguardar ecosistemas críticos como los arrecifes de coral en el Caribe y las praderas de Posidonia oceánica en el Mediterráneo.



Destacamos:

EN ESPAÑA

- Proyecto PosiGenome para luchar contra la desaparición de la posidonia en colaboración con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA).
- “Observatorio de hoteles para el cambio climático” en colaboración con el IMEDEA en el Iberostar Alcudia Park (Mallorca) y Proyecto Life Adapta, en colaboración con la Asociación de Hoteles de Cala Millor (Mallorca) con el objetivo de proporcionar soluciones para minimizar el impacto del aumento del nivel del mar en las infraestructuras costeras.
- En colaboración con la Junta de Andalucía, hemos lanzado un proyecto con el objetivo de restablecer el flujo de agua de marea y restaurar la vegetación local en más de 200 hectáreas de marismas actualmente secas en el Parque Natural Bahía de Cádiz, bajo un proyecto de captación de carbono en alianza con 4 empresas adicionales.



RESTO DEL MUNDO

- Continuamos trabajando con ocho viveros de coral ubicados en República Dominicana, México y Jamaica.
- Hemos realizado diversas acciones para la recuperación de corales en Jamaica, México y República Dominicana con el objetivo de abordar las consecuencias visibles del cambio climático en la salud de los corales y garantizar la resiliencia de estos ecosistemas vitales.
- Elaboración de análisis de especies en nuestros hoteles para erradicar especies invasoras en zonas verdes de nuestros hoteles y propagar especies nativas más resistentes a los patrones climáticos, promoviendo reducción de consumo de agua y creando ecosistemas favorables a la biodiversidad de la zona.
- Hemos firmado un acuerdo de Alianza Estratégica con el sector para desarrollar una estrategia para la gestión y la utilización del alga sargazo en Quintana Roo, México.
- Hemos desarrollado tres proyectos de secuestro de carbono en Nayarit, Puerto Vallarta y Quintana Roo, con el objetivo de restaurar y gestionar de manera sostenible 35.000 hectáreas de terreno para una captura estimada de 32.000 toneladas métricas por año.
- Hemos implementado varias iniciativas de impacto en México y Brasil para contribuir al aumento de la resistencia costera a través de los ecosistemas de dunas. Destacamos la Alianza de Iberostar en México para implementar soluciones basadas en la naturaleza para los ecosistemas costeros, con un enfoque primordial en las dunas costeras.

Por su parte, el **programa de recuperación de manglares** continúa logrando un éxito significativo y ha redundado en una adquisición de conocimientos que se han compartido con los huéspedes, estudiantes e instituciones asociadas. Hasta 2023, hemos plantado **16.116 manglares** y donado 3.500 manglares adicionales.

Por último, en el ejercicio de análisis de exposición del portfolio del Grupo Iberostar a eventos climáticos extremos, catástrofes naturales y el cambio climático se ha identificado que 60 centros²⁴ de nuestro portfolio están localizados dentro de zonas protegidas o próximos a alguna zona considerada de especial protección por su gran valor para la biodiversidad. Adicionalmente hemos realizado un análisis de aquellos centros que se encuentran en zonas costeras afectadas por una subida del nivel del mar en el escenario de calentamiento global de 1,5 grados y, del portfolio analizado (50 centros), se han identificado 3 centros.

24 Se han considerado hoteles localizados en Brasil (2), España (31), Jamaica (3), Marruecos (2), México (10), Montenegro (3), Portugal (1), República Dominicana (7) y un campo de golf en Aruba.

4.4. Blue Foods²⁵

En Iberostar, nuestro compromiso con *Blue Foods* va más allá del pescado y el marisco, lo que representa un cambio de perspectiva que reconoce la conexión entre nuestras acciones y la salud de nuestro océano. Nuestro compromiso en este ámbito no es solamente un asunto de abastecimiento sostenible, sino que es un compromiso para **replantear nuestra conexión con el mar**. Reconocemos la importancia de descubrir la variada oferta de *Blue Foods*, que se extienden más allá del pescado y el marisco e incluyen algas, plantas acuáticas y otros recursos marinos poco utilizados. Este descubrimiento es clave para desarrollar sistemas alimentarios globales sostenibles, y demuestra nuestra dedicación a respetar los ecosistemas costeros, apoyar las comunidades locales y contribuir a una narrativa de coexistencia responsable con nuestro océano.

Algunos ejemplos de estas acciones incluyen la diversificación de nuestro catálogo de especies en favor de *Blue Foods* de bajo impacto, la promoción de recursos pesqueros infravalorados e infrautilizados y el suministro de un mercado para productos pesqueros alternativos.

En 2023, Grupo Iberostar ha dado grandes pasos respecto a las prácticas de pesca responsable en varios países. Concretamente:

- Hemos mejorado el porcentaje de pescado y marisco responsables en nuestros hoteles a un 83% y mantuvimos **un 100% de productos responsables en México**.
- Nuestro abastecimiento responsable también experimentó una mejora significativa en **España**. En 2022, obtuvimos el 75% de nuestros productos del mar de fuentes responsables, mientras que en **2023 esa cifra mejoró hasta el 94%**. Brasil logró obtener un 50% del pescado y marisco de fuentes responsables.



Estos logros subrayan la dedicación de Iberostar a fomentar prácticas de abastecimiento de pescado y marisco sostenibles y éticas, que contribuyen al objetivo más amplio de promover la gestión ambiental en el sector pesquero.

²⁵ Alimentos derivados de animales acuáticos, plantas o algas que se capturan o cultivan en ambientes marinos y de agua dulce.

Nuestro compromiso con ofrecer pescado y marisco de primera categoría y responsable está subrayado por certificaciones que garantizan los más altos estándares de sostenibilidad en la mayor parte de nuestra oferta de pescado y marisco. Adicionalmente, somos conscientes de que los instrumentos de conservación impulsados por el mercado pueden no ser siempre eficaces en el sector de la pesca a pequeña escala. Como respuesta, estamos incentivando las mejoras a través de relaciones comerciales más estrechas con nuestros proveedores locales y comunidades pesqueras, una piedra angular de nuestra iniciativa *Lifting Up Local* para apoyar la economía local.

El compromiso de *Lifting Up Local* ha dado lugar a mejoras tangibles en las instalaciones de procesamiento y los canales de distribución, fomentando una industria pesquera sostenible y estimulando la demanda de productos marinos responsables.

Colaboración con Aliança Kirimurê, en Bahía de Todos os Santos (Brasil), un colectivo de pescadores y recolectores de mariscos enfocado en mejorar la calidad y sostenibilidad de la producción de mariscos. Esta colaboración promueve no sólo el desarrollo ambiental, sino también el social al apoyar a cerca de 200 familias dedicadas a la pesca.

Cabe destacar que nuestra labor no se limita únicamente a la adquisición de productos del mar certificados, sino que también desempeñamos un papel activo como actor responsable al promover la adopción de prácticas sostenibles a través de la educación. Mantenemos nuestro compromiso de capacitar a nuestros vendedores, clientes y socios clave, utilizando recursos pedagógicos para transmitir conocimientos sobre la importancia de la conservación marina que, además, mejoren su producción, ayudando en su capacitación y desempeño.

Adicionalmente, en Grupo Iberostar nos hemos capacitado con FishWise para desarrollar un protocolo de evaluación de mariscos basado en los Principios Rectores de las Naciones Unidas y los Estándares de Diligencia Debida de la OCDE. La capacitación tiene como objetivo fortalecer la resiliencia de nuestra cadena de suministro de pescado y marisco al alinearse con los objetivos de sostenibilidad.

En paralelo, mantenemos una estrecha colaboración con organizaciones no gubernamentales (ONGs) y la comunidad dedicada a la conservación marina, con el propósito de respaldar reformas políticas y de gestión que generen resultados positivos en la administración de pesquerías y acuicultura.





4.5. Destination Stewardship

Los *Destination Stewards* (DS) desempeñan un papel crucial en el fomento de una comunicación eficaz entre Iberostar y los principales interesados en el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Los *DS* mantienen un diálogo permanente para garantizar que Iberostar escucha y comprende la opinión de la comunidad, a la vez que transmite la perspectiva de Iberostar a la comunidad. A través de esta figura, Iberostar busca promover activamente la colaboración precompetitiva para apoyar el logro de los objetivos de la Agenda 2030 que se basen en esfuerzos específicos del destino. Entre los lugares en los que contaremos con *stewards* de destino destacamos: Aruba, Canarias (España), Baleares (España), México, República Dominicana y Túnez.

A través de los destination stewards, Grupo Iberostar ha iniciado evaluaciones de importancia relativa en varios de nuestros destinos con actividad hotelera con la finalidad de recopilar información de nuestros grupos de interés sobre las prioridades locales de sostenibilidad, ya que esta información influye significativamente en nuestra estrategia de gestión de destinos.

Iberostar ha iniciado evaluaciones de materialidad en cinco de nuestros destinos (Túnez, Aruba, Quintana Roo en México, las Islas Canarias en España, y República Dominicana) con la experiencia proporcionada por la Travel Foundation.

Al reconocer la complejidad de los desafíos de sostenibilidad, hacemos hincapié en la importancia de las asociaciones, en particular con otros hoteles que se enfrentan a problemas similares. La colaboración, en lugar de la competencia, es fundamental para abordar los problemas de sostenibilidad.

Esperamos con interés colaborar con socios locales para mejorar los procesos de toma de decisiones y lograr objetivos que pueden estar fuera de nuestro alcance como entidad individual.

Buen gobierno

- 5.1. Gobierno corporativo**
- 5.2. Código Ético**
- 5.3. Medidas de prevención de delitos**
- 5.4. Crear valor más allá de nuestro negocio**
 - 5.4.1. Compromiso con las comunidades locales
 - 5.4.2. Contribución a la innovación abierta
 - 5.4.3. Proveedores
 - 5.4.4. Nuestros clientes
 - 5.4.5. Acuerdos de colaboración y patrocinio





5.1. Gobierno corporativo

El buen gobierno corporativo es un componente fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Su función es promover la transparencia, la responsabilidad, la gestión eficaz del riesgo, el correcto rendimiento empresarial, la atracción de inversiones y el cumplimiento normativo y legal, esencial para nuestro crecimiento y la prosperidad a largo plazo.

Para conseguir cumplir dichos compromisos, el gobierno corporativo se gestiona a través del Comité Ejecutivo del Grupo y de diversos órganos de gobernanza. Esta estructura nos permite lograr mayor eficacia y transversalidad, facilitando la colaboración y generando sinergias entre las distintas áreas.

Comité Ejecutivo de Grupo Iberostar

Función: liderar, aterrizar e implantar la estrategia, políticas e iniciativas de la compañía encuadradas dentro de nuestro marco estratégico.

Integrantes: Miguel Fluxá (Presidente), Sabina Fluxá (Vicepresidenta & CEO), Gloria Fluxà (Vicepresidenta & Chief Sustainability Officer), Gabriel Subías (CEO W2M), Phil Mc Aveety (CEO Iberostar Hotels & Resorts), Luis Mota (Chief Strategy & Growth Officer), Rafael Rosselló (Chief Financial Officer), Alberto Llompert (Chief Legal Officer) y Luis Zamora (Chief People Officer).

PRINCIPALES ÓRGANOS DE GOBERNANZA	FUNCIÓN
COMITÉ EJECUTIVO DE GRUPO IBEROSTAR	<p>Impulsar y promover políticas y nuevos programas, realizar evaluaciones periódicas e identificar áreas de mejora</p>
COMITÉ EJECUTIVO DE IBEROSTAR HOTELES Y APARTAMENTOS	
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE W2M	
COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	
COMITÉ DE TALENTO	
COMITÉ DE INVERSIONES	
COMITÉ DE RIESGOS	
EQUIPO DE TRANSFORMACIÓN Y GLOBAL MANAGEMENT TEAM	

5.2. Código Ético

Nuestro Código Ético y nuestro Canal Ético son un reflejo de nuestros valores y son herramientas que ayudan a proteger los principios que deben guiar la conducta de todos nuestros colaboradores, independientemente de su nivel jerárquico, ubicación geográfica o función dentro del Grupo Iberostar. Constituye el vértice del sistema normativo interno del Grupo Iberostar actuando como una guía integral para todos los colaboradores.



A través del Código Ético detallamos:

- Nuestros principios de conducta profesional, que incluyen el cumplimiento de la legalidad, el respeto a los derechos humanos, la protección del entorno, la prevención de corrupción y blanqueo de capitales, entre otros.
- Nuestros compromisos con nuestros grupos de interés.
- El canal de cumplimiento, incluyendo la regulación del Canal Ético de Denuncias para todos los colaboradores del Grupo y los grupos de interés.
- Los mecanismos para la difusión del Código Ético y seguimiento de su cumplimiento.
- Procedimientos para su revisión, actualización y aprobación, asegurando su relevancia y coherencia con los valores fundamentales de Grupo Iberostar.

5.3. Medidas de prevención de delitos

En el desarrollo de nuestra actividad nos aseguramos que nuestros socios comerciales están comprometidos con las buenas prácticas a las que nos adherimos, aceptando expresamente el Plan de Prevención del Delito y el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible.

El Plan de Prevención de Delitos de Grupo Iberostar se compone de un conjunto de normas, principios y valores que deben presidir las actuaciones de todos los miembros de la compañía para prevenir delitos relacionados con la corrupción, el soborno, el tráfico de influencias y el blanqueo de capitales y otros actos ilícitos.



La licitud, lealtad y transparencia son los principios rectores en el tratamiento de los datos personales durante el desarrollo de nuestra actividad en Grupo Iberostar. Entre las diversas medidas adoptadas para asegurar la transparencia en nuestras acciones y el respeto a los derechos establecidos por la normativa vigente, resalta el nombramiento de un Delegado de Protección de Datos y la publicación de nuestras políticas fundamentales de protección de datos en el portal de privacidad de Grupo Iberostar.

En materia de ciberseguridad, durante el ejercicio 2023 se ha continuado trabajando en nuestro Plan Director de Ciberseguridad que permite asegurar que cualquier iniciativa digital que se lleve a cabo dentro de nuestra organización contemple los requisitos de privacidad de los datos. Además, hemos realizado una adaptación completa de nuestro Cuerpo Normativo de Ciberseguridad al reconocido estándar internacional ISO 27001 que garantiza la protección de los datos y la infraestructura tecnológica, fortaleciendo así la seguridad y la confianza en nuestras operaciones.

Adicionalmente, Grupo Iberostar ha dado un paso significativo hacia la regulación y estandarización de la utilización de tecnologías de Inteligencia Artificial para guiar el desarrollo, implementación y uso ético de la misma a través de la publicación de protocolos de obligado cumplimiento y normativas de uso, promoviendo así la responsabilidad y la confianza en su aplicación en diversos campos.



CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Grupo Iberostar está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas cuyo principio 10 establece que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno. En esta línea, Grupo Iberostar actualiza periódicamente su mapa de riesgos penales tomando conciencia de los posibles riesgos de corrupción y soborno que pueden tener nuestras operaciones y establecemos medidas para prevenir y gestionar estos riesgos.

Durante el 2023, el Protocolo del Grupo Iberostar para prevenir la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias se ha extendido a todos los países en los que tenemos presencia.

BLANQUEO DE CAPITALES

Nuestro compromiso con la transparencia y la ética se refleja en las normativas internas elaboradas internamente que aseguran una gestión financiera íntegra y conforme a los principios éticos de nuestra empresa. Como resultado del efectivo funcionamiento de nuestros controles internos y nuestro compromiso continuo con prácticas financieras y éticas sólidas, no se ha identificado ningún incidente relacionado con el blanqueo de capitales dentro del Grupo Iberostar.

Compromiso con los Derechos Humanos

En Grupo Iberostar tenemos el firme compromiso de garantizar el respeto y la promoción de los derechos humanos en todos los países en los que llevamos a cabo nuestras operaciones. Consideramos este compromiso como un aspecto fundamental que contribuye a la transición hacia un modelo de turismo responsable, tanto internamente como en nuestra relación con los grupos de interés.

Para poder avanzar en este camino, contamos con nuestra **Política Global en materia de Derechos Humanos**, que se ha revisado y reforzado en 2023. Esta política se basa en la Carta Internacional de Derechos Humanos (compuesta por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

El Grupo Iberostar se compromete a través de la mencionada política, a desarrollar un marco de Debida Diligencia, como proceso de mejora continua: (i) integrando principios de Derechos Humanos en sus procedimientos y sistemas internos; (ii) implementando medidas y mecanismos de prevención; (iii) incorporando en la identificación y gestión de riesgos de su actividad el incumplimiento de los mismos y estableciendo las oportunas medidas correctivas, de control y auditoría, y; (iv) asegurando el seguimiento de acciones y comunicando a sus grupos de interés sobre su desempeño en dicha materia.

Dada la **sensibilidad** de algunos países en los que operamos, trabajamos para garantizar el respeto a los derechos humanos por parte de nuestros proveedores, especialmente en relación con el **trabajo infantil y forzoso**. Pese a que estos supuestos están estrictamente prohibidos en todos los países en los que operamos, para mitigar este riesgo solicitamos a todos nuestros proveedores confirmar que no tienen riesgos en materia de trabajo infantil. En caso de identificarse un riesgo significativo o un incumplimiento grave, nos reservamos el derecho de poner fin a la colaboración con dicho proveedor. Así, en el transcurso del año 2023, hemos implementado una plataforma con la finalidad de evaluar los riesgos relacionados con el suministro, el medio ambiente y aspectos sociales de nuestros proveedores.

CANALES DE ASESORAMIENTO, COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

Grupo Iberostar cuenta con un canal de denuncias accesible a todos nuestros colaboradores que permite reportar cualquier irregularidad relacionada con el incumplimiento normativo o la normativa interna y sirve como herramienta para solicitar asesoramiento sobre la aplicación de las políticas y procedimientos de cumplimiento, así como para plantear inquietudes sobre la conducta empresarial de la organización.

Como resultado de nuestro compromiso y esfuerzo durante el ejercicio 2023:

- No se han identificado áreas de actividad ni relaciones con terceros con riesgos elevados de incumplimiento en la libertad de asociación y organización colectiva, la prohibición del trabajo infantil o el trabajo forzoso.
- No se han recibido a través del canal de denuncias incidentes relacionados con la corrupción o el soborno.
- No se han reportado infracciones en materia de derechos humanos a través del canal de denuncias.
- No se ha identificado ningún incidente relacionado con el blanqueo de capitales dentro del Grupo Iberostar.

5.4. Crear valor más allá de nuestro negocio



5.4.1. Compromiso con las comunidades locales

La singularidad de nuestros destinos no solo emana del entorno natural que los rodea, sino también de las personas, culturas y tradiciones que los caracterizan. Reconociendo esta riqueza, nos comprometemos fervientemente a salvaguardar la identidad cultural y social de las comunidades que nos reciben en todos nuestros destinos. Nuestra responsabilidad va más allá de la preservación del medio ambiente; asumimos un papel proactivo en el impulso del desarrollo socioeconómico de estas comunidades. Trabajamos incansablemente para fomentar un modelo de turismo que armonice nuestros logros empresariales con el progreso social de las poblaciones locales.

A lo largo de 2023, se han llevado a cabo un total de 1.132 actividades en diversos destinos como México, Brasil, Jamaica y República Dominicana con una participación activa de la comunidad local.

Donaciones

En especie: desde los hoteles se realizan **donaciones** constantes, mediante la entrega a distintas organizaciones locales a través de alimentos, materiales escolares, ropa de segunda mano, juguetes, juegos de sábanas, etc. Nos comprometemos a garantizar el adecuado destino de estas donaciones, asegurando que lleguen a quienes más lo necesitan.



Además de estas aportaciones en especie,

Durante el año 2023 hemos realizado distintas donaciones económicas por valor total de 666.633 €

A distintas fundaciones como la propia **Fundación Iberostar**, la Fundación Universo Mujer, la Fundación Endeavor, la Fundación Cruz Roja, la Fundación Fundatul o la Fundación Impulsa.

Desde 2004 la Fundación Iberostar es una herramienta esencial para los compromisos de la compañía con el **medio ambiente** y el **bienestar de las comunidades**, en el camino hacia un modelo de **turismo responsable**.

Hasta la fecha, la Fundación ha desarrollado:

268

Proyectos

380.886

Personas beneficiadas

5,6€ millones

Inversión total

5. Buen gobierno

Actividades

En el 2023 se han llevado a cabo diversas **actividades** que representan un avance significativo hacia la promoción de la **sostenibilidad ambiental** y el **desarrollo comunitario**, evidenciando el compromiso de Iberostar y sus colaboradores con **soluciones innovadoras y colaborativas** para abordar los desafíos ambientales. Destacamos:

PAÍS	ACCIÓN	OBJETIVO
España	Cuarta edición de las Becas Cátedra del Mar Iberostar	Respaldar proyectos de jóvenes investigadores centrados en la ecología marina.
	Colaboración con la Fundación Planeterra	Fomentar el turismo comunitario responsable a gran escala, especialmente en el sector hotelero de todo incluido. Esto incluye asegurarse de no sobrecargar a las empresas de la cadena de valor con un exceso de informes, sino, alinearse con las normas de medición del carbono incorporado que promueven la interoperabilidad. Iberostar también trabajará en la construcción de relaciones que fomenten asociaciones con proveedores clave que proporcionen saltos tangibles de progreso en lugar de intentar diluir acciones más pequeñas en toda su cadena de valor. Por último, Iberostar se centrará en la innovación y en ejemplos claros de éxito que inspiren nuevas asociaciones y soluciones a escala de destino.
México	Colaboración con la cooperativa Bejil-Ha, Riviera Maya	Promover la conservación de más de 40 cenotes en el territorio.
	Colaboración con la comunidad de Higuera Blanca, Punta Mita	Promover la sensibilización y la conservación del territorio a través de itinerarios exclusivos, alejados de los circuitos turísticos populares, que invita a los viajeros a explorar la comunidad y su entorno natural acompañados por guías locales que propician una experiencia cultural única e inmersiva con visitas a los cenotes, paseos en bicicleta y degustación de la gastronomía local.
	Brigadas en Puerto Vallarta	Combatir incendios forestales y promover procesos productivos sostenibles.
	Dziuché, Quintana Roo	Definición de estrategia integral para el manejo forestal sostenible, la restauración de ecosistemas y el fomento de prácticas productivas respetuosas con el medio ambiente.
	Lanzamiento del Proyecto Integrado de Captura de Carbono en México, junto con MexiCO2 y tres ejidos mexicanos	Desafíos de captura y mitigación de carbono, así para promover prácticas sostenibles en las comunidades locales.
República Dominicana	Colaboración con la Cooperativa El Chocal, formada por 30 mujeres	Acercar a los huéspedes a actividades locales como el proceso de cultivo de cacao o las técnicas locales de tallado de madera.
Brasil	Programa de consumo responsable de pescados y mariscos	Contribuir al empoderamiento de las comunidades locales y la mejora de sus procesos productivos.
	Colaboración con la Fundación Proyecto Tamar	Actúa desde los años 1980 promoviendo la recuperación de las tortugas marinas, a través de acciones de investigación, conservación e inclusión social. La fundación protege 1.100 km de playas en todo Brasil con 23 bases que se encargan de su alimentación, cuidado y crecimiento.
Jamaica	Grange Pen Fish Sanctuary	Aumentar la biomasa disponible y mejorar la calidad de la vida de la comunidad local a través de la generación de ingresos alternativos a la pesca.
Kenia	Acuerdo de colaboración de W2M con ADCAM (Asociación de Desarrollo, Comercio Alternativo y Microcrédito)	Construcción de una escuela de educación primaria.



Acciones de sensibilización

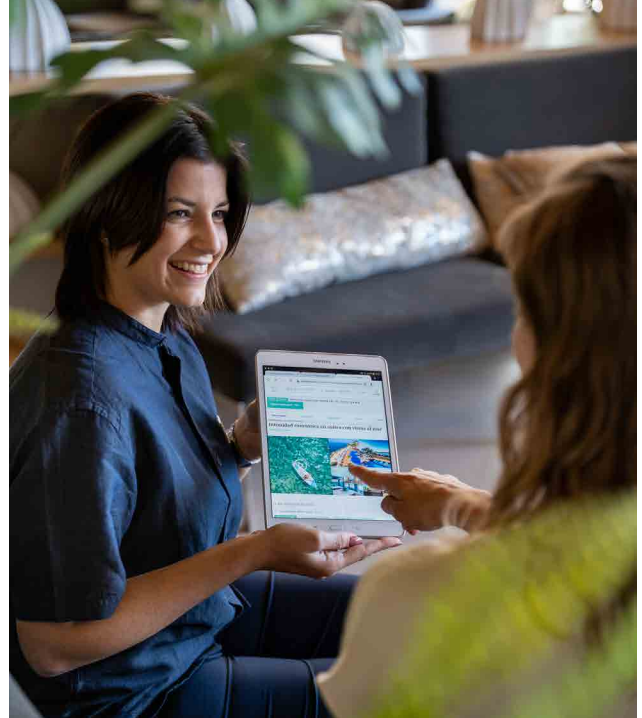
En nuestro compromiso de contribuir al bienestar social y ambiental de las comunidades en las que operamos, realizamos diversas **formaciones** con el objetivo de sensibilizar a nuestros empleados y empleadas sobre **temas sociales y ambientales** de gran relevancia y sensibilidad en nuestro entorno. Adicionalmente, colaboramos proactivamente con escuelas y universidades para impulsar la conciencia sobre temas clave, contribuyendo así a fomentar una cultura de responsabilidad social y ambiental en nuestra comunidad.

Nuestro compromiso con el **desarrollo de las comunidades** locales se refleja en la promoción del empleo y la compra local. Fomentamos la inclusión y el desarrollo social mediante la promoción del empleo local de forma directa en nuestras instalaciones y en nuestra cadena de suministro. En 2023 el 60% del gasto de nuestra actividad hotelera se canalizó hacia proveedores locales, fortaleciendo las economías regionales y promoviendo la sostenibilidad a nivel comunitario. Esta práctica no solo respalda la vitalidad económica de las comunidades locales, sino que también fomenta la colaboración y el desarrollo conjunto a nivel empresarial.

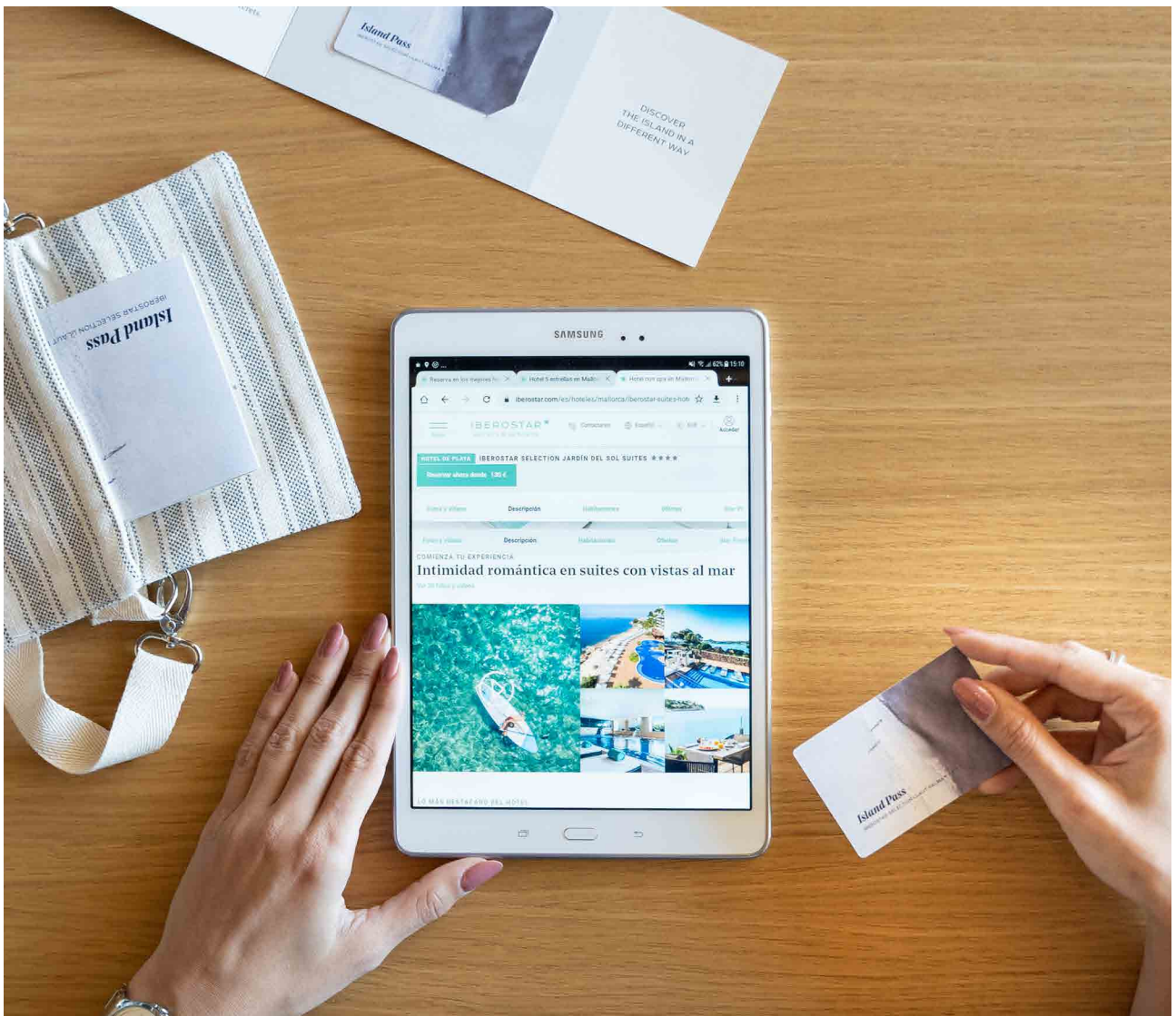
5. Buen gobierno

5.4.2. Contribución a la innovación abierta

Hace dos años lanzamos el proyecto de **Hotel Digital**, 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. Hotel Digital impulsa nuestro liderazgo en turismo responsable, mejorando los procesos fundamentales del hotel y consolidando nuestra posición como empresa pionera en innovación y digitalización. La iniciativa engloba ya una veintena de grandes firmas internacionales, la mayoría tecnológicas, entre las que se encuentran Google, Microsoft, Amazon, Telefónica, Vodafone, Ilunion Accesibilidad o Deloitte. A lo largo de 2023, se han puesto en marcha **7 nuevos proyectos** que trabajan para lograr nuestros ambiciosos objetivos de nuestra propia Agenda 2030.



En nuestra división de viajes, hemos constituido un equipo de innovación y automatización de procesos inteligentes para introducir tecnologías que incluyan el uso de inteligencia artificial, inteligencia artificial generativa, automatización y robots de procesos que mejoren la eficiencia y productividad de nuestras operaciones.



5.4.3. Proveedores

Creemos firmemente que la transición hacia un modelo de turismo responsable es un proceso que requiere de la **colaboración de todos los agentes del sector turístico**. Nos esforzamos por ser un modelo a seguir e inspirar a otros actores para que se unan a nosotros en la realización de nuestra visión compartida.

En el desarrollo de nuestra actividad establecemos asociaciones con aquellos proveedores que ofrecen las mejores condiciones en sus productos o servicios y comparten nuestra visión de promover modelos sostenibles y responsables. Para ello, realizamos un proceso exhaustivo de evaluación de aspectos sociales y medioambientales de nuestros proveedores.

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

Adicionalmente, como parte del proceso de homologación, requerimos que nuestros proveedores acepten los términos y condiciones de Grupo Iberostar. Estos términos incluyen los criterios y políticas sociales y medioambientales establecidos en el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible, así como un breve cuestionario sobre las condiciones de trabajo, salud y seguridad laboral.

Como parte de nuestro compromiso de mejorar el proceso de selección y homologación de proveedores, identificamos aquellos proveedores que, según su volumen de facturación en España, deben completar un cuestionario más detallado abordando una amplia gama de temas sociales y medioambientales.

1.040

Proveedores evaluados en aspectos ambientales y sociales en 2023

(127 proveedores en Iberostar y 913 proveedores en W2M)

30%

Los 127 proveedores evaluados en Iberostar suponen el 30%²⁶ de nuestras compras totales

(20% en 2022)

No hemos identificado impactos negativos

en términos medioambientales o sociales durante estos procesos de homologación y evaluación

Hemos colaborado con FAADA

para la selección de proveedores responsables en nuestra división de viajes

26 Porcentaje sobre las compras totales del ejercicio 2023.

5.4.4. Nuestros clientes

Nuestros clientes son el núcleo de nuestra misión y por ello nos esforzamos constantemente en mejorar el servicio que les brindamos y el modelo de relación que mantenemos con ellos. Al brindarles una atención más personalizada, especialmente a nuestros clientes más leales, buscamos que se sientan valorados en cada uno de nuestros hoteles y que nos elijan repetidamente por lo que representamos como Grupo. Durante el ejercicio 2023 hemos contado con dos grandes programas de fidelización, Horizons y One Rewards (IHG). Todas las acciones relacionadas con estos programas están alineadas con nuestro objetivo global de un modelo de negocio que promueva el cuidado del planeta y de las personas. De esta manera, conectamos nuestra actividad empresarial con la comunidad que nos rodea.

Grupo Iberostar cuenta con un equipo dedicado a mejorar la captación de las opiniones del cliente y analizar los puntos clave de sus evaluaciones de experiencia, así como la gestión de quejas y reclamaciones en todas nuestras líneas de negocio.

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes, contamos con diversos canales de comunicación que nos permiten recopilar sus opiniones en distintos momentos de la prestación de nuestros servicios. Esto nos permite ofrecerles un servicio cada vez mejor alineado con sus expectativas y necesidades. Actualmente, los clientes pueden contactar con nuestros equipos antes, durante y después de la estancia en los hoteles, a través de distintos canales, entre los que destacamos los formularios de contacto accesibles en nuestras webs, llamadas telefónicas a **nuestro Contact Center**, correo electrónico o incluso a través de los distintos comentarios o valoraciones en redes sociales y portales de opinión.

Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos y a ofrecer un servicio profesional y personalizado a nuestros clientes, siguiendo las mejores prácticas del Grupo. Además, estamos implementando diversos sistemas que nos permitan analizar y gestionar de manera global un mayor volumen de quejas y reclamaciones²⁷, incluyendo su tipología, los tiempos medios de resolución y las compensaciones correspondientes.

En 2023, en nueva actividad hotelera:

322.280

Encuestas de satisfacción recibidas de nuestros clientes en 2023, de las cuales sólo el 9,92% se han relacionado con experiencias poco satisfactorias

96%

187.684 comentarios recibidos a través de portales de opinión, de los cuales el 96% han sido positivos

Lanzamiento del Instant Recovery Service

Un servicio orientado a identificar mejoras en la experiencia de los clientes durante su estancia en nuestros hoteles

Implementación en nuestra división de viajes de un programa de voz del cliente

Para alinear las necesidades de nuestros clientes con el servicio prestado, diferenciando tipos de clientes potenciales

(viajeros, empresas área retail, mayorista, etc)

²⁷ El detalle de las quejas y reclamaciones recibidas y gestionadas se encuentra en el Anexo III. Tablas de información no-financiera.

5. Buen gobierno

Higiene y seguridad









Poder garantizar unas condiciones óptimas de la salud y seguridad de nuestros clientes durante su estancia es una de nuestras principales prioridades. Para ello, nos esforzamos en ser garantía de calidad en este ámbito y que nuestros hoteles obtengan diversas certificaciones que así lo avalen.

En este sentido, cabe destacar que todos los hoteles disponen de **manuales de higiene** y documentación de procesos por áreas alineados con los **estándares Cristal de Intertek** de higiene y calidad. Parte del proceso de la obtención de estos estándares Cristal se centra en la toma de muestras de laboratorio al azar para verificar que los parámetros microbiológicos sean correctos y tomar acciones preventivas y correctivas si fuera necesario.

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

Destacamos además que gran parte de nuestros hoteles están certificados bajo la norma ISO 9001.

Nuestros hoteles cuentan con las siguientes **certificaciones**:

-  **Food Check:** Garantiza la calidad de los alimentos servidos a clientes y asegura los más altos estándares de higiene desde la preparación hasta el consumo final.
-  **Pool Check:** Garantiza la seguridad y los estándares de higiene adecuadas para áreas de piscinas, considerando tanto aspectos estructurales como procesos químicos para su mantenimiento.
-  **Fire Check:** Garantiza que todos los elementos para prevenir incendios e implementar el plan de emergencia estén en perfecto orden. Esto abarca, entre otros, la disponibilidad de extintores, alarmas, rutas de escape, y otros dispositivos pertinentes.
-  **POSI Check:** Garantiza la implementación de los elementos necesarios para proteger la salud de nuestros clientes y limitar la propagación de infecciones.
-  **Room Check:** Mide la calidad de la limpieza de las habitaciones basado en ocho superficies clave, asegurando los más altos estándares de limpieza y evitando la propagación de infecciones.
-  **Aqua Check:** Garantiza la calidad e higiene del sistema de agua de nuestros hoteles, tanto para evitar la legionella como para asegurar la potabilidad del agua.
-  **Security Check:** Asegura que todos nuestros clientes y colaboradores estén protegidos de amenazas como pueden ser los ataques terroristas o la actividad criminal.
-  **SPA Check:** Garantiza la seguridad y los estándares de higiene adecuados, teniendo en cuenta las particularidades de estas zonas. El chequeo incluye aspectos de prevención de incendios, de legionella y de infecciones entre otros.

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

Gracias a la eficacia de todos estos controles, en 2023 no han existido casos de incumplimiento de las condiciones de salud y seguridad de nuestros productos y servicios.

5.4.5. Acuerdos de colaboración y patrocinio

El deporte se erige como una plataforma fundamental que refleja y transmite los valores esenciales de esfuerzo, pasión, entrega y compromiso, intrínsecos a nuestra identidad. Durante el año 2023, hemos participado de manera activa en el ámbito deportivo destinando 1.642.320 euros a diversos acuerdos de colaboración y patrocinio:

- Iberostar continuará patrocinando en 2023 la Regata de Travesía para el Progreso en la Dirección (APD) con destino Marina Ibiza por séptimo año consecutivo. Este evento de networking sirve además de altavoz para seguir impulsando nuestro compromiso con el cuidado del océano y el medioambiente.
- Trofeo Princesa Sofía de Vela. Brindamos apoyo a las iniciativas del Trofeo Princesa Sofía que se llevan a cabo en Palma de Mallorca. Esta regata de vela olímpica es la más importante en España y tiene gran prestigio a nivel internacional. Cabe destacar que este año fue crucial como preparación para los Juegos Olímpicos de 2024.
- Desde 2017, respaldamos a Laura Quetglas, una talentosa surfista y remera oriunda de Mallorca. Laura ha dejado una marca significativa en competiciones tanto a nivel nacional como internacional. Su dedicación y determinación representan los valores fundamentales del deporte, y su profundo compromiso con la preservación de los mares y océanos refleja nuestra propia misión de sostenibilidad.

Adicionalmente, desde W2M:

- Continuamos apoyando el proyecto deportivo y social de la Federación Española de baloncesto así como de la Rafa Nadal Academy.
- Continuamos brindando apoyo a las iniciativas de la organización de los distintos festivales de música BBK Live, Cala Mijas y Mad Cool Festival, referencia en territorio local. Azul Marino Viajes comparte con estos festivales su carácter cosmopolita, además de apostar por el mundo de la cultura y el ocio de todas aquellas personas que mantienen su espíritu joven.
- Colaboramos con los viajes de formación y supervisión de proyectos internacionales impulsados por la Fundación Real Madrid, enfocados en el desarrollo deportivo y social.
- Brindamos apoyo al Comité Paralímpico Español para la práctica deportiva en España entre personas con algún tipo de discapacidad, colaborando con el PLAN ADOP. Este programa está diseñado para respaldar a deportistas discapacitados de élite en España, preparándose para los Juegos Paralímpicos.

Anexos

Anexo I: Acerca de esta Memoria

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

Anexo III: Tablas de información no financiera

Anexo IV: Información Fiscal



Anexo I: Acerca de esta Memoria

De conformidad con la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, el Consejo de Administración de Sayglo Holding, S.L. (en adelante Grupo Iberostar) y sociedades dependientes, emite el presente Estado de Información No Financiera (EINF) para el ejercicio de 2023 como anexo al Informe de Gestión consolidado que se presenta con las cuentas anuales consolidadas. Las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación son las siguientes:

2DWORLD S.R.L.	Iberostar International, A.G.	Portal Interactiv, S.L.U.
Activos Turísticos, S.L.	Iberostar Italia S.R.L.	Punta Oeste Investment VBA
Actualia del Caribe, S.A. de C.V.	Iberostar Leasing, S.L.U.	Resort & Real Estate Investment, S.A.
Aga Founty Investissement, S.A.	Iberostar Management, S.A.U.	Riviera Montenegro B.V.
Amazon Jungle Cruise Navegação e Turismo, Ltda.	Iberostar Montenegro	RLJ - Cancún Golf, S de R.L de C.V.
Antilla del Mar Holding VBA	Iberostar Oriental Otelcilik Limited Sirketi	RLJ - Cancún Hotel, S de R.L. de C.V.
Aponiente S.R.L.	Iberostar Servicios Integrales S.L.U	RLJ - Cancún Servicios, S de R.L de C.V.
Aruba Sands Development Company NV	Iberostar The Club México, S.A. de C.V.	RLJ - Cancún Shopping Center, S de R.L de C.V.
Arubaland, BV	Iberostar Tunisie, S.A.	Royal Cupido, S.A
Balear de Inversiones Financieras, S.L.	Iberostate Brasil Serviços e Particip. Ltda	S.E.E. El Jabali S.R.L.
Balear de Inversiones Lusas Unipessoal LTD	Iberostate Inversiones, S.L.	Sayglo Holding, S.L.
Branch Development Ltd.	Iberostate República Dominicana, S.R.L.	Servicios Globales de Almacenaje Frío, S.L.U.
Canatrade Hospitality Inc.	Iberotrade ANL, N.V.	Servicios Hoteleros del Caribe, S.A. de C.V.
Circuitos turísticos, S.L.U.	Ibersand Construction Company VBA	Servicios Hoteleros del Oeste, S.A. de C.V.
Citusa Hotels, LLC	Ibersand Holding VBA	Servicios Hoteleros del Yucatán, S.A. de C.V.
Citusa Park Avenue, LLC	Ibersand Human Resources VBA	Servicios Logísticos del Caribe, S.A. de C.V.
Club Member Services, LLC	Ibersol Construction Co. VBA	Société Touristique Ain Djedida, SARL.
Compañía Agropecuaria de Calviá, S.L.	Ibersol Holding & Management Co. VBA	Startel Holding, B.V.
Construcciones de Yucatán, S.A. de C.V.	Ibersol Human Resources Co. VBA	Startwin, B.V.
Costa Limones, S.A.	Iberusa, B.V.	Termoficinas, S.L.
Costa Varadero, S.A.	Ibervision, B.V.	Tierra del Sol BV
Cubacaribe Hoteles, S.A.	IBS Otelcilik Limited Sirketi	Tierra del Sol Golf Course NV
Desarrollos y Edificaciones de Hotelera Litibú, S.A. de C.V.	Impact Development NV	Tierra del Sol Real Estate NV
Europea de Inversiones, S.A.S.	Inversiones Bohiques, S.R.L.	Trinidad Hoteles, S.A.
Flowo Travel S.L.U.	Inversiones Coralillo, S.A.	Turiservice Agencia de Viagens e Tur., Ltda.
Ganas de Viajar, S.L.U.	Inversiones Güiro, S.A.	Turismo Itzé, SA DE CV

Anexo I

Gestora de Activos en Leasing, S.L.	Inversiones Punta Laguna, S.A.	Viajes W2M, S.A.U
Gestora de Destinos, S.L.	Inversora Hoteles Vacacionales, S.A.	Visit us Inc.
Gestora Hotelera Carey, S.L.	W2M Cabo Verde Sociedade Unipessoal	W2bus, SRL
Gloya Real Estate, B.V.	KM-17 - Cancún Holdings, S de R.L. de C.V.	W2M Co. Ltd
Gloya Trust, B.V.	Laisla Overseas, S.L.U.	W2M Corporate S.L.U.
Golf Novo Sancti Petri, S.A.	Logística Hotelera del Caribe, S.A.	W2M Dominicana, S.R.L.
Hoteadeje, S.L.	Maní Importadora Hotelera, S.L.U.	W2M Global Services, S.L.U.
Hotel Med Azur S.A.	Marcaribe Int. Turismo SL	W2M Holding B.V.
Hotelera Playa Litibú, S.A. de C.V.	Marcaribe Services, Lda	W2M LAPLAND OY
Hotelera Playa Paraíso, S.A. de C.V.	Marinha de Invest Imobiliarios, Ltda.	W2M Servicios Corporativos, S.L.U.
Hotelera Playamar, S.A. de C.V.	Marinha, B.V.	W2M Travel Portugal, Unipessoal LDA
Hoteles Mar Canario, S.A.	Mencey Media, S.L.	W2M Turkey Turizm Limited Sirketi
Iberdom, S.A.	Mexihold, SA de CV	W2MDTP - Portugal LDA
Iberica Construção e Incorporações, Ltda.	Mexinvestment, B.V.	World 2 Fly Portugal, S.A.
Iberica, B.V.	Milo Inversiones Financieras, S.L.	World 2 Fly, S.L.U
IberoClub NV	Montenegro Hotels D.O.O.	World 2 Meet Jamaica Ltd
Iberoservice México, S.A. de C.V.	Nolandis Empreendim. e Particip., Ltda.	World 2 Meet Morocco, S.A.
Iberostar Adriática, S.A.	Nostrum XXI, S.L.U.	WORLD 2 MEET TRAVEL, SLU
Iberostar Distribución SL	Ole Lease Enterprise, S.L.U.	World 2 Meet, S.L.U.
Iberostar Greece, S.A.	Pájara Inversiones, S.L.	Zebralia Holding, S.à.r.l.
Iberostar Hoteles y Apartamentos, S.L.	Paraíso El Cedral, S.A. de C.V.	

A través de este documento, la organización da respuesta a los requerimientos de la **Información No Financiera y Diversidad** que se incluyen en la **Ley 11/2018 de 29 de diciembre** para el ejercicio de 2023. A lo largo de estas páginas se ha presentado información relativa a los siguientes ámbitos: general, ambiental, personal, social, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno en lo relativo al perímetro societario. Actualmente se está trabajando en ampliar el perímetro de reporte del Grupo para dar cabida a indicadores que excedan del perímetro societario llegando a toda la cadena de valor del Grupo Iberostar. Para cada uno de estos ámbitos, se han descrito aquellas políticas y acciones impulsadas, así como los riesgos derivados del desarrollo de la actividad.

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

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

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

Principios en la definición de la calidad del informe:

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

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

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

De acuerdo al criterio de materialidad, se han analizado las actividades del Grupo Iberostar con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con la estrategia de negocio de la organización.²⁸

Oficina de Comunicación
oficinadecomunicacion@grupoiberostar.com

²⁸ La explicación y el resultado del análisis de materialidad puede encontrarse en la sección 2.5. del presente informe.

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

Modelo de negocio				
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO DEL GRUPO	Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 2-6	9-16, 20-28, 32-36	<i>Se detalla la información representativa del total del grupo</i>
	Mercados en los que opera	GRI 2-1	11	
		GRI 2-6		
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-1	37-38	
		GRI 2-22		
	Principales factores y tendencias que pueden afectar su futura evolución	GRI 3-3	17	
	Marco de reporting utilizado	GRI 1	<i>Anexo I: Acerca de esta Memoria</i>	
Principio de materialidad	GRI 3-1	29-30		
	GRI 3-2			

Información sobre cuestiones medioambientales				
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
POLÍTICAS	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	75-97	
PRINCIPALES RIESGOS	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	75-97	
GENERAL	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 3-3	32-34, 89	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	89	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 3-3	32-34, 89	
GENERAL	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	23, 129	<p><i>En la incorporación de nuevos hoteles a nuestro portfollio se sigue el principio de precaución aplicando procedimientos de Due Dilligence previo a la adquisición o incorporación en gestión.</i></p> <p><i>En la contratación de nuevos productos o realización de nuevas actividades de tratamiento se aplica el principio de cumplimiento desde el diseño y por defecto. Solicitamos a nuestros principales partners y proveedores garantías formales de cumplimiento tales como informes de auditorías, ISO o declaraciones de cumplimiento.</i></p>
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3		

Información sobre cuestiones medioambientales					
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES	
CONTAMINACIÓN	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3	23, 129		
		GRI 305-7			
ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-1	33, 37-38, 81-83, 130-132		
		GRI 306-2			
		GRI 306-3			
		GRI 306-4			
		GRI 306-5			
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3			
USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	76-80, 85-86, 87, 90, 127-130		
		GRI 303-2			
		GRI 303-3			
		GRI 303-5			
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3			
		GRI 301-1			
					GRI 301-2
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1			
indicador adicional					
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3				
Uso de energías renovables	GRI 302-1	87-90, 127-128			
CAMBIO CLIMÁTICO	Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de bienes y servicios que produce	GRI 305-1	87-90, 92-95, 128		
		GRI 305-2			
		GRI 305-4			
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3			
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 3-3			
GRI 305-5					
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3			
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 3-3			

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
POLÍTICAS	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	60, 68	
PRINCIPALES RIESGOS	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	60, 68	
EMPLEO	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1	135, 139	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	133, 137, 141-144	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 3-3	145	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 3-3	146, 148	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 3-3	146, 148	
		GRI 405-2		
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 3-3	146	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	60, 155	
Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1			
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	60	
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3	152	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3	152	

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018	ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
SALUD Y SEGURIDAD	GRI 3-3	53-54, 57-59, 153	<p><i>GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes</i></p> <p><i>GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales</i></p>
	GRI 403-1		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo		
	GRI 403-2		
	GRI 403-3		
	GRI 403-6		
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9		
	GRI 403-10		
RELACIONES SOCIALES	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3	62-64, 154
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad	GRI 3-3	63, 154
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	GRI 3-3	62-64
FORMACIÓN	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	43-47, 154-155
	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 3-3	
ACCESIBILIDAD	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	71-72
IGUALDAD	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	68-70
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3	68
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3 GRI 406-1	68

Información sobre el respeto de los derechos humanos				
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
POLÍTICAS	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	104	
PRINCIPALES RIESGOS	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	104	
DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 2-23	104	
		GRI 2-26	104	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 3-3	67, 104	
		GRI 406-1		
	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	104	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno				
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
POLÍTICAS	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 3-3	102-103	
PRINCIPALES RIESGOS	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 3-3	102,103	
CORRUPCIÓN Y SOBORNO	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	102-103	
		GRI 2-23		
		GRI 2-26		
		GRI 205-3		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3	102-103	
		GRI 2-23		
		GRI 2-26		
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 205-3	106		
	GRI 2-28			

Información sobre la sociedad				
CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018		ESTÁNDAR	PÁGINA DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 3-3	106-109	<i>No se han identificado operaciones con impactos significativos en las comunidades locales.</i>
		GRI 203-2 (opcional, recomendado)		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29	106-109, 113	
	Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 3-3		
SUBCONTRATACIONES Y PROVEEDORES	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	110	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6	110	
		GRI 308-1		
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 2-6		
GRI 308-1				
CONSUMIDORES	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3	111, 112, 155	<i>Durante el año 2023 no se ha recibido ninguna denuncia relativa a la salud y seguridad de los productos</i>
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 3-3		<i>En el ejercicio actual no se han recibido denuncias relacionadas con brechas de privacidad.</i>
INFORMACIÓN FISCAL	Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3	156-157	
	Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3	156-157	
	Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	156-157	<i>GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones</i>

Anexo III: Tablas de información no financiera

Extracción y consumo de agua por fuente (Grupo Iberostar)

	CANTIDAD EXTRAÍDA (M3)	CANTIDAD EXTRAÍDA (M3)
	2023	2022
AGUA DE TERCEROS ²⁹	3.188.832	2.972.838
AGUA SUBTERRÁNEA	4.906.916	7.411.222
AGUA CONSUMIDA (SIN ESPECIFICACIÓN DE FUENTE DE EXTRACCIÓN)	-	348.000
AGUA RECICLADA ³⁰	1.202.186	1.192.254
% AGUA RECICLADA	12,93 %	10,00 %
TOTAL³¹	9.297.934	11.924.314

Agua tratada y vertida (Iberostar Hotels & Resorts) ³²

	CANTIDAD (M3)	CANTIDAD (M3)
	2023	2022
AGUA TRATADA	2.055.139	2.768.804
AGUA VERTIDA	2.060.733	2.492.061
TOTAL	4.115.873	5.260.865

Consumo energético por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)

	CONSUMO (KWH)	CONSUMO (KWH)
	2023	2022
RENOVABLE	90.420.973	90.232.926
NO-RENOVABLE	295.474.684	293.771.592
TOTAL	385.895.657	384.004.519

Consumo energético por tipo (World2Meet)

	CONSUMO (KWH)	CONSUMO (KWH)
	2023	2022
RENOVABLE	1.002.930	-
NO-RENOVABLE	1.010.888.392	703.490.050
TOTAL	1.011.891.322	703.490.050

29 El consumo de agua reportado por W2M procede íntegramente de terceros y asciende a 55.125 m³.

30 Datos de W2M no incluidos por no ser relevantes.

31 El dato histórico de 2022 de consumo total de agua se ha actualizado para incluir, además del total de agua extraída por fuente, el consumo de agua reciclada de Iberostar Hotels & Resorts y el agua consumida sin especificar la fuente de extracción de W2M.

32 Datos de W2M no incluidos por no ser relevantes.

Consumo energético por fuente (Iberostar Hotels & Resorts)

	CONSUMO (KWH)	CONSUMO (KWH)
	2023	2022
RED ELÉCTRICA	233.362.680	237.587.028
AUTOCONSUMO	2.525.763	633.338
COMBUSTIBLE FÓSIL	107.681.594	109.375.397
VAPOR Y ACS	36.655.092	31.018.899
BIOMASA	5.670.528	5.389.857
TOTAL	385.895.657	384.004.519

Consumo energético por fuente (World2Meet)

	CONSUMO (KWH)	CONSUMO (KWH)
	2023	2022
RED ELÉCTRICA	1.002.930 ³³	803.512
COMBUSTIBLE FÓSIL	1.010.888.392	702.686.538
TOTAL	1.011.891.322	703.490.050

Huella de carbono (Iberostar Hotels & Resorts)³⁴

	TONELADAS CO ₂ (TCO ₂ EQ)	TONELADAS CO ₂ (TCO ₂ EQ)
	2023	2022
ALCANCE 1	49.243	50.549
ALCANCE 2 (POR UBICACIÓN)	96.856	95.779
ALCANCE 2 (POR MERCADO)	82.700	83.185

Huella de carbono (World2Meet)

	TONELADAS CO ₂ (TCO ₂ EQ)	TONELADAS CO ₂ (TCO ₂ EQ)
	2023	2022
ALCANCE 1	247.869	173.233
ALCANCE 2 (POR UBICACIÓN)	- ³⁵	-
ALCANCE 2 (POR MERCADO)	-	217

33 El valor de red eléctrica de W2M considera únicamente el consumo de las oficinas en España. Quedan excluidas algunas oficinas con consumos poco significativos.

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

35 En 2023 hemos contratado la electricidad con redención completa de Garantía de Origen (GdO), que acredita que los kilowatios-hora de energía eléctrica consumidos han sido generados a partir de fuentes de energía renovables. Esto supone que, de acuerdo con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), las emisiones de Alcance 2 asociadas a la actividad de W2M son cero.

Intensidad de emisiones GEI (Iberostar Hotels & Resorts)

ALCANCE	INTENSIDAD (KGCO ₂ EQ/EST)	INTENSIDAD (KGCO ₂ EQ/EST)
	2023	2022
ALCANCE 1	4,75	4,85
ALCANCE 2 (POR UBICACIÓN)	9,35	9,19
ALCANCE 2 (POR MERCADO)	7,98	7,98

Intensidad de emisiones GEI (World2Fly)³⁶

ALCANCE	INTENSIDAD (GRCO ₂ EQ/EST)	INTENSIDAD (GRCO ₂ EQ/EST)
	2023	2022
ALCANCE 1	58,1	59,1
ALCANCE 2 (POR UBICACIÓN)	-	0,1
ALCANCE 2 (POR MERCADO)	-	-

Otras emisiones a la atmósfera (Iberostar Hotels & Resorts)³⁷

	TONELADAS (T)	TONELADAS (T)
	2023	2022
NOX	22,56	22,56
SOX	4,50	4,39
PM	16,03	15,25

Compra de materiales y proporción de materiales reciclados de obras (Iberostar Hotels & Resorts)

MATERIAL	CANTIDAD TOTAL COMPRADA (T) 2023	CANTIDAD DE ORIGEN RECICLADO (T) 2023	% DE CONSUMO RECICLADO 2023	CANTIDAD TOTAL COMPRADA (T) 2022	CANTIDAD DE ORIGEN RECICLADO (T) 2022	% DE CONSUMO RECICLADO 2022
CEMENTOS, HORMIGÓN/CONCRETO Y PRODUCTOS DERIVADOS	22.056	3.907	18 %	5.929	1.564	26 %
ÁRIDOS, PIEDRAS NATURALES Y PRODUCTOS DERIVADOS	7.365	3.671	50 %	13	8	60 %
ACERO, ALUMINIO Y PRODUCTOS METÁLICOS	612	200	33 %	3.075	351	11 %
PRODUCTOS CERÁMICOS	2.088	206	10 %	554	247	45 %
AISLAMIENTOS	-	-	-	19	18	91 %
PRODUCTOS YESO	888	285	32 %	16	16	97 %
PRODUCTOS PVC	7	-	-	4	-	2 %
PRODUCTOS DE MADERA Y PAPEL	1.000	-	-	-	-	-
VIDRIO Y ESPEJOS	214	-	-	9	2	18 %
OTROS MATERIALES	-	-	-	19	2	9 %
TOTAL	34.229	8.269	11 %	9.638	2.206	28 %

³⁶ Reportamos solo emisiones de World2Fly ya que el consumo energético de W2M reportado corresponde a oficinas y tiendas que están actualmente funcionando con energía renovable con GDO, por tanto las emisiones asociadas son cero.

³⁷ Los datos de W2M no son relevantes.

Compra de materiales y proporción de materiales reciclados (World2Meet)

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD TOTAL COMPRADA 2023	CANTIDAD DE ORIGEN REICLADO 2023	% DE CONSUMO REICLADO 2023	CANTIDAD TOTAL COMPRADA 2022	CANTIDAD DE ORIGEN REICLADO 2022	% DE CONSUMO REICLADO 2022
PAPEL	Paquetes de 500 hojas (kg)	2.010	1.998	99 %			- %
CELULOSA	Bolsas mareo (kg)	78	-	-			- %
VARIOS	Articulos catering (ud)	33.950	-	-			- %
TELA	Sábana desechable (ud)	10.000	-	-			- %
MOBILIARIO (REUTILIZABLE)	Mobiliario asientos (ud)	8.250	-	-			- %
PLÁSTICO (REUTILIZABLE)	Bandejas (ud)	7.040	-	-			- %
VINILO POLIESTER	Adhesivos identificativos (ud)	10.000	-	-			- %
SACAS	Sacas venta a bordo (ud)	40	-	-			- %
VARIOS	Juguetes (ud)	11.000	-	-			- %

Residuos generados por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)

	TONELADAS GENERADAS (T)	TONELADAS GENERADAS (T)
	2023	2022
RESIDUOS PELIGROSOS	133,93	389,27
RESIDUOS NO PELIGROSOS	24.189,29	28.907,76
RESIDUOS DE OBRAS (PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS)	10.046,00	-
TOTAL	34.369,22	29.297,03

Residuos generados por tipo (World2Meet)

	TONELADAS GENERADAS (T)	TONELADAS GENERADAS (T)
	2023	2022
RESIDUOS PELIGROSOS	2,05	2,02
RESIDUOS NO PELIGROSOS	-	-
TOTAL	2,05	2,02

Residuos no enviados a vertedero por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)³⁸

RESIDUO	PELIGROSO / NO PELIGROSO	OPERACIÓN DE VALORIZACIÓN	TONELADAS GENERADAS (T)	TONELADAS GENERADAS (T)
			2023	2022
ACEITES Y GRASAS DE COCINA	No peligroso	Otras operaciones de valorización	151,71	139,87
ARENA	No peligroso	Acopiado en instalaciones Iberostar para reutilización	3.166,00	-
ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Peligroso	Reciclaje	38,86	30,87
ENVASES Y LATAS	No peligroso	Reciclaje	895,84	905,69
INERTE	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	4.084,00	0,00
ORGÁNICO	No peligroso	Otras operaciones de valorización	8.033,72	4.647,59
OTROS RESIDUOS NO PELIGROSOS ³⁹	No peligroso	Reciclaje	2.008,42	0,00
OTROS RESIDUOS PELIGROSOS ⁴⁰	Peligroso	Reciclaje	62,80	0,00
PAPEL Y CARTÓN	No peligroso	Reciclaje	1.159,29	1.089,53
PILAS	Peligroso	Reciclaje	2,45	14,98
PINTURAS Y BARNICES	Peligroso	Otras operaciones de valorización	29,82	5,73
PODA	No peligroso	Otras operaciones de valorización	1.529,49	848,47
RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	No peligroso	Reciclaje	66,00	27,93
RESIDUOS METÁLICOS (CHATARRA)	No peligroso	Reciclaje	274,92	216,40
VIDRIO	No peligroso	Reciclaje	2.902,98	2.579,88
TOTAL			24.406,30	10.506,94

38 Datos de W2M no relevantes.

39 Otros Residuos NO Peligrosos incluye: Residuos de lodos de fosa séptica, residuos de loza y cristalería, residuos voluminosos, muebles, enseres, Madera, Neumáticos fuera de uso, textiles, materiales de construcción (metal, cartón y maderas).

40 Otros Residuos Peligrosos incluye: Aceite de motor, Aerosoles, Baterías, Fluorescentes, Material Absorbente, Residuos sanitarios, Tinta de impresión, y otro.

Residuos enviados a vertedero por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)⁴¹

RESIDUO	PELIGROSO / NO PELIGROSO	OPERACIÓN DE VALORIZACIÓN	TONELADAS GENERADAS (T)	TONELADAS GENERADAS (T)
			2023	2022
ACEITES Y GRASAS DE COCINA	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	0,86
CARTÓN / PAPEL	No peligroso	Traslado a vertedero	1,08	24,57
DESECHO O RECHAZO	No peligroso	Incineración (con recuperación energética)	252,90	4.948,18
DESECHO O RECHAZO	No peligroso	Traslado a vertedero	3.279,87	-
ENVASES DE PRODUCTOS QUÍMICOS	Peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	2,05
ENVASES Y LATAS	No peligroso	Traslado a vertedero	7,68	42,29
MEZCLADO	No peligroso	N/A	2.203,00	-
ORGÁNICO	No peligroso	Traslado a vertedero	4.052,63	7.614,90
ORGÁNICO	No peligroso	Incineración	39,89	-
PILAS	Peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	1,66
PINTURAS Y BARNICES	Peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	1,85
PODA	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	5.444,45
RESIDUOS DE APARATOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS	Peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	1,78
RESIDUOS DE LOZA, CRISTALERÍA Y/O CERÁMICA	No peligroso	Traslado a vertedero	125,88	-
VIDRIO	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	-	151,15
TOTAL			9.962,93	18.082,59

Datos cuantitativos disponibles relacionados al desperdicio de alimentos (Iberostar Hotels & Resorts)⁴²

	TONELADAS GENERADAS (T) 2023	TONELADAS GENERADAS (T) 2022
DESPERDICIO DE ALIMENTOS	4.052,63	10.289,73

41 Datos no relevantes en W2M

42 Datos no relevantes en W2M

Empleados y empleadas por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023⁴³

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	173	-	-
		25-35	592	47	1
		36-45	702	58	10
		46-55	664	41	17
		>55	350	17	1
	HOMBRES	<25	225	-	-
		25-35	595	44	1
		36-45	526	70	11
		46-55	555	81	25
		>55	320	52	12
	TOTAL		4.702	412	78
		Mujeres	2.481	164	29
		Hombres	2.221	248	49
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	999	1	-
		25-35	2.211	37	2
		36-45	1.564	83	3
		46-55	881	60	7
		>55	268	22	2
	HOMBRES	<25	1.663	-	-
		25-35	3.270	42	1
		36-45	2.168	149	13
		46-55	1.258	127	15
		>55	539	41	6
	TOTAL		14.821	562	49
		Mujeres	5.923	202	15
		Hombres	8.898	360	34

43 Un 0,6% del total de los empleados y empleadas de Iberostar Hotels&Resort al cierre del ejercicio 2023 tienen convenios de prácticas.

Empleados y empleadas por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2022

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	113	1	-
		25-35	651	27	1
		36-45	701	41	18
		46-55	637	12	10
		>55	300	2	-
	HOMBRES	<25	143	-	-
		25-35	625	23	2
		36-45	545	37	14
		46-55	577	27	24
		>55	328	15	9
	TOTAL		4.619	186	78
		Mujeres	2.402	84	29
		Hombres	2.217	102	49
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	721	-	-
		25-35	2.384	12	2
		36-45	1.522	25	5
		46-55	774	21	7
		>55	220	11	3
	HOMBRES	<25	1.320	-	-
		25-35	3.548	18	1
		36-45	2.220	58	6
		46-55	1.195	31	15
		>55	468	18	4
	TOTAL		14.372	195	43
		Mujeres	5.622	69	17
		Hombres	8.750	126	26

Headcounts por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	122	-	-
		25-35	462	43	1
		36-45	581	53	10
		46-55	533	38	18
		>55	252	16	-
	HOMBRES	<25	148	-	-
		25-35	456	45	1
		36-45	421	66	10
		46-55	430	77	26
		>55	234	43	13
	TOTAL		3.639	381	79
		Mujeres	1.950	150	29
		Hombres	1.689	231	50
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	1.170	-	-
		25-35	2.241	38	2
		36-45	1.613	83	3
		46-55	881	60	7
		>55	257	20	2
	HOMBRES	<25	1.907	-	-
		25-35	3.215	41	2
		36-45	2.121	147	15
		46-55	1.258	126	17
		>55	522	42	5
	TOTAL		15.185	557	53
		Mujeres	6.162	201	14
		Hombres	9.023	356	39

Headcounts por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2022

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	81	1	-
		25-35	534	26	1
		36-45	597	41	19
		46-55	506	13	10
		>55	209	2	-
	HOMBRES	<25	112	-	-
		25-35	504	26	2
		36-45	439	36	13
		46-55	466	26	25
		>55	258	14	8
	TOTAL		3.706	185	78
		Mujeres	1.927	83	30
		Hombres	1.779	102	48
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	890	-	-
		25-35	2.490	13	2
		36-45	1.544	29	6
		46-55	774	22	7
		>55	229	11	2
	HOMBRES	<25	1.447	-	-
		25-35	3.518	21	1
		36-45	2.180	62	7
		46-55		32	16
		>55	481	18	4
	TOTAL		14.749	208	45
		Mujeres	5.927	75	17
		Hombres	8.822	133	28

Empleados y empleadas por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2023

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	31	-	-
		25-35	218	-	-
		36-45	304	7	-
		46-55	342	9	2
		>55	99	4	1
	HOMBRES	<25	22	-	-
		25-35	138	3	-
		36-45	142	19	-
		46-55	128	46	3
		>55	42	14	8
	TOTAL		1.465	102	14
		Mujeres	994	20	3
		Hombres	471	82	11
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	8	-	-
		25-35	55	-	-
		36-45	39	-	-
		46-55	26	2	-
		>55	9	1	-
	HOMBRES	<25	11	-	-
		25-35	56	-	-
		36-45	59	2	1
		46-55	26	6	-
		>55	16	1	-
	TOTAL		305	12	1
		Mujeres	137	3	-
		Hombres	168	9	1

Empleados y empleadas por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2022

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	23	-	-
		25-35	118	9	-
		36-45	152	43	-
		46-55	136	43	1
		>55	44	13	1
	HOMBRES	<25	16	1	-
		25-35	73	5	-
		36-45	87	21	1
		46-55	81	38	5
		>55	24	21	4
	TOTAL		754	190	12
		Mujeres	472	107	2
		Hombres	282	83	10
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	4	-	-
		25-35	9	3	-
		36-45	16	2	-
		46-55	42	8	-
		>55	26	10	-
	HOMBRES	<25	5	-	-
		25-35	35	2	-
		36-45	41	11	-
		46-55	25	11	-
		>55	15	11	-
	TOTAL		218	52	-
		Mujeres	97	24	-
		Hombres	122	29	-

Headcounts por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2023

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	51	-	-
		25-35	284	1	-
		36-45	391	8	-
		46-55	438	10	2
		>55	118	6	1
	HOMBRES	<25	24	-	-
		25-35	183	4	-
		36-45	165	22	-
		46-55	155	51	3
		>55	52	14	9
	TOTAL		1.861	116	15
		Mujeres	1.282	25	3
		Hombres	579	91	12
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	3	-	-
		25-35	57	-	-
		36-45	39	-	-
		46-55	28	2	-
		>55	10	1	-
	HOMBRES	<25	13	-	-
		25-35	56	1	-
		36-45	51	3	1
		46-55	22	6	-
		>55	14	1	-
	TOTAL		293	14	1
		Mujeres	137	3	-
		Hombres	156	11	1

Headcounts por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2022

			PERSONAL GENERAL	ADMINISTRACIÓN	EQUIPO DIRECTIVO
REGIÓN	SEXO	EDAD			
ESPAÑA	MUJERES	<25	16	-	-
		25-35	131	8	-
		36-45	188	45	-
		46-55	166	47	1
		>55	51	17	1
	HOMBRES	<25	10	-	-
		25-35	87	8	-
		36-45	98	23	1
		46-55	81	42	5
		>55	22	23	6
	TOTAL		850	213	14
		Mujeres	552	117	2
		Hombres	298	96	12
FUERA DE ESPAÑA	MUJERES	<25	2	-	-
		25-35	20	2	-
		36-45	47	9	-
		46-55	19	10	-
		>55	6	4	-
	HOMBRES	<25	3	-	-
		25-35	43	1	-
		36-45	36	9	-
		46-55	10	4	-
		>55	12	9	-
	TOTAL		198	40	-
		Mujeres	94	25	-
		Hombres	104	15	-

Tipología de contratos por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023

	CONTRATO FIJO	CONTRATO TEMPORAL
SEXO		
MUJERES	6.687	2.127
HOMBRES	9.078	2.731
	15.766	4.859
EDAD		
<25	1.783	1.278
25-35	4.752	2.086
36-45	4.419	952
46-55	3.322	402
>55	1.489	140
	15.766	4.859
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	14.705	4.819
ADMINISTRACIÓN	934	38
EQUIPO DIRECTIVO	126	1
	15.766	4.859

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2022

	CONTRATO FIJO	CONTRATO TEMPORAL
SEXO		
MUJERES	5.844	2.378
HOMBRES	8.022	3.247
	13.867	5.625
EDAD		
<25	1.157	1.141
25-35	4.664	2.630
36-45	4.028	1.166
46-55	2.782	549
>55	1.236	140
	13.867	5.625
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	13.405	5.587
ADMINISTRACIÓN	344	35
EQUIPO DIRECTIVO	118	3
	13.867	5.625

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional (World2Meet) 2023

	CONTRATO FIJO	CONTRATO TEMPORAL
SEXO		
MUJERES	1.114	43
HOMBRES	691	50
	1.805	93
EDAD		
<25	59	12
25-35	440	30
36-45	549	23
46-55	575	15
>55	182	13
	1.805	93
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	1.678	91
ADMINISTRACIÓN	112	2
EQUIPO DIRECTIVO	15	-
	1.805	93

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional (World2Meet) 2022

	CONTRATO FIJO	CONTRATO TEMPORAL
SEXO		
MUJERES	590	111
HOMBRES	450	76
	1.040	187
EDAD		
<25	33	17
25-35	203	57
36-45	357	49
46-55	332	43
>55	116	21
	1.040	187
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	793	179
ADMINISTRACIÓN	235	8
EQUIPO DIRECTIVO	12	-
	1.040	187

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023

	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
SEXO		
MUJERES	8.587	227
HOMBRES	11.721	89
	20.308	316
EDAD		
<25	3.033	28
25-35	6.779	65
36-45	5.243	114
46-55	3.658	74
>55	1.595	35
	20.308	316
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	19.219	306
ADMINISTRACIÓN	964	9
EQUIPO DIRECTIVO	19.219	1
	20.308	316

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2022

	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
SEXO		
MUJERES	8.007	216
HOMBRES	11.181	88
	19.187	304
EDAD		
<25	2.274	24
25-35	7.207	86
36-45	5.090	103
46-55	3.265	65
>55	1.350	26
	19.187	304
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	18.697	296
ADMINISTRACIÓN	372	7
EQUIPO DIRECTIVO	118	2
	19.187	304

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2023

2023	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
SEXO		
MUJERES	1.062	95
HOMBRES	731	11
	1.793	105
EDAD		
<25	67	4
25-35	451	19
36-45	533	39
46-55	549	40
>55	192	3
	1.793	105
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	1.664	105
ADMINISTRACIÓN	113	-
EQUIPO DIRECTIVO	15	-
	1.793	105

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2022

2022	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
SEXO		
MUJERES	630	71
HOMBRES	502	24
	1.132	95
EDAD		
<25	48	1
25-35	252	8
36-45	370	36
46-55	341	34
>55	121	16
	1.132	95
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	905	68
ADMINISTRACIÓN	217	25
EQUIPO DIRECTIVO	10	2
	1.132	95

Número de despidos (Iberostar Hotels & Resorts)

	2023	2022
SEXO		
MUJERES	1.025	936
HOMBRES	1.925	1.585
	2.950	2.521
EDAD		
<25	712	518
25-35	1.181	1.095
36-45	639	553
46-55	323	282
>55	95	73
	2.950	2.521
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	2.890	2.511
ADMINISTRACIÓN	57	7
EQUIPO DIRECTIVO	3	3
	2.950	2.521

Número de despidos (World2Meet)

	2023	2022
SEXO		
MUJERES	12	3
HOMBRES	15	3
	27	6
EDAD		
<25	1	-
25-35	6	1
36-45	5	1
46-55	14	3
>55	1	1
	27	6
CATEGORÍA PROFESIONAL		
PERSONAL GENERAL	27	6
ADMINISTRACIÓN	-	-
EQUIPO DIRECTIVO	-	-
	27	6

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023⁴⁴

REMUNERACIÓN MEDIA (€)					
PAÍS	MUJERES		HOMBRES		
BRASIL	5.728		6.234		
ESPAÑA	25.377		27.191		
JAMAICA	6.739		8.415		
MARRUECOS	5.364		5.755		
MÉXICO	9.791		11.147		
OTROS	31.493		27.918		
REP. DOMINICANA	5.604		5.426		

PAÍS	< 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
BRASIL	4.029	5.092	7.783	7.398	7.965
ESPAÑA	22.233	24.956	27.036	28.556	27.165
JAMAICA	4.981	6.306	10.508	12.884	14.587
MARRUECOS	3.925	4.447	8.272	8.620	10.153
MÉXICO	7.848	9.916	12.317	14.906	14.911
OTROS	11.096	19.574	30.719	40.323	46.325
REP. DOMINICANA	3.969	4.871	5.963	7.953	8.439

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
BRASIL	43.045	173.063	25.236	33.302	5.104	5.435
ESPAÑA	119.231	131.614	47.357	49.976	23.781	24.225
JAMAICA	-	124.676	37.033	54.768	6.154	6.994
MARRUECOS	-	-	27.502	31.566	5.099	4.984
MÉXICO	123.256	170.886	48.240	59.175	9.121	9.898
OTROS	173.511	123.087	53.003	49.925	24.637	20.510
REP. DOMINICANA	123.298	-	35.412	42.009	4.976	4.723

Remuneraciones medias de los altos directivos y consejeros (Grupo Iberostar) 2023⁴⁵

REMUNERACIÓN MEDIA (€)		
SEXO	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS
MUJERES	361.500	125.237
HOMBRES	571.125	134.877

44 La remuneración total está calculada en euros e incluye: Salario bruto al 100 % + Bonus teórico pactado + Tipo de cambio aplicado para el 2023. Los becarios quedan excluidos.

45 El dato de remuneraciones promedio se ha calculado asumiendo que todos los consejeros y altos directivos vigentes a cierre del ejercicio han ejercido sus funciones durante todo el ejercicio 2023. La diferencia respecto a la remuneración total reflejada en las Cuentas Anuales consolidadas deriva de esta asunción.

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2022

REMUNERACIÓN MEDIA (€)					
PAÍS	MUJERES		HOMBRES		
BRASIL	4.385		4.929		
ESPAÑA	23.332		25.522		
JAMAICA	4.784		6.081		
MARRUECOS	4.624		4.878		
MÉXICO	5.901		7.300		
OTROS	24.943		24.963		
REP. DOMINICANA	3.952		3.815		

PAÍS	< 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
BRASIL	3.016	3.942	6.018	5.784	6.423
ESPAÑA	20.468	22.677	25.527	26.131	25.547
JAMAICA	3.273	4.318	7.653	10.941	10.888
MARRUECOS	3.257	3.860	6.843	6.833	10.342
MÉXICO	4.373	6.023	8.317	10.413	11.438
OTROS	10.140	16.283	27.016	34.434	44.181
REP. DOMINICANA	2.755	3.611	4.378	4.250	4.185

PAIS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
BRASIL	54.620	109.246	25.566	44.041	4.180	4.510
ESPAÑA	100.212	113.679	44.440	52.423	22.318	23.479
JAMAICA	-	92.645	38.450	66.185	4.543	5.479
MARRUECOS	-	-	49.209	46.718	4.426	4.649
MÉXICO	40.553	144.793	47.668	58.025	5.597	6.477
OTROS	117.653	113.259	45.560	46.375	21.274	20.676
REP. DOMINICANA	-	-	50.345	41.964	3.742	3.690

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

REMUNERACIÓN MEDIA (€)		
SEXO	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS
MUJERES	382.382	121.866
HOMBRES	354.000	101.022

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional (World2Meet) 2023⁴⁶⁴⁷

REMUNERACIÓN MEDIA (€)		
PAÍS	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	24.724	41.300
CUBA	8402	5211
MÉXICO	18.237	17.525
MARRUECOS	3.018	3.229
PORTUGAL	19.861	37198
REP. DOMINICANA	22.555	17.093
TURQUÍA	10.289	22.041
OTROS	31.118	39.480

PAÍS	< 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
ESPAÑA	17.932	21.772	28.732	34.951	44.319
CUBA	-	4.000	9.739	6.145	4.839
MÉXICO	8.539	12.876	24.713	18.500	16.998
MARRUECOS	927	2.015	5.954	-	-
PORTUGAL	10.960	13.881	25.086	42.978	48.665
REP. DOMINICANA	16.909	18.012	19.078	15.253	33.385
TURQUÍA	-	6.596	9.399	44.360	15.292
OTROS	25.500	31.073	44.526	25.500	25.500

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	166.667	222.150	75.138	95.473	23.358	27.738
CUBA	-	-	-	-	8.402	5.211
MÉXICO	-	233.542	88.679	10.000	15.504	14.778
MARRUECOS	-	-	-	60.418	3.018	2.806
PORTUGAL	-	-	-	85.287	19.861	21.860
REP. DOMINICANA	-	-	103.001	77.724	17.270	14.932
TURQUÍA	-	-	-	96.000	10.289	11.840
OTROS	-	-	-	-	31.118	39.480

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional (World2Meet) 2022

REMUNERACIÓN MEDIA (€)		
PAÍS	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	23.982	37.716
CUBA	7.126	1.876
MÉXICO	14.650	9.385
MARRUECOS	8.094	6.669
PORTUGAL	17.042	27.108
REP. DOMINICANA	13.786	11.836
TURQUÍA	7.204	19.571

46 Para las remuneraciones de W2M, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual de cada uno de los trabajadores.

47 El país "Otros" corresponde a sociedades de W2M en Finlandia, Albania y Jamaica.

Anexo III

PAÍS	< 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
ESPAÑA	18.588	20.565	27.320	35.858	42.924
CUBA	6.085	1.104	3.096	5.453	2.748
MÉXICO	4.879	12.387	14.857	11.061	9.589
MARRUECOS	-	3.618	15.571	-	5.850
PORTUGAL	8.688	9.860	13.791	31.780	37.437
REP. DOMINICANA	-	-	-	-	12.462
TURQUÍA	-	1.475	6.437	11.400	29.089

PAIS	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
ESPAÑA	157.499	147.083	36.581	61.578	21.404	28.837
CUBA	-	-	16.544	-	5.677	1.875
MÉXICO	-	-	43.773	33.407	12.002	6.900
MARRUECOS	-	-	12.166	50.697	6.058	2.667
PORTUGAL	-	-	31.769	61.714	12.927	23.263
REP. DOMINICANA	-	-	-	33.150	13.786	11.227
TURQUÍA	-	-	-	81.361	7.204	8.336

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (Iberostar Hotels & Resorts) 2023

	RATIO SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS
BRASIL	1,02
ESPAÑA	1,17
MÉXICO	1,26
REPÚBLICA DOMINICANA ⁴⁸	0,87
JAMAICA	1,00
PORTUGAL	1,15
CUBA	1,14
MONTENEGRO	1,15
USA	1,00
MARRUECOS	1,00
MEDIA	1,08

48 En República Dominicana se han realizado dos revisiones del Salario Mínimo Interprofesional. Hemos tomado como referencia el salario inicial más bajo del segundo semestre del año y comparado contra el salario mínimo vigente en ese periodo, es inferior.

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (Iberostar Hotels & Resorts) 2022

	RATIO SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS
BRASIL	1,04
ESPAÑA	1,13
MÉXICO	1,15
REPÚBLICA DOMINICANA	0,96
JAMAICA	1,00
PORTUGAL	1,00
CUBA	0,96
MONTENEGRO	1,72
USA	1,09
MARRUECOS	0,95
MEDIA	1,10

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (World2Meet) 2023

	RATIO SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS
ESPAÑA	1,11
MÉXICO	1,51
MARRUECOS	2,88
PORTUGAL	1,17
REP. DOMINICANA	1,34
TURQUÍA	1,14
Otros ⁴⁹	4,57
MEDIA	1,96

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (World2Meet) 2022

	RATIO SALARIO BASE / SALARIO MÍNIMO PAÍS
ESPAÑA	1,01
MÉXICO	2,92
MARRUECOS	4,40
PORTUGAL	1,11
REP. DOMINICANA	1,61
TURQUÍA	1,26
MEDIA	2,05

49 El país "Otros" corresponde a sociedades de W2M en Finlandia, Albania y Jamaica.

Brecha salarial de género por categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023⁵⁰

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
BRASIL	75 %	24 %	6 %	8 %
ESPAÑA	9 %	5 %	2 %	7 %
JAMAICA	- %	32 %	12 %	20 %
MARRUECOS	- %	13 %	(2) %	7 %
MÉXICO	28 %	18 %	8 %	12 %
OTROS ⁵¹	(41) %	(6) %	(20) %	(13) %
REP. DOMINICANA	- %	16 %	(5) %	(3) %

Brecha salarial de género por categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2022⁵²

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
BRASIL	50 %	42 %	7 %	11 %
ESPAÑA	12 %	15 %	5 %	9 %
JAMAICA	- %	42 %	17 %	21 %
MARRUECOS	- %	(5) %	5 %	5 %
MÉXICO	- %	(5) %	5 %	5 %
OTROS	(4) %	2 %	(3) %	- %
REP. DOMINICANA	- %	(20) %	(1) %	(4) %

Brecha salarial de género por categoría profesional (World2Meet) 2023^{53 54}

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
ESPAÑA	25 %	21 %	16 %	40 %
CUBA	- %	- %	(61) %	(61) %
MÉXICO	100 %	(787) %	(5) %	(4) %
MARRUECOS	- %	100 %	(8) %	7 %
PORTUGAL	- %	100 %	9 %	47 %
REP. DOMINICANA	- %	(33) %	(16) %	(32) %
TURQUÍA	- %	- %	13 %	53 %
OTROS	- %	- %	21 %	21 %

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

51 En la categoría Otros se agrupan distintos países en los que Iberostar tiene presencia. La brecha salarial en el Equipo Directivo se debe a que se consideran mercados laborales dispares con distinta proporción de hombres y mujeres (como por ejemplo, USA y donde en algunos de ellos, como en USA, destacamos por contar con una proporción de mujeres en puestos directivos más alto).

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

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

54 Brecha salarial de 100% indica que no hay brecha al solo haber empleados de un género en este destino.

Brecha salarial de género por categoría profesional World2Meet 2022^{55 56}

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
ESPAÑA	(7) %	41 %	26 %	36 %
CUBA	- %	- %	(203) %	(280) %
MÉXICO	- %	(31) %	(74) %	(56) %
MARRUECOS	- %	76 %	(127) %	(21) %
PORTUGAL	- %	49 %	44 %	37 %
REP. DOMINICANA	- %	100 %	(23) %	(16) %
TURQUÍA	- %	100 %	14 %	63 %

Bajas de paternidad y maternidad (Iberostar Hotels & Resorts)

	NÚMERO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS 2023	NÚMERO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS 2022
BAJAS DE MATERNIDAD (MUJERES)	310	256
BAJAS DE PATERNIDAD (HOMBRES)	208	168
TOTAL	518	424

Bajas de paternidad y maternidad (World2Meet)

	NÚMERO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS 2023	NÚMERO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS 2022
BAJAS DE MATERNIDAD (MUJERES)	12	35
BAJAS DE PATERNIDAD (HOMBRES)	11	36
TOTAL	23	71

Absentismo (Iberostar Hotels & Resorts)

	2023	2022
NÚMERO DE HORAS DE ABSENTISMO	1.749.403	1.704.509

Absentismo (World2Meet)

	2023	2022
NÚMERO DE HORAS DE ABSENTISMO	30.476	35.808

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

56 Brecha salarial de 100% indica que no hay brecha al solo haber empleados de un género en este destino.

Índices de accidentabilidad (Iberostar Hotels & Resorts)

	2023		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO CON DÍAS PERDIDOS	542	553	501	593
NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO	12.083	11.971	10.366	12.976
TOTAL DE HORAS TRABAJADAS	19.503.990	14.378.148	23.182.647	15.952.127
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES ⁵⁷	27,79	38,46	21,61	37,17
ÍNDICE DE GRAVEDAD DEL ACCIDENTE ⁵⁸	0,62	0,83	0,45	0,81
NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (SÓLO ES)	2,00	8,00	1,00	5,00
NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS DEBIDO A ENFERMEDADES PROFESIONALES (SÓLO ES)	104	304	-	497
FRECUENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (SÓLO ES)	0,10	0,56	0,19	0,92
GRAVEDAD DE ENFERMEDADES PROFESIONALES (SÓLO ES)	0,01	0,02	-	0,09
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES	1	-	-	-

Índices de accidentabilidad (World2Meet)⁵⁹

	2023		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO CON DÍAS PERDIDOS	2	12	2	7
NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES DE TRABAJO	57	467	67	220
TOTAL DE HORAS TRABAJADAS	988.128	1.781.784	620.208	998.640
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES ⁶⁰	2,02	6,73	3,22	7,01
ÍNDICE DE GRAVEDAD DEL ACCIDENTE ⁶¹	0,06	0,26	0,11	0,22
NÚMERO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	-	-	-	-
NÚMERO DE DÍAS PERDIDOS DEBIDO A ENFERMEDADES PROFESIONALES	-	-	-	-
FRECUENCIA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	-	-	-	-
GRAVEDAD DE ENFERMEDADES PROFESIONALES	-	-	-	-
NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES	-	-	-	-

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

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

59 La información reportada sólo hace referencia a España.

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

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

Empleados y empleadas adheridos a convenios colectivos por país (Iberostar Hotels & Resorts)

	% DE ADHESIÓN	
	2023	2022
BRASIL	100 %	100 %
CUBA	100 %	100 %
ESPAÑA	100 %	100 %
JAMAICA	53 %	100 %
MARRUECOS	100 %	100 %
MÉXICO	63 %	56 %
MONTENEGRO	100 %	100 %
PORTUGAL	100 %	100 %
REPÚBLICA DOMINICANA	100 %	100 %

Empleados y empleadas adheridos a convenios colectivos por país (World2Meet)

	% DE ADHESIÓN	
	2023	2022
ESPAÑA	70 %	76 %

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts)⁶²⁶³⁶⁴

	2023	2022
PERSONAL GENERAL	246.349	193.912
ADMINISTRACIÓN	64.235	33.573
EQUIPO DIRECTIVO	12.832	8.415
TOTAL	323.416	235.900

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (World2Meet)⁶⁵

	2023	2022
PERSONAL GENERAL	13.518	9.176
ADMINISTRACIÓN	856	1.935
EQUIPO DIRECTIVO	104	55
TOTAL	14.478	11.166

62 En el ejercicio 2023, se ha continuado con la formación en cuestiones de PRL en los distintos países en los que el Grupo tiene presencia (formaciones específica por puesto de trabajo, formaciones en PRL para nuestros ingresos, primeros auxilios o seguridad vial, entre otras).

63 En relación a la comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción, se ha remitido el Protocolo sobre medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias del Grupo Iberostar a todos los trabajadores que constan activos en el programa de aceptación de protocolos. En el Portal del Empleado y Empleada del Grupo Iberostar consta publicado dicho protocolo junto con el resto de manuales y procedimientos del Grupo Iberostar, de obligado cumplimiento para los trabajadores. En nuestro portal interno, Star Team y en la newsletter para los empleados y empleadas se incorporan píldoras sobre el Código Ético del Grupo Iberostar y del protocolo antibribery. En Iberostar Campus, se están desarrollando unas píldoras formativas del Código Ético, con expresa mención a las políticas anticorrupción. Adicionalmente incluimos formaciones de los temas abordados por ECPAT en nuestro programa de onboarding en nuestros hoteles en República Dominicana, Jamaica, México, dado que en estas geografías la probabilidad de riesgo de un suceso de dicha tipología es mayor.

64 En 2023 se ha comunicado y publicado nuestra Política Global de Derechos Humanos en nuestro portal interno, Star Team y en la página web de grupoiberostar.com. En las formaciones de inducciones se incluye una referencia al Código Ético, con especial referencia al apartado de DDHH. En Iberostar Campus, se están desarrollando unas píldoras formativas del Código Ético, con expresa mención a la política de DDHH.

65 En el ejercicio 2023, se ha continuado con la formación en cuestiones de PRL en los distintos países en los que el Grupo tiene presencia.

Inversión en formación (Iberostar Hotels & Resorts)

	2023	2022
INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN (€)	1.704.887	1.428.265

Inversión en formación (World2Meet)

	2023	2022
INVERSIÓN TOTAL EN FORMACIÓN (€)	135.945	74.125

Empleados y empleadas con discapacidad (Iberostar Hotels & Resorts)

	2023	2022
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS CON DISCAPACIDAD	81	95

Empleados y empleadas con discapacidad (World2Meet)

	2023	2022
NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS CON DISCAPACIDAD	15	10

Reclamaciones (Iberostar Hotels & Resorts)⁶⁶

	2023	2022
NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS	492	426
NÚMERO DE RECLAMACIONES DEBIDAMENTE GESTIONADAS	492	426
NÚMERO DE COMPENSACIONES OFRECIDAS	2	26

Quejas y Reclamaciones (World2Meet)⁶⁷

	2023	2022
NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS	29.549	20.809
NÚMERO DE RECLAMACIONES DEBIDAMENTE GESTIONADAS	29.549	20.801

66 En función del canal a través del cual haya llegado la queja o reclamación, esta se tramita por parte de la dirección del hotel (queja) o por los gestores de los canales específicos, como el broker asegurador (reclamación). Independientemente de la actividad y el canal por el que se hayan recibido, la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas se hace garantizando el estudio pormenorizado de la misma. En Iberostar, se está trabajando en la implementación de un sistema unificado de quejas y reclamaciones para recoger y gestionar de manera centralizada todas las quejas a través de los diversos canales existentes a día de hoy (Iberostar APP, formulario web, encuestas, etc). Se han gestionado el 100% de las reclamaciones recibidas.

67 En nuestra línea de negocio de banco de camas, utilizamos Jira como principal canal para gestionar las quejas. Para la aerolínea, tanto los clientes finales como las agencias disponen de un formulario en la web para presentar queja. Se han gestionado el 100% de las quejas y reclamaciones recibidas.

Anexo IV: Información Fiscal

Beneficios obtenidos por país

Los resultados antes de impuestos que obtuvo el Grupo Iberostar durante el ejercicio 2023, desglosados por país, fueron los siguientes:

	RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS ('000 EUR)
	2023
ESPAÑA	60.403
MÉXICO	33.620
BRASIL	20.935
CUBA	11.851
JAMAICA	10.266
REPÚBLICA DOMINICANA	10.073
MARRUECOS	4.487
CANADÁ	3.707
PAÍSES BAJOS	2.146
MONTENEGRO	1.958
TÚNEZ	1.741
GRECIA	771
SUIZA	(171)
FINLANDIA	(269)
TURQUÍA	(804)
ESTADOS UNIDOS	(1.021)
PORTUGAL	(6.014)
ARUBA	(8.067)
OTROS ⁶⁸	(186)
TOTAL	145.425

68 Agrupación de países con resultados poco relevantes.

Impuestos sobre beneficios pagado por país

Los impuestos sobre beneficios pagados durante el ejercicio 2023, desglosados por jurisdicción, son los siguientes:

	IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS PAGADO ('000 EUR)
	2023
ESPAÑA	14.564
ESTADOS UNIDOS	1.350
MÉXICO	6.027
BRASIL	130
CUBA	1.465
MONTENEGRO	74
TÚNEZ	49
SUIZA	2
MARRUECOS	16
JAMAICA	536
PAÍSES BAJOS	581
PORTUGAL	75
REPUBLICA DOMINICANA	4.230
TOTAL	29.100

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

Subvenciones públicas recibidas

Las subvenciones públicas en 2023 ascienden a 2.318 miles de euros: 1.320 miles de euros procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia financiado por la Unión Europea para el desarrollo de proyectos que mejoren la eficiencia energética y promuevan el uso de energías renovables y 997 miles de euros procedentes de organizaciones gubernamentales en Marruecos para fomentar el desarrollo en términos de mejoras de equipo, seguridad, eficiencia energética y digitalización.



IBEROSTAR
GROUP