

Memoria de sostenibilidad

Estado de
información no
financiera 2024



IBEROSTAR
GROUP

Índice

1. Nuestra esencia

- 1.1. Generando valor
- 1.2. Nuestras unidades de negocio
- 1.3. Liderando con integridad
- 1.4. Los compañeros de viaje

2. 2024: resultados con propósito

- 2.1. Midiendo el impacto financiero
- 2.2. Avances que marcan rumbo
- 2.3. Un recorrido de pasos firmes

3. Iberostar Wave of Change

- 3.1. Impulsando un turismo positivo
- 3.2. Crecimiento responsable 
- 3.3. Cuidando de nuestra gente 
- 3.4. Alianzas en destino 
- 3.5. Naturaleza 
- 3.6. Blue foods 
- 3.7. Acción climática 
- 3.8. Economía circular 

4. 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

Creando valor en tiempos de incertidumbre

“Nuestro modelo de turismo responsable evoluciona para responder a los retos del presente y del futuro”

“

2024 ha sido un año de contrastes. Más de 1.400 millones de turistas cruzaron fronteras –un 11 % más que en 2023–, confirmando el peso del turismo como motor clave de la economía global. Pero esta recuperación ha tenido lugar en un contexto volátil: la persistencia de la guerra en Ucrania, la desaceleración económica en China o la incertidumbre generada por las elecciones en Estados Unidos reflejan la complejidad del escenario internacional. En Grupo Iberostar, hemos vivido un año récord. Los ingresos gestionados crecieron un 17 % respecto al ejercicio anterior, impulsados por nuestras dos divisiones –Iberostar Hotels & Resorts y World2Meet– y por una estrategia orientada a generar valor. Porque más allá del crecimiento, el verdadero reto ha sido responder de forma responsable a las ganas de viajar, consolidando un modelo de negocio resiliente, rentable y comprometido con las personas y el planeta.

En la división hotelera, alcanzamos una facturación de 2.180 millones de euros, un incremento del 8% respecto al año anterior. La continua inversión en la mejora de nuestros activos y la expansión hacia nuevos destinos han sido clave en estos resultados. En 2024, dimos la bienvenida a aperturas estratégicas en Aruba, Miami y Túnez. En 2025, seguiremos apostando por un crecimiento responsable, con una inversión cercana a 210 millones de euros destinados a nuevos proyectos y al reposicionamiento de nuestra planta hotelera.

World2Meet, nuestra división de viajes, ha seguido fortaleciendo su posición mediante un portafolio que ya abarca 20 marcas especializadas en toda la cadena de valor turística. En 2024, World2Fly anunció una ampliación a su red de conexiones internacionales con la incorporación de nuevas rutas a destinos como La Romana y Montego Bay, consolidando su liderazgo en el Caribe. Además, gracias a la adquisición del receptor BD Experience y a una alianza estratégica con el Grupo Despegar, hemos potenciado nuestra oferta de servicios en México y República Dominicana.

Estos logros son posibles gracias a una manera de hacer las cosas que pone el propósito en el centro: construir un modelo de turismo responsable que cuide del entorno, de las personas y mire al futuro desde una visión de largo plazo. Esta visión toma forma en el movimiento Iberostar Wave of Change, fuerza motora para impulsar nuestro propósito empresarial, que en 2024 ha evolucionado hasta consolidarse en siete áreas de foco.

Nuestro modelo de turismo responsable evoluciona para responder a los retos del presente y del futuro. En 2024, hemos seguido impulsando cambios reales en múltiples ámbitos de nuestra actividad. Desde el bienestar y crecimiento de las personas que forman parte de Iberostar, hasta la generación de valor compartido con las comunidades locales y la protección activa del medioambiente, especialmente del océano y las costas que definen nuestra identidad. Todo ello forma parte de una visión a largo plazo que pone el propósito en el centro y se concreta en siete áreas foco que refuerzan nuestro compromiso.

En este documento encontraréis en detalle los avances del camino colectivo. Os invitamos a descubrir cómo convertimos el propósito en acción, cómo impulsamos un turismo regenerativo e innovador y cómo, desde una empresa familiar, queremos contribuir a un futuro más justo, resiliente y conectado con el planeta.

Gracias a quienes hacéis posible este viaje. Juntos, avanzamos hacia un turismo de impacto positivo, que inspire y transforme.

”

Miguel Fluxá, Presidente de Grupo Iberostar
Sabina Fluxá, Vicepresidenta y CEO de Grupo Iberostar
Gloria Fluxà, Vicepresidenta y CSO de Grupo Iberostar



Nuestra esencia



Grupo Iberostar

Es una multinacional española 100% familiar con sede en Palma de Mallorca (España) con casi 70 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, los destinos y el entorno.** Gracias al talento de un equipo global formado por más de 37.000 personas de 95 nacionalidades, la compañía impulsa la diferenciación en la experiencia del cliente a través de la constante innovación en el producto y la apuesta digital.

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



1.1.

Generando valor

Somos una **empresa familiar** con un legado de valores que cultivamos y transmitimos. Trabajamos con **visión de largo plazo**, construyendo una **compañía rentable**, pilar fundamental de la sostenibilidad, pero con la firme convicción de generar un **impacto positivo** en las comunidades y los ecosistemas que nos acogen.



Responsabilidad

Estamos comprometidos con las personas y el medio ambiente. Como empleador responsable cuidamos la salud y el bienestar de nuestros profesionales, invertimos en la profesionalización de nuestro talento y fomentamos estrategias de diversidad, equidad e inclusión con especial atención a la igualdad de género y a los jóvenes. Además, priorizamos el trabajo con las comunidades locales para generar un impacto positivo y duradero. Nuestro compromiso con el medio ambiente se refleja en una Agenda 2030 propia con ambiciosos objetivos.

Nuestros cinco valores corporativos son la esencia de nuestra identidad y la guía de cada decisión que tomamos

Transparencia

Mostramos integridad en nuestras decisiones y acciones. Mantenemos un diálogo abierto con nuestros empleados, clientes y socios, asegurando que nuestras políticas y operaciones sean claras y accesibles. A través de reportes periódicos sobre sostenibilidad y desempeño empresarial, reforzamos la confianza en nuestra forma de trabajar.

Pasión

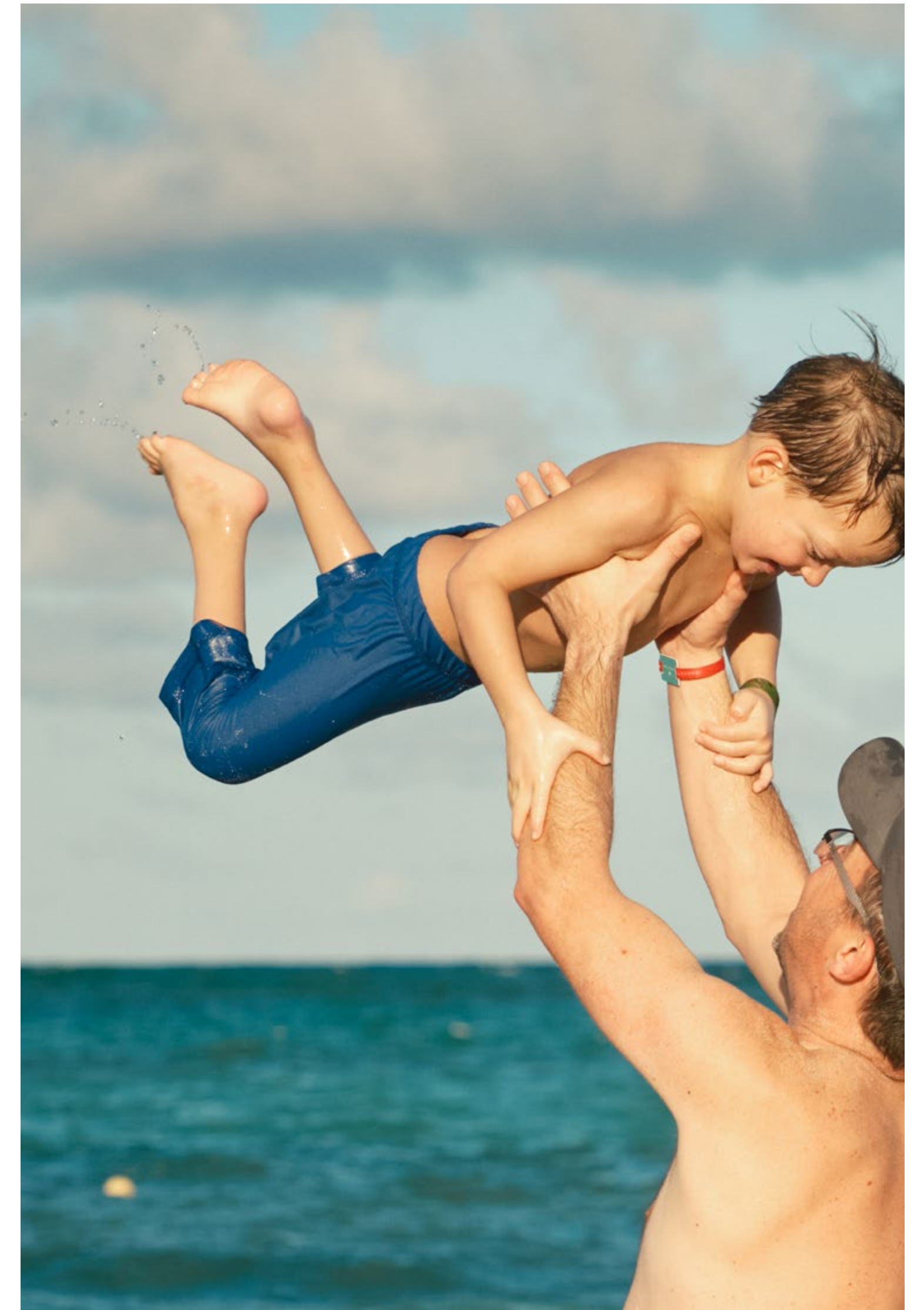
Amamos lo que hacemos y esto se nota en cada detalle. Desde la cálida bienvenida a nuestros huéspedes hasta la excelencia en el servicio, nuestro equipo transmite una energía y dedicación que crean experiencias inolvidables. Nuestra pasión también se refleja en el orgullo por preservar las culturas locales y enriquecer cada destino que nos acoge.

Humildad

Somos conscientes de nuestros límites. Por ello colaboramos con expertos, instituciones y comunidades locales para encontrar soluciones a los retos de la industria turística. La humildad también se traduce en un enfoque centrado en escuchar a nuestros clientes y empleados para mejorar continuamente nuestros servicios.

Creatividad

Evolucionamos constantemente y buscamos soluciones originales. La innovación está en el centro de nuestro desarrollo. Buscamos nuevas maneras de sorprender a nuestros clientes a través de experiencias personalizadas. También apostamos por la creatividad en la sostenibilidad, implementando tecnologías avanzadas y soluciones originales que minimizan nuestro impacto ambiental.



1.2.

Nuestras unidades de negocio

Iberostar Hotels & Resorts

división hotelera



- **14 países** y + **35 destinos** vacacionales.
- **+100 hoteles** de 4 y 5 estrellas ubicados en las mejores playas del mundo.
- +1/2 del portfolio en propiedad.

World2Meet

división de viajes



- **16 países** y **32 oficinas**.
- Negocio de intermediación turística con **19 marcas**.
- Línea aérea World2fly.
- Negocio hotelero: 07 hoteles.

Iberostar The Club

club para clientes



- **21.000 miembros**.
- **4 países:** México, República Dominicana, Jamaica y Brasil.

1.3.

Liderando con integridad

El buen gobierno corporativo es un componente fundamental para el éxito y la resiliencia 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.

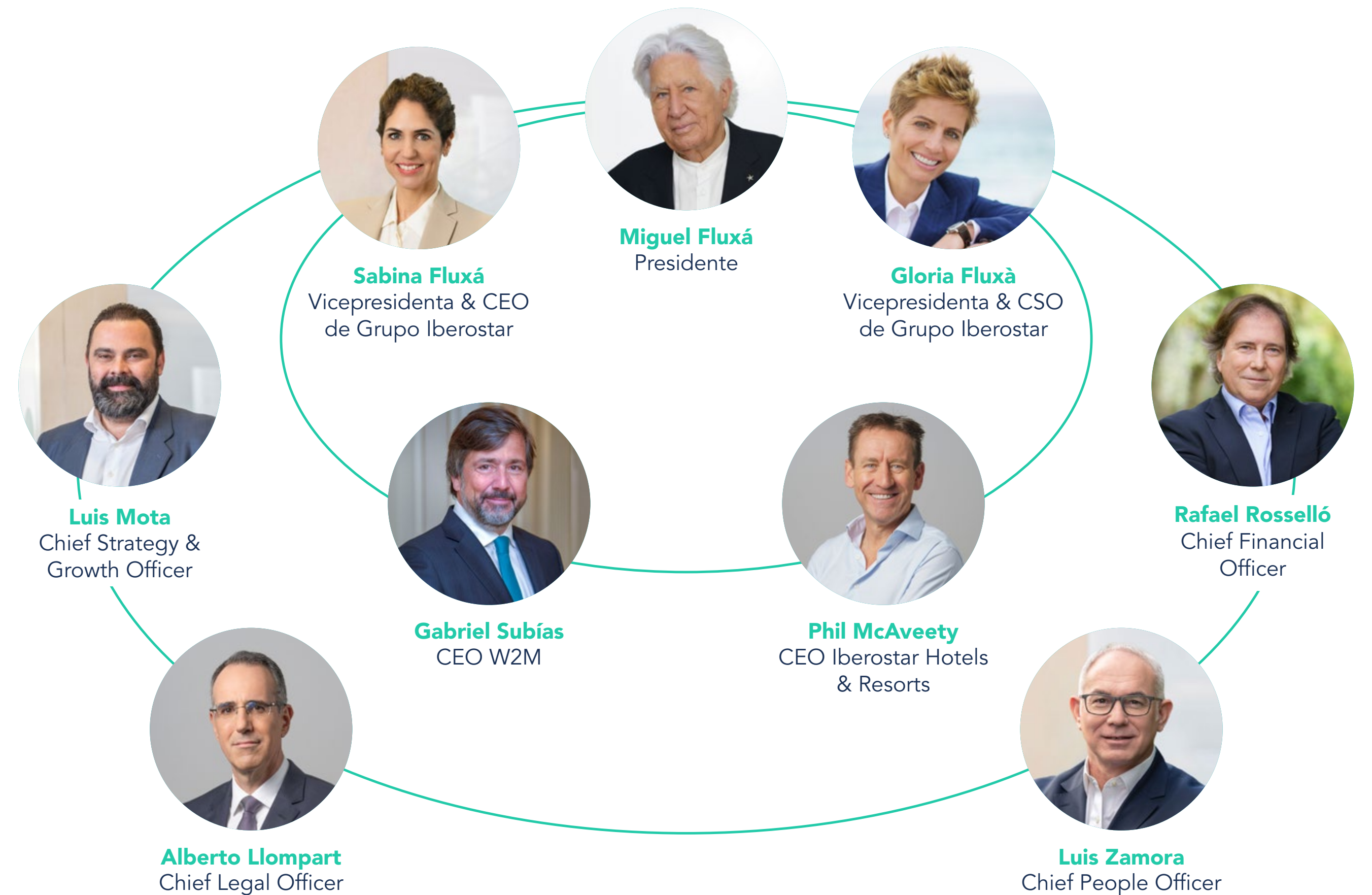
Para cumplir estos compromisos, el gobierno corporativo se gestiona a través del Comité Ejecutivo del Grupo y de diversos órganos de gobernanza. Esta estructura nos permite lograr mayor eficacia y transversalidad, facilitando la colaboración y generando sinergias entre las distintas áreas.

Principales órganos de gobernanza

- Comité Ejecutivo de Grupo Iberostar.
- Comité Ejecutivo de Iberostar Hotels & Resorts.
- Consejo de Administración de W2M.
- Comité de Turismo Responsable.
- Comité de Talento.
- Comité de Inversiones.
- Comité de Riesgos.
- Global Leadership Team.

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

Comité Ejecutivo de Grupo Iberostar



Los compañeros de viaje

Comprometidos a escuchar

Nuestros grupos de interés

El siguiente diagrama los recoge y clasifica destacando su relevancia en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Grupos de interés indirectos

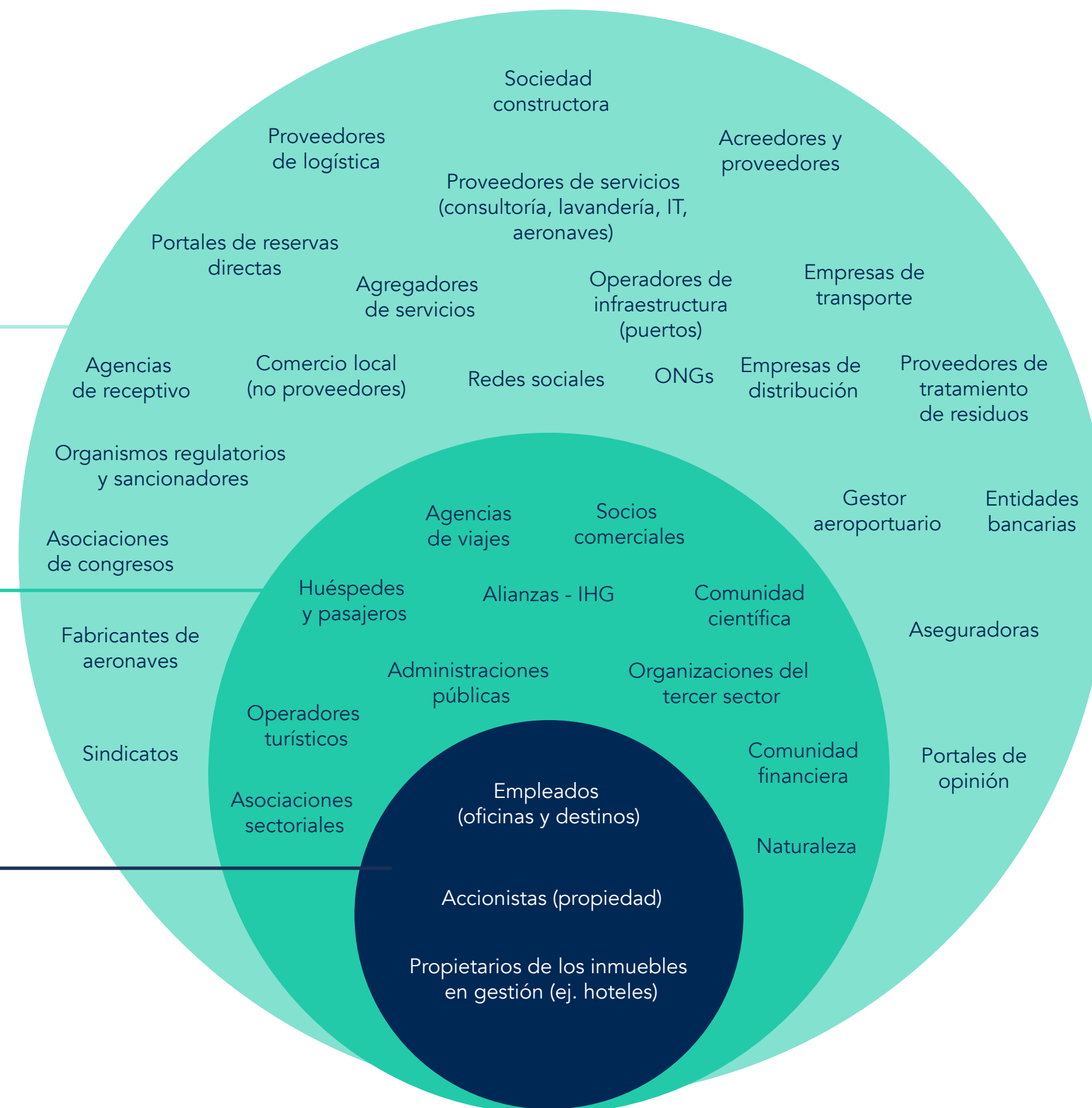
Aquellos que pueden afectar indirectamente a la empresa o verse indirectamente afectadas por Iberostar.

Grupos de interés externos

Aquellos que no trabajan directamente para la empresa, pero se ven afectadas de alguna manera por sus acciones o resultados comerciales y/o pueden afectar a Iberostar.

Grupos de interés internos

Aquellos cuyo interés en la empresa surge de una relación directa (ej. Empleo, inversión, propiedad).



Diálogo abierto y continuo con nuestros grupos de interés

En Iberostar, el diálogo con nuestros grupos de interés es clave para construir un modelo de turismo **responsable**. Mantenemos una comunicación **bidireccional e integrada** a través de:

- Encuestas de satisfacción.
- Mesas de diálogo.
- Reuniones estratégicas con socios comerciales.
- Foros sectoriales.
- Plataformas digitales y auditorías internas.

Este enfoque nos permite escuchar y responder a sus expectativas, asegurando que su voz esté reflejada en nuestra estrategia de sostenibilidad, e impulsar la colaboración precompetitiva en nuestro sector.

Impulsando el cambio juntos

Partners globales en sostenibilidad

- Agencia de Cooperación Alemana- GIZ
- BeMed (Beyond Plastic Med)
- Ellen McArthur Foundation
- Esment
- Fishwise
- Foretica
- Foro Económico Mundial
- GSSI (Global Sustainable Seafood Initiative)
- GSDT (Global Dialogue for Seafood Traceability)
- Impulsa Balears
- Naciones Unidas: ONU Turismo, Pacto Mundial de la ONU
- Ocean Panel for a Sustainable Ocean Economy
- Ocean Risk & Resilience Action Alliance
- Sustainable Markets Initiative
- The Travel Foundation
- Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza
- World Travel & Tourism Council
- World Sustainable Hospitality Alliance

Partners comerciales estratégicos

- InterContinental Hotels Group (IHG)



Colaboración y participación en eventos de Naciones Unidas para impulsar el turismo responsable y la acción en el sector privado

enero



- Fitur y ONU Turismo: se organizó un evento sobre la Glasgow Declaration tratando la Acción Climática en Turismo, que reunió a más de 850 organizaciones para compartir avances, discutir soluciones e integrar medidas climáticas en el sector.
- World2Meet se une al Pacto Mundial de la ONU.

abril



- Conferencia de la Década de los Océanos 2024 (Barcelona, España): Grupo Iberostar participó activamente en este evento, destacando su compromiso con la acción por los océanos a través de Iberostar Wave of Change y promoviendo el turismo azul sostenible.

mayo - diciembre



- W2M se integró como una de las 76 empresas españolas participantes en la cuarta edición del Climate Ambition Accelerator de Pacto Mundial de la ONU.

octubre



- COP16 (Cali, Colombia): Iberostar reafirma su apuesta por un turismo responsable, reforzando el papel del turismo en la protección de los ecosistemas mediante el modelo de Nature Positive Tourism, impulsado por ONU Turismo, el World Travel & Tourism Council y la World Sustainable Hospitality Alliance.

noviembre



- COP30 (Baku, Azerbaiyán): Iberostar subraya la urgencia de acelerar la descarbonización en la industria y se destaca la contribución a la meta global de net zero.
- 20 Aniversario del Pacto Mundial de la ONU España (Madrid, España): Iberostar celebra este hito reafirmando su compromiso con la sostenibilidad, los derechos humanos y las prácticas empresariales éticas a través de su movimiento Iberostar Wave of Change.
- Úbico Sports y la Fundación Real Madrid renuevan su colaboración, facilitando la expansión de sus iniciativas sociales y deportivas a nivel global por tercer año consecutivo.

diciembre



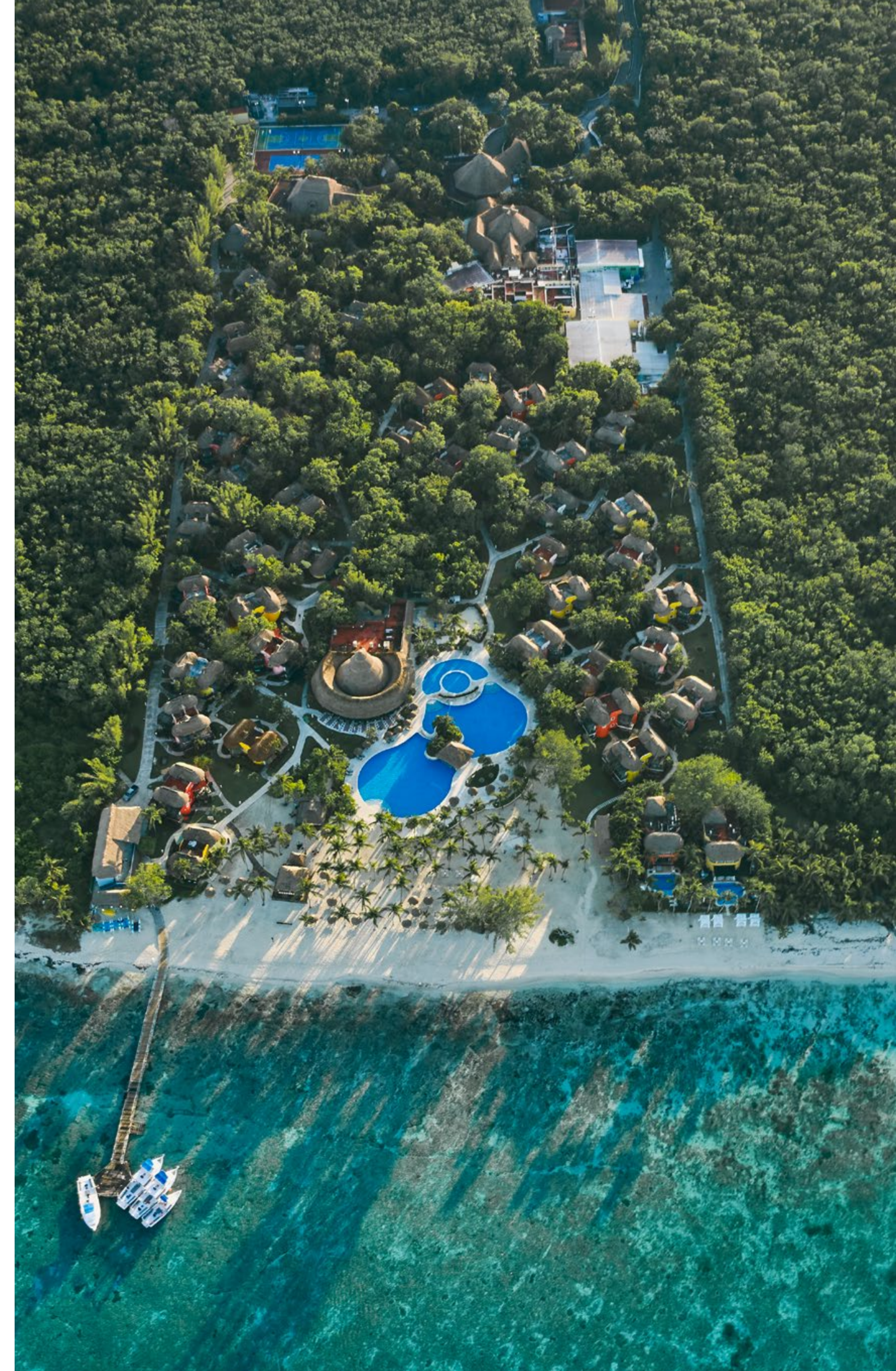
- Validación por SBTi (Science based targets initiative) de los objetivos de descarbonización de W2M.

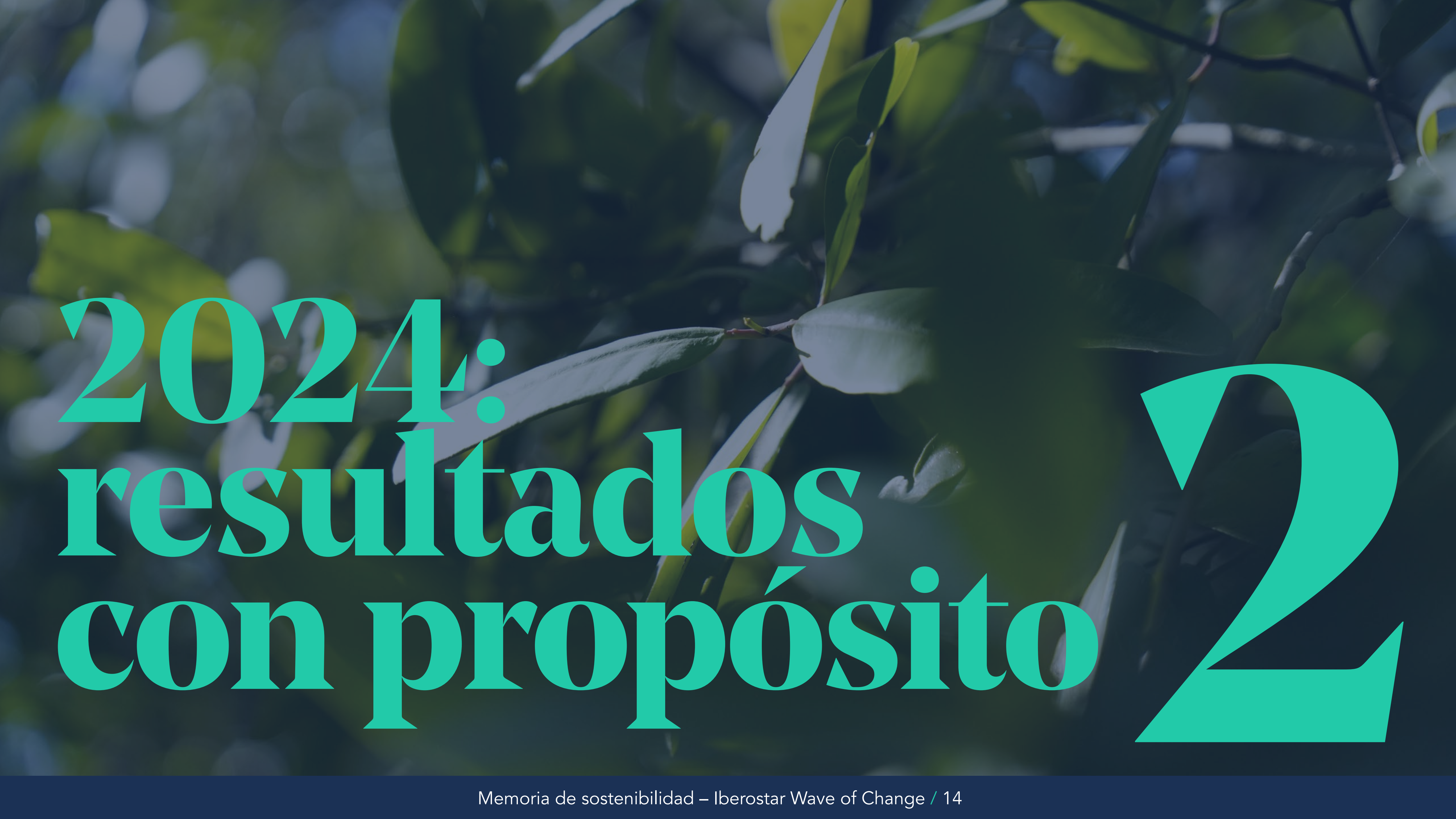
Colaboración con la World Sustainable Hospitality Alliance

Grupo Iberostar, en colaboración con la World Sustainable Hospitality Alliance y la Sustainable Markets Initiative, ha publicado una guía dirigida al sector hotelero para reducir las emisiones derivadas de la cadena alimentaria. Esta iniciativa destaca la importancia de la colaboración con la cadena de valor para mejorar el abastecimiento de alimentos, reducir el desperdicio mediante innovaciones como la inteligencia artificial, minimizar el consumo energético en las cocinas y eliminar los plásticos de un solo uso en sus establecimientos. La guía recoge buenas prácticas y casos de éxito, incluyendo las acciones implementadas por Iberostar, con el objetivo de inspirar al sector turístico. Esta guía supone el punto de partida para una serie de actividades para inspirar al sector hotelero hacia la descarbonización de la cadena alimentaria.

Colaboración con el World Travel & Tourism Council

En la COP29, Iberostar Group y el World Travel & Tourism Council presentaron hallazgos clave de un informe sobre el turismo costero y marino, cuyo lanzamiento está previsto para 2025. Una de las ideas centrales fue la urgente necesidad de inversiones anuales de 65 mil millones de dólares para proteger el sector de los crecientes riesgos climáticos. Los hallazgos también resaltan el significativo potencial del turismo costero para impulsar un cambio positivo. El informe subraya que el turismo costero tiene un gran potencial para impulsar cambios positivos. Asimismo, destaca que es esencial que la industria colabore para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuir a un océano saludable, contribuyendo a la iniciativa "Coastal Tourism Breakthrough" bajo el liderazgo de la Alianza de Marrakech para la Acción Climática Global.





2024: resultados con propósito

2

2.1.

Midiendo el impacto financiero



Resultados financieros del Grupo

4.468 millones
de €

ingresos gestionados

+17%

crecimiento
interanual

Operaciones en

+20

países donde
operamos

9,5 millones
de clientes


IBEROSTAR
GROUP

+17%

crecimiento
del EBITDA

31.500

habitaciones

8%

de aumento del ingreso
por habitación disponible
(RevPAR) vs. 2023


IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

+26%

crecimiento interanual
en facturación

7,2 millones

de viajeros

722.000

de pasajeros en World2fly
(ocupación del 91%)


WORLD2meet

2.2.

Avances que marcan rumbo

Iberostar Hotels & Resorts

1. Crecimiento y expansión

Nuevas aperturas de hoteles:

- JOIA Aruba by Iberostar, en Eagle Beach (Aruba).
- Iberostar Selection Eolia Djerba, en Djerba (Túnez).
- Iberostar Waves Berkeley Shore, en Miami (Estados Unidos).
- Iberostar Waves Miami Beach, en Miami (Estados Unidos).

Reformas y reposicionamiento de hoteles. Destacan:

- Iberostar Waves Gaviotas Park, Fuerteventura (España).
- Iberostar Selection Creta Marine, Creta (Grecia).



2.2.

Avances que marcan rumbo

Iberostar Hotels & Resorts

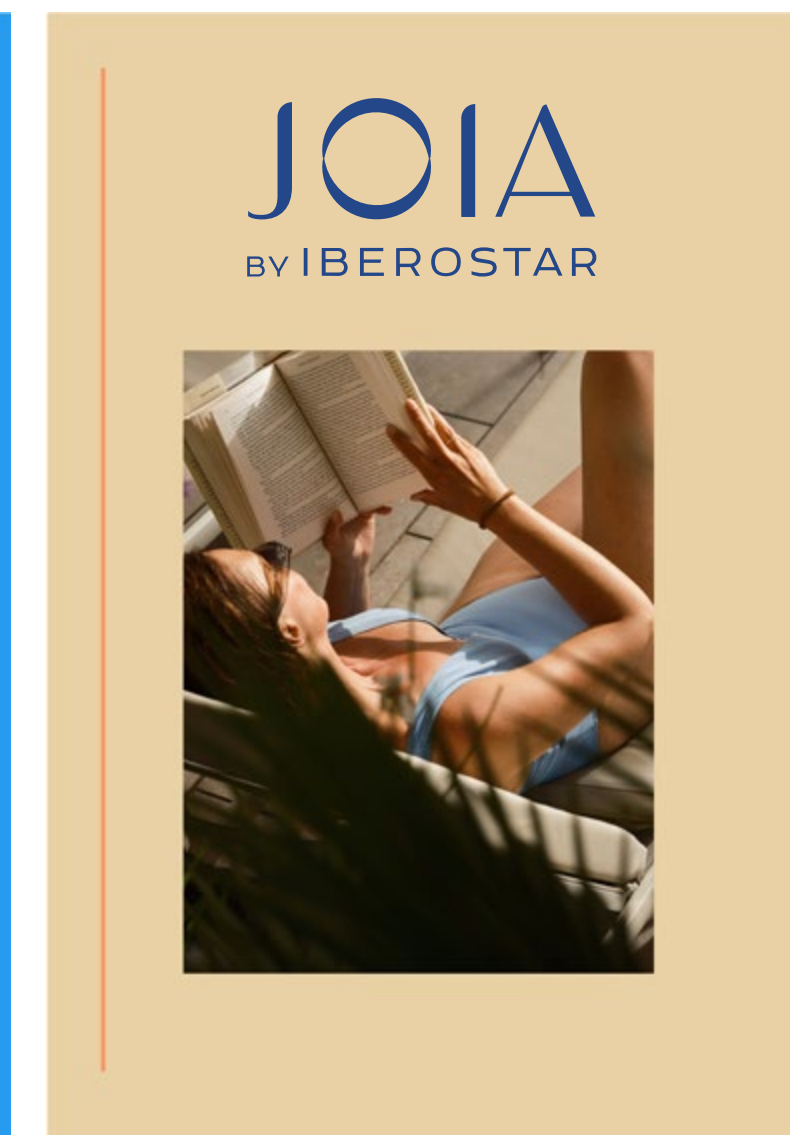


IBEROSTAR
BEACHFRONT RESORTS

2. Enfoque en el cliente

Evolución de la identidad de marca de Iberostar Beachfront Resorts hacia tres nuevos segmentos adaptados a las necesidades y preferencias de los clientes.

- Iberostar Waves: un segmento divertido, cercano y reconfortante, ideal para familias y para parejas que disfrutan de la playa.
- Iberostar Selection: diseñado para ofrecer experiencias vacacionales premium, generosas y relajadas, garantizando un nivel elevado de confort y servicio.
- JOIA by Iberostar: una colección de resorts de lujo en ubicaciones únicas y privilegiadas, con un servicio altamente personalizado y exquisito.



2.2.

Avances que marcan rumbo

Iberostar Hotels & Resorts

3. Resultados comerciales

- Aumento del **ingreso por habitación disponible** (RevPAR) del **8%** respecto a 2023.
- Incremento del **ADR** en EMEA del **9%** respecto a 2023.
- Iberostar Beachfront Resorts lanzó su campaña creativa con los huéspedes como protagonistas. A través de You Do You, Iberostar los sitúa en el centro de la experiencia, mostrando cómo disfrutaban de unas vacaciones sin preocupaciones mientras la compañía cumple con su compromiso con el turismo responsable.
- Más de **286.000 agentes de viajes** fueron impactados a nivel global en los principales mercados emisores con diferentes acciones comerciales y de sostenibilidad durante el año.



2.2.

Avances que marcan rumbo

Iberostar Hotels & Resorts

4. Innovación y digitalización

Avances en Hotel Digital, primer proyecto de innovación abierta del sector turístico en España con el apoyo de más de 20 socios tecnológicos internacionales, incluidos Google, Microsoft, Amazon, Telefónica y Vodafone.

- Lanzamiento de My Room, My Suite, una iniciativa innovadora que permite a los huéspedes personalizar su estancia eligiendo habitaciones y suites específicas dentro de los hoteles.
- Implementación de múltiples MVPs (Productos Mínimos Viables), incluyendo:
 - Digitalización de procesos como la lavandería.
 - Soluciones digitales para la mejora de la experiencia del cliente, como colas virtuales para restaurantes y check-in.



2.2.

Avances que marcan rumbo

Iberostar Hotels & Resorts

5. Turismo responsable

- Evolución de la estrategia de sostenibilidad hacia siete áreas foco:
 - Cuidado de las personas.
 - Alianzas en destino.
 - Naturaleza.
 - Blue foods.
 - Acción por el clima.
 - Economía circular.
 - Crecimiento responsable.
- Desde 2024, el 100% de la energía utilizada por Grupo Iberostar en España proviene de fuentes renovables certificadas mediante un acuerdo de venta de energía (PPA) firmado con ACCIONA. El suministro incluye los hoteles y oficinas de Iberostar y su división de viajes, World2Meet.
- Formación y desarrollo del talento: expansión de la formación profesional dual en México y España.
- Co-creación de un área marina protegida en Jamaica junto con la Asociación de Pescadores de Grange Pen y las autoridades del país. Esta iniciativa protege los ecosistemas costeros y apoya a las comunidades locales.



Avances que marcan rumbo

W2M

1. Crecimiento y expansión

Expansión del DMC (empresas de gestión de destinos) y alianzas estratégicas:

- Adquisición de BD Experience, la empresa de gestión de destinos (DMC) de Grupo Despegar.
- Alianza estratégica con Grupo Despegar, consolidando a W2M como el principal socio para servicios receptivos en México y República Dominicana.
- Incremento del 100% del volumen de pasajeros atendidos por el DMC, integrando clientes de EE.UU. y sumando una flota propia de vehículos.
- Primer año de receptivo 100% propio en Albania.

W2M NEXT & expansión global:

- Expansión a Tailandia y Egipto con nuevas delegaciones de Bedbank.
- Entrada en México como mercado emisor de servicios turísticos.

Crecimiento y expansión de World2Fly:

- Expansión de la flota con dos aeronaves nuevas de largo radio.
- Nuevas rutas a Cali, La Romana y Jamaica.

Crecimiento en agencias y distribución:

- Expansión con modelo de segmentación de cliente:
 - 9 aperturas GRAND Azulmarino (19 puntos de venta en España).
 - Azulmarino opera con más de 170 agencias de viajes en toda España.
- Crecimiento Newblue.
 - Conectividad con Iberia desde todas las rutas nacionales.
 - Consolidación a vuelo diario desde España a Cancún y República Dominicana.

Expansión de Úbico & Úbico Sports (movilidad corporativa y deportes):

- + 200 millones de euros en ingresos, asegurando clientes del IBEX 35 de España.
- Úbico Sports fortaleció alianzas con entidades deportivas de renombre, incluyendo:
 - ACB (Liga Española de Baloncesto).
 - Joventut Badalona.
 - Federaciones Españolas de Rugby y Tenis de Mesa.

Expansión en grandes viajes y circuitos:

- Incremento de la programación exclusiva a Asia, África y Latinoamérica con cupos aéreos y precios garantizado.
- Operación Laponia con más de 25 vuelos.
- Ampliación cruceros fluviales (Rhin, Sena y mercadillos navideños).
- 500 circuitos realizados con más de 15.000 plazas.
- Apertura del mercado LATAM y Portugal para cruceros.



2.2.

Avances que marcan rumbo

W2M

2. Innovación y digitalización

- Avances del equipo de innovación y automatización de procesos inteligentes (IPA), con pruebas de concepto basadas en tecnologías emergentes –como inteligencia artificial, IA generativa, automatización y robots de procesos– aplicadas de forma ética y segura para personalizar y mejorar la experiencia del viajero.
- Desarrollo de la versión 2.0 de MIA, embajadora digital de W2M, fruto de la colaboración con Microsoft y Bravent. Incorpora tecnologías punteras como Avatar Custom, Azure OpenAI y voz neural para elevar la personalización y la interacción humana con la tecnología.

World2Fly:

- Uso del software SkyBreathe Analytics para analizar el rendimiento de combustible en cada vuelo mediante algoritmos de Big Data e inteligencia artificial, identificando oportunidades de mejora.
- Aplicación de SkyBreathe MyFuelCoach para pilotos, que ofrece análisis personalizados y recomendaciones para volar de forma más eficiente sin aumentar su carga de trabajo.
- Incorporación de la aplicación EFF (Electronic Flight Folder) Aviator de Jeppesen a los dispositivos EFB (Electronic Flight Bag), de forma que se optimiza la eficiencia operativa al simplificar los flujos de trabajo y se reduce un 80% el uso de papel y el peso en cabina.
- Uso de Flightman Cabin Manager para unificar informes de tripulación, impulsar la digitalización y mejorar el servicio a bordo reduciendo el consumo de materiales.



2.2.

Avances que marcan rumbo

W2M

3. Resultados comerciales

- Cotización y reserva online de viajes en los canales de W2M por encima del **86%**.
- Gracias a la plataforma de formación de W2M para agentes de viaje Travelsapiens, **7.320 agentes reciben formación** sobre destinos, desarrollo personal y sostenibilidad.
- Crecimiento cuota de mercado de **NewBlue** en Caribe (**+5%**).
- En NewBlue, incremento del **100% del volumen de pasajeros** atendidos por el DMC, integrando clientes de EE.UU. y sumando una flota propia de vehículos.
- Evolución de marca de W2M PRO a **W2M NEXT** y lanzamiento de una nueva web.
- Renovación de acuerdos de **Úbico Sports** por cuatro años con la Federación Española de Baloncesto y el Comité Paralímpico Español.
- Transporte de más de **900.000 pasajeros** con una tasa de ocupación del **90%** en **World2Fly**.
- Lanzamiento de **The Sphere Private Travel Ateliers** para experiencias de turismo de lujo.



2.2.

Avances que marcan rumbo

W2M

4. Enfoque en el cliente

- Integración vertical que abarca todas las fases del viaje: agencias, transporte, atención en destino, vehículo y alojamiento.
- Desarrollo de Single Customer View, que permite un seguimiento 360° del cliente y acompañamiento durante todo el ciclo del viaje.
- Implementación de geolocalización en transfers para clientes de Baleares y Península, mejorando el servicio de experiencias en destino.
- Gestión unificada de quejas y reclamaciones en todas las divisiones a través de CRM Dynamics 365, facilitando una respuesta ágil y ordenada desde el Departamento de Calidad y permitiendo mejoras continuas del servicio.



2.2.

Avances que marcan rumbo

W2M

5. Turismo responsable

- Desde 2024, el 100% de la energía utilizada por Grupo Iberostar en España proviene de fuentes renovables certificadas mediante un acuerdo de venta de energía (PPA) firmado con ACCIONA. El suministro incluye los hoteles y oficinas de Iberostar y su división de viajes, World2Meet.
- Validación de los objetivos de descarbonización de W2M por SBTi.



2.3.

Un recorrido de pasos firmes

2024

enero



- Inauguración del Santuario Marino Grange Pen en Jamaica para proteger la vida submarina en Montego Bay.
- Evolución de marca de W2M PRO a W2M NEXT con el objetivo de internacionalización.
- Presentación del avatar MIA en FITUR (W2M).

febrero



- Firma de un acuerdo entre Iberostar y CONALEP para expandir la formación profesional dual a lo largo de los 32 estados de la República Mexicana.
- Lanzamiento de My Room Suite, una iniciativa innovadora en la experiencia de cliente en el sector hotelero.

marzo



- La Cátedra del Mar Iberostar otorga 12 premios y ayudas para la investigación y conservación marina.

abril



- Entrega de las Becas Iberostar a los alumnos más brillantes del segundo curso de Dirección Hotelera de la Escola d'Hoteleria de les Illes Balears.
- Miguel Fluxá, Presidente de Grupo Iberostar, recibe de manos de S.M. El Rey Felipe VI la Encomienda de la Real Orden de Isabel La Católica como reconocimiento a su larga trayectoria dedicada a impulsar el turismo de calidad y a potenciar la marca España fuera de sus fronteras.
- Iberostar reafirma su apoyo al Trofeo Princesa Sofía como patrocinador de la 53 edición de la regata.
- Lanzamiento de New Travellers, marca de W2M dirigida a los viajeros más experimentados y exigentes.

mayo



- Iberostar y el Govern de les Illes Balears impulsan la formación del sector turístico a través de la FP Dual.
- Iberostar Selection Creta Marine reabre sus puertas.
- World2Fly suma un sexto avión modelo A330 para el mercado portugués.

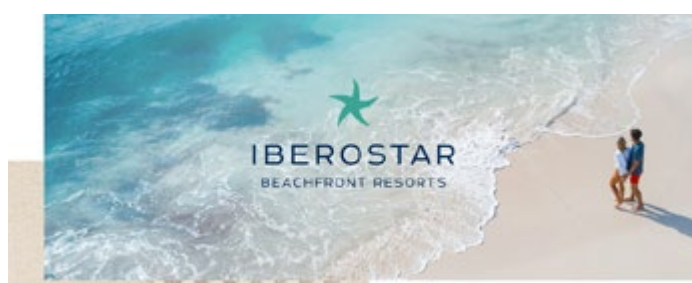
junio



- Firma de la alianza entre Iberostar y la Junta de Andalucía para fomentar la formación profesional dual en el sector turístico.
- World2Fly se certifica en IATA Environmental Assesemnt (IEnvA) tanto en España como en Portugal.

2024

julio



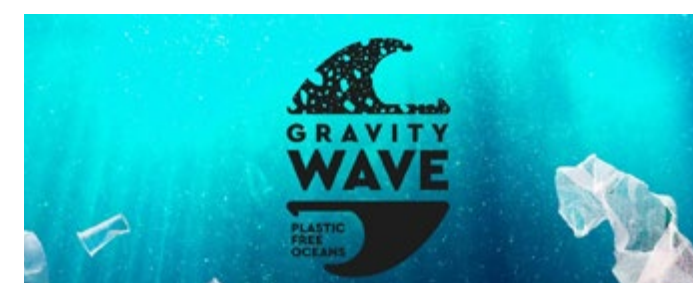
- Presentación de la nueva identidad de marca de Iberostar Beachfront Resorts, que evoluciona hacia tres nuevos segmentos.
- World2Fly celebra el vuelo inaugural de su ruta directa que une Madrid con Zanzíbar.

agosto



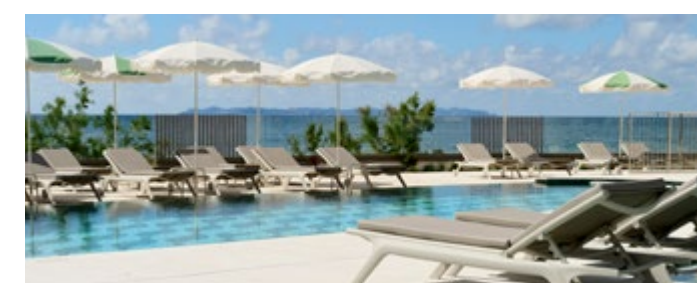
- Iberostar Waves Gaviotas Park reabre en Fuerteventura 100% electrificado y completamente renovado.
- World2Meet refuerza su liderazgo en el turismo receptivo del Caribe con la adquisición de BD Experience.

septiembre



- Iberostar firma un acuerdo de venta de energía con Acciona Energía para el suministro renovable en España.
- Azulmarino y Grand Azulmarino se unen al movimiento #PlasticFreeOceans de Gravity Wave para retirar redes de pesca abandonadas de mares y puertos.

octubre



- Iberostar anuncia nuevas aperturas en 2025: en Mallorca, Iberostar Selection Es Trenc, y en Túnez, Iberostar Selection Mirage Hammamet.
- W2M presenta CIBELES, su nueva marca para revolucionar el segmento de turismo senior.

noviembre



- Iberostar lanza una hoja de ruta para impulsar la contribución del sector hotelero a la descarbonización del sistema alimentario global.
- W2M impulsa el empleo y la formación en el sector turístico ofreciendo un programa formativo a desempleados junto la Consejería de Ciencia, Empresas, Formación y Empleo del Principado de Asturias.

diciembre



- Iberostar abre su primer hotel en Aruba, JOIA Aruba by Iberostar.
- Iberostar inaugura el primer santuario del búho de madriguera, el shoco, especie autóctona de Aruba.
- Iberostar acoge el evento de Reef Futures 2024 enfocado a la restauración de corales.
- Validación de los objetivos de descarbonización de W2M a corto plazo y net zero en 2050 por parte de SBTi.
- World2Fly celebra el vuelo inaugural de su ruta directa Madrid-Cali.
- Kannak inicia sus operaciones en Portugal con una oferta exclusiva de circuitos.

Premios y reconocimientos

Iniciativa Sostenibilidad Gold Stella Award

Gold Stella Award en la categoría de Mejor Iniciativa de Sostenibilidad: premia a hoteles y empresas que demuestran excelencia e innovación en el sector de reuniones y eventos.

Travel Weekly Magellan Gold Award

Travel Weekly Magellan Gold Award al hotel JOIA Paraíso by Iberostar: reconocido como el Mejor Resort Eco-Friendly, celebrado por su enfoque innovador hacia la sostenibilidad.

Silver Prevue Visionary Award

Silver Award en los Prevue Visionary Awards en la categoría de Mejor Resort de Golf y Spa en el Caribe/México al hotel JOIA Paraíso by Iberostar: premia los destinos y resorts que ofrecen experiencias de alto nivel para eventos e incentivos.

10 Best Readers' Choice Award USA Today

10 Best Readers' Choice Award de USA Today al campo de golf Tierra del Sol en Aruba: premia el mejor campo de golf de Caribe.

100 Mejores Empresas Forbes

Iberostar entre las 100 mejores empresas para trabajar en España, según Forbes.

Portfolio IHG reducción de emisiones

Iberostar Waves Cristina es reconocido entre los hoteles del portfolio de IHG como un ejemplo de reducción de emisiones.

Premio Sostenibilidad en Turismo AECIT

Icáron recibe el premio de sostenibilidad en turismo en la primera edición de los premios AECIT, organizados por la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (AECIT).

Premio especial innovación CIO Awards

W2M es reconocido como finalista en la categoría "Premio especial a la Innovación 2024" de los CIO 100 Awards, galardones organizados por la publicación CIO y la firma de análisis IDC.



Iberostar Wave of Change





Desde sus inicios, Iberostar Wave of Change ha sido nuestro hilo conductor para impulsar la acción para cuidar del océano, tratando de aportar soluciones a sus mayores retos, y ha ido evolucionando hasta convertirse en un enfoque integral que abarca el cuidado de la naturaleza y un gran impacto social.

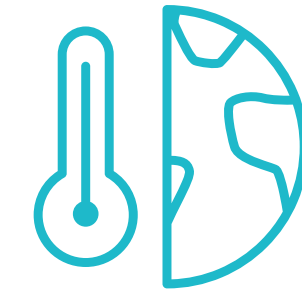
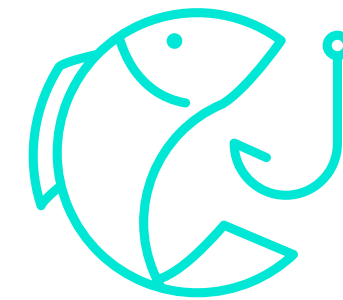
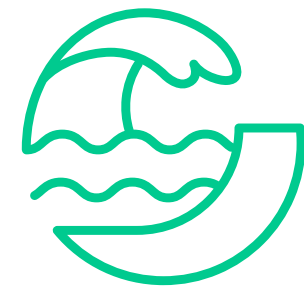
3.1.

Impulsando un turismo positivo

Visión de Grupo Iberostar: impulsar un cambio positivo a través de un turismo positivo

Nuestra visión de turismo responsable se basa en un equilibrio entre el crecimiento rentable, el mecenazgo medioambiental y el impacto social. Creemos que el turismo puede y debe ser una fuerza positiva, capaz de generar prosperidad, mejorar la vida de quienes nos rodean y preservar los destinos para las generaciones futuras.





Cuidando de nuestra gente

Nuestro objetivo es construir un lugar de trabajo inclusivo, equitativo y enriquecedor donde todas las personas se sientan parte de un propósito común.

Impulsamos el crecimiento, creamos oportunidades para el desarrollo y priorizamos el bienestar para que nuestra gente pueda prosperar, siempre manteniendo nuestro espíritu familiar.

Destination stewardship

Mantenemos un vínculo estrecho con la comunidad local y nos comprometemos con la naturaleza y las personas que nos rodean, impulsando experiencias que conectan a nuestros huéspedes con el destino.

Contribuimos al desarrollo socioeconómico y conectamos con las nuevas generaciones para construir un futuro sostenible.

Naturaleza

Nuestros huéspedes se merecen disfrutar de las mejores playas y de un océano lleno de vida.

Así como la naturaleza nos ofrece protección, nosotros nos esforzamos por cuidar el entorno natural de nuestros hoteles y las costas de nuestros destinos. Trabajamos para mantener el océano saludable, desde los arrecifes de coral en el Caribe hasta la Posidonia en el Mediterráneo.

Blue foods

Queremos que nuestra oferta gastronómica sea de calidad, en todos los sentidos.

Ofrecemos pescado y marisco procedente de fuentes responsables. Actuamos de forma responsable con el océano y las comunidades pesqueras que nos rodean, mientras que animamos a nuestros huéspedes a descubrir nuevos sabores.

Acción por el clima

Trabajamos para que nuestros huéspedes viajen con una huella más consciente mientras aseguramos su comodidad y bienestar.

Buscamos formas innovadoras de reducir nuestras emisiones, desde la energía que consumimos hasta los productos que elegimos. Apoyamos a las comunidades y protegemos áreas naturales a través de proyectos de carbono.

Economía circular

Buscamos que lo que perdure de las vacaciones sean solo los mejores recuerdos.

Nos comprometemos a crear una experiencia en sintonía con la naturaleza, preservando los recursos naturales, alargando la vida de los materiales y minimizando los residuos que generamos.

Crecimiento responsable

Apostamos por un modelo de turismo responsable que garantice un futuro positivo y deje un legado duradero como empresa familiar.

Equilibrando el crecimiento rentable, una sólida gestión medioambiental y un impacto social, promovemos la resiliencia a largo plazo a la vez que fomentamos prácticas éticas e inspiramos el cambio en el sector turístico.

3.2.

Crecimiento responsable

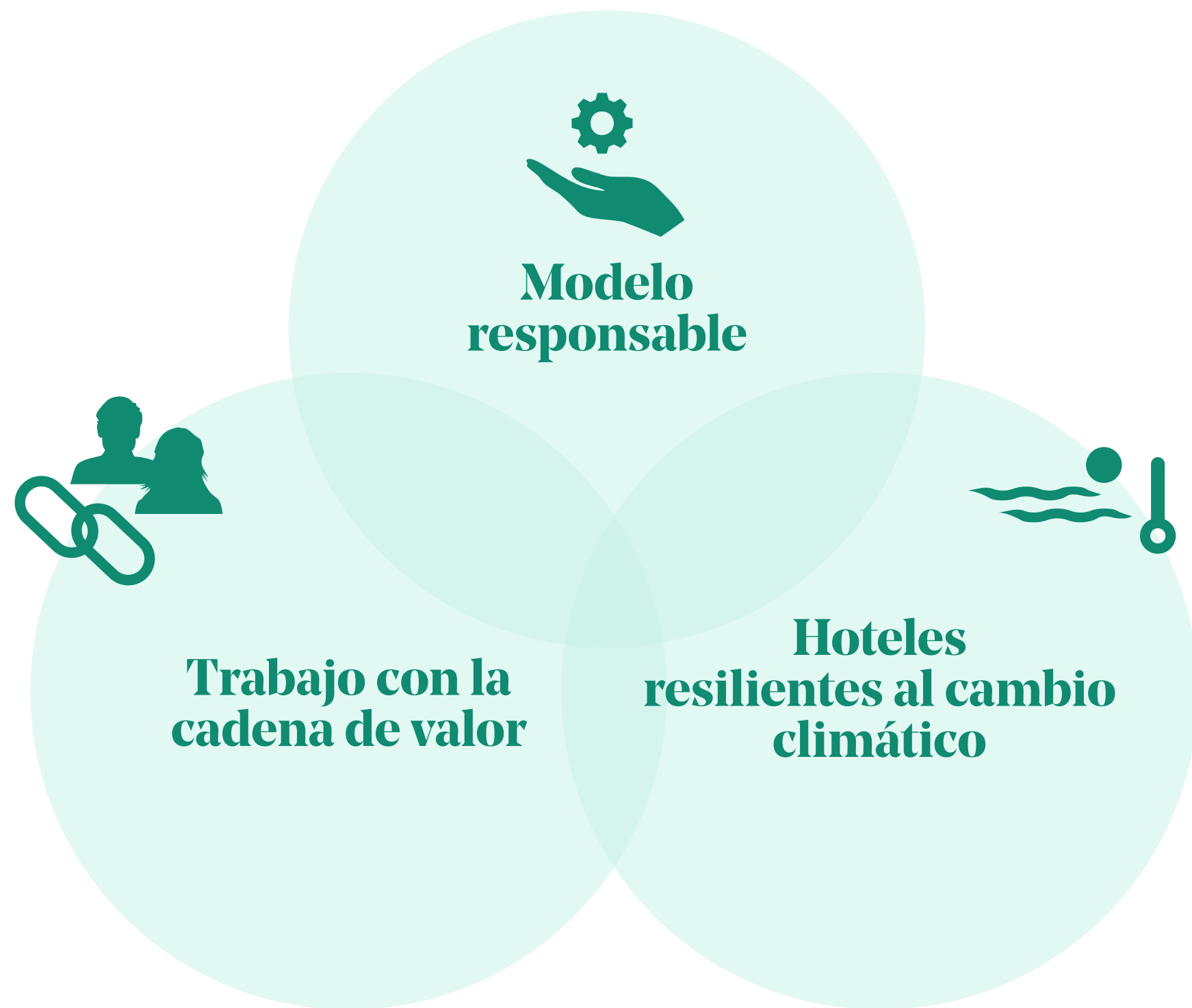
Construyendo un futuro positivo

Como empresa familiar apostamos por un modelo de turismo responsable que garantice un futuro positivo y deje un legado duradero. Nuestra visión es equilibrar el crecimiento rentable, el mecenazgo del medio ambiente y el impacto social, para fomentar un futuro más resiliente.

Implementamos prácticas empresariales éticas en todas nuestras operaciones y en toda la cadena de valor, inspirando la colaboración y el cambio positivo en todo el sector turístico.



Nuestro enfoque



KPIs

Creación de un área de trabajo dedicada al crecimiento responsable, transversal a todo el negocio.



92% de satisfacción en la experiencia de los huéspedes.

Aplicación de prácticas de construcción sostenible en JOIA Aruba by Iberostar, conforme a nuestro 'Manual de Diseño y Construcción Sostenible'.



+286.000

agentes de viajes contactados e impactados a través de nuestras acciones, incluidas iniciativas de sostenibilidad.

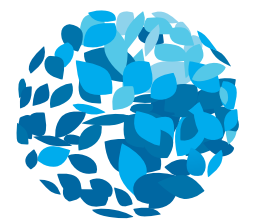
76% de los huéspedes perciben a Iberostar como una marca comprometida con el medioambiente.



Certificaciones

Iberostar

EarthCheck en **69 hoteles**.



EARTHCHECK

Blue Flag en **17 playas** de hoteles.

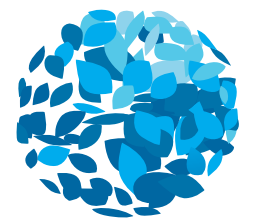


LEED en **1 hotel**.



W2M

Earthcheck en **Icárium**.

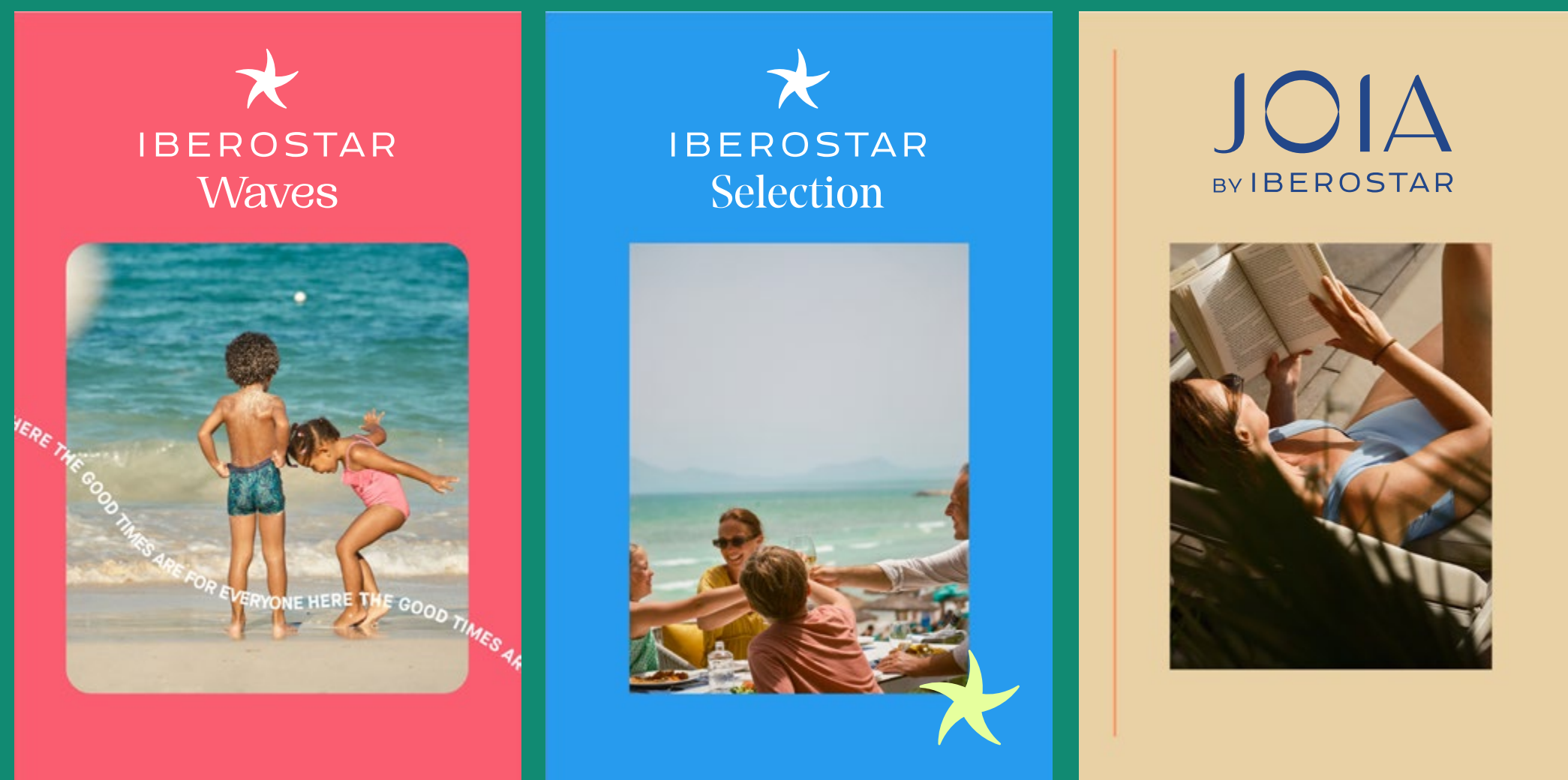


EARTHCHECK

IENVA (IATA) en **World2Fly**.



Logros que impulsan el cambio



Avances en nuestra estrategia

Continuamos reforzando los pilares esenciales de nuestra estrategia empresarial: la calidad en la experiencia del cliente y la formación y el desarrollo del talento, poniendo en valor nuestro modelo de turismo responsable.

En línea con nuestro compromiso de ofrecer experiencias excepcionales a cada huésped, Iberostar Beachfront Resorts evoluciona la identidad de su marca hacia tres nuevos segmentos: Iberostar Waves, Iberostar Selection y JOIA by Iberostar. Estos tres segmentos están diseñados cuidadosamente para ayudar a los clientes a diferenciar los hoteles, según sus experiencias y servicios, en las mejores ubicaciones frente al mar para encontrar el que mejor responda a sus aspiraciones vacacionales.

Logros que impulsan el cambio



Acercamos nuestro compromiso a nuestros clientes

En Iberostar, somos conscientes de la responsabilidad que tenemos de transmitir un mensaje creativo, positivo e inspirador y acercar la sostenibilidad a nuestros clientes. Por ello, en 2024 lanzamos la campaña creativa You Do You, que muestra cómo los huéspedes disfrutan de sus vacaciones mientras la compañía trabaja por el turismo responsable. Ellos disfrutan y nosotros nos ocupamos de lo demás. Lo demás es, precisamente, todo lo que hacemos para construir un modelo de turismo responsable.

Logros que impulsan el cambio



Evolución de nuestra estrategia de sostenibilidad

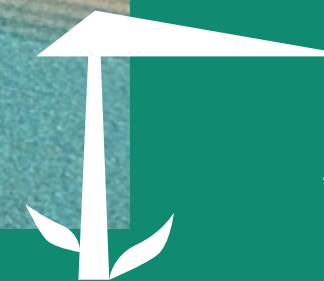
Nuestro movimiento Iberostar Wave of Change avanza sin descanso y hoy se articula a través de siete áreas foco que abarcan todas las dimensiones de nuestra estrategia. Con el objetivo de dar respuesta a este compromiso, también ampliamos y evolucionamos en nuestra forma de trabajar. Contamos con un hub integrado por más de 30 perfiles científicos y especialistas, así como un equipo que vela por la integración de la sostenibilidad en todas las áreas del negocio y en todos los aspectos de nuestras operaciones. Más allá de este equipo, Iberostar Wave of Change se extiende a las personas que forman parte de la compañía en 14 países y más de 100 hoteles.

Logros que impulsan el cambio



Impulsamos un crecimiento responsable de nuestro portafolio

El hotel JOIA Aruba by Iberostar fue construido siguiendo los principios de diseño circular y pasivo, con el objetivo de maximizar la eficiencia energética en línea con el Manual de Diseño y Construcción Sostenible de la compañía. Para reducir el impacto ambiental, se colaboró con equipos de construcción locales e internacionales y se emplearon sistemas prefabricados y materiales con contenido reciclado. Esta estrategia permitió reducir el consumo de materias primas, minimizar los residuos generados durante la obra e incorporar sistemas innovadores y eficientes, disminuyendo significativamente la huella ambiental del proceso constructivo.



Logros que impulsan el cambio



Nuestros partners comerciales, embajadores de nuestra visión

En 2024 World2Meet ha formado a más de 20.000 agentes de viaje a través de distintas presentaciones presenciales y online, que han hecho tanto sus propias marcas de touroperación –Newblue, Icarion, New Travellers, entre otras– como otros partners. Además, W2M ha formado a sus agentes de viajes en materia de sostenibilidad e igualdad. La sostenibilidad ha sido la protagonista en diferentes jornadas presenciales organizadas bajo el nombre de “Los mares + azules”. Unas jornadas a las que han acudido más de 100 agentes y que tienen el objetivo de concienciar sobre el turismo responsable desde un enfoque científico. Desde actividades de ciencia ciudadana hasta avistamiento de cetáceos en el mar con expertos, son jornadas en las que aprenden pero también disfrutan junto a otros colaboradores.

Acuerdos de colaboración y patrocinio

El deporte refleja y transmite los valores esenciales de esfuerzo, pasión, entrega y compromiso, intrínsecos a nuestra identidad. Durante el año 2024, hemos participado de manera activa en el ámbito deportivo destinando 2.120.496€ a diversos acuerdos de colaboración y patrocinio.

Iberostar Hotels & Resorts

- **Patrocinio 8º Regata APD.** Iberostar continúa patrocinando la Regata de Travesía para el Progreso en la Dirección (APD) con destino Marina Ibiza por octavo año consecutivo. Este evento de networking sirve además de altavoz para seguir impulsando nuestro compromiso con el cuidado del océano.
- **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.
- Desde 2017, respaldamos a **Laura Quetglas**, surfista y remera 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 del mar refleja nuestro propósito.





W2M

- La división Úbico Sports gestionó los **desplazamientos de los equipos nacionales de rugby**, incluyendo a Las Leonas, que participaron en el Mundial Femenino en Inglaterra.
- Azulmarino, continua con el apoyo al **baloncesto femenino** con su equipo propio, único equipo de baloncesto femenino Balear con plaza en categoría profesional, que tiene como objetivos principales el arraigo con la sociedad mallorquina y la promoción del deporte femenino. Tras haber conseguido el objetivo en la primera temporada en Liga Femenina 2, el equipo afronta su segundo curso en una de las mejores competiciones estatales con el objetivo de dar un paso adelante manteniendo la filosofía de contar con un bloque de jugadoras de la isla que permita la identificación del proyecto con las jóvenes jugadoras y buscando siempre la transmisión de valores que el deporte representa. Desde esta marca, además, se sigue colaborando con la Federación Española de Baloncesto (FEB) en proyectos que impulsan el desarrollo del deporte a nivel nacional.

Desde el fútbol, el tenis o el baloncesto hasta la vela o el montañismo, las diferentes iniciativas puestas en marcha durante 2024, reflejan el compromiso con valores como la igualdad y el trabajo en equipo, utilizando el deporte como herramienta de transformación social.

Un modelo responsable

La identificación de los asuntos materiales guía nuestra estrategia de sostenibilidad. Este proceso nos permite avanzar en la integración y gestión de aquellos aspectos que generan mayor valor para nuestro entorno y nuestro modelo de turismo responsable.

Cómo lo fundamentamos

- Realizando entrevistas con diferentes áreas y responsables de la organización.
- Analizando el negocio y su entorno.
- Revisando informes de referencia.
- Estudiando evaluaciones de sostenibilidad realizadas por analistas.
- Considerando los principios del Pacto Mundial y nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Evaluación de la materialidad financiera

- Actores clave: Presidencia y Comité Ejecutivo, junto con la colaboración de algunas de nuestras principales entidades financieras y aseguradoras.
- Resultado: nos ha permitido comprender mejor los riesgos y oportunidades desde una perspectiva financiera, reputacional, operativa y de gestión del talento.

Con la mirada en la doble materialidad

A finales de 2024, dimos un paso más en nuestro compromiso con un modelo de turismo responsable al iniciar un análisis de doble materialidad, en línea con los objetivos de la CSRD. Este proceso nos permitirá comprender con mayor profundidad la relación entre nuestra actividad y el medio ambiente y social, así como identificar los riesgos y oportunidades que estos aspectos representan para la compañía desde una perspectiva financiera. El análisis se encontraba en fase de desarrollo al cierre del año.

Temas más relevantes para Grupo Iberostar y nuestros grupos de interés

asegurando así una cobertura integral de los riesgos e impactos identificados en este informe:

Prioridad	Temas Materiales
Prioridad alta	Cambio climático
	Desarrollo profesional y gestión del talento
	Calidad y gestión de clientes
	Biodiversidad y cuidado del entorno natural
	Diversidad, equidad e inclusión (DEI)
	Circularidad y gestión de los recursos
	Contribución al desarrollo de las comunidades locales
Prioridad media-alta	Participación y comunicación responsable
	Cultura y gobierno de ESG
	Respeto a los derechos humanos
	Cadena de suministro responsable
Prioridad media	Salud y seguridad en el trabajo
	Prácticas laborales
	Compliance
	Privacidad de datos y ciberseguridad
	Ética e integridad

- Ambiental
- Social
- Gobernanza

Códigos, políticas y prácticas para impulsar la responsabilidad

Prevención de delitos

Contamos con un Plan de Prevención del Delito y el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible. Este plan interno abarca normas, principios y valores para prevenir delitos como corrupción, soborno, tráfico de influencias y blanqueo de capitales.

Ciberseguridad

Contamos con:

- Delegado de Protección de Datos y área de Compliance que vela por el cumplimiento en todos los destinos.
- Adaptación del marco legal a las normativas de protección de datos vigentes en cada uno de los países donde estamos presentes.
- Implantación de un sistema de gestión de la privacidad y plan de auditorías de cumplimiento de normativa de protección de datos en los diferentes centros y países.
- Plan Director de Seguridad que permite asegurar que cualquier iniciativa digital que se lleve a cabo dentro de nuestra organización contemple los requisitos de privacidad de los datos.
- Sistema de gestión de la privacidad y plan de auditorías de cumplimiento de normativa de protección de datos en los diferentes centros y países.
- Regulación del uso de la Inteligencia Artificial mediante protocolos y normativas.

Para mitigar los posibles impactos de este riesgo, en 2024 se han lanzado los siguientes Planes de Acción:

- Actualización del Plan Estratégico de Ciberseguridad 2025-2028, alineado con la ambición estratégica de Grupo Iberostar.
- Formación continua y gestión de riesgos de ciberseguridad.
- Mejoras en la protección de la navegación de nuestros usuarios.
- Mejoras en el acceso privado en nuestros aplicativos.

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. Gracias a nuestro compromiso y nuestros seguimientos no se han recibido incidentes relacionados con la corrupción o el soborno.

Código ético

El Código Ético y el Canal Ético del Grupo Iberostar reflejan sus valores y guían la conducta de todos sus colaboradores. Actúan como una guía integral y protegen los principios que deben regir a la empresa, incluyendo:

- Nuestros principios de conducta profesional, que incluyen el cumplimiento de la legalidad, el respeto a los derechos humanos, la protección del entorno, la política de bienestar animal 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.



Códigos, políticas y prácticas para impulsar la responsabilidad

Blanqueo de capitales

Contamos con un protocolo de prevención de blanqueo de capitales vigente, con medidas adicionales en el proceso de homologación de proveedores. 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.

Derechos humanos

Contamos con una Política de Derechos Humanos publicada en los medios oficiales, así como un Código Ético que garantiza el cumplimiento de los mismos, en línea con la Carta Internacional de Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo. Grupo Iberostar se compromete firmemente con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todas sus operaciones y su cadena de valor, especialmente en relación con el trabajo infantil y forzoso. No se identificaron incidentes de DDHH en 2024 relacionados con la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el trabajo forzoso u obligatorio, o el trabajo infantil.

Canal de denuncias

El Canal de denuncias de Grupo Iberostar está disponible para todos los empleados, clientes y proveedores del Grupo Iberostar. A través del mismo, pueden plantear cualquier consulta, inquietud o reportar eventuales incumplimientos sobre las políticas, procedimientos y normativa aplicable. Dicho canal se rige y tramita de conformidad con lo establecido en la Política general y el Procedimiento del Sistema Interno de Información y de Defensa del informante del Grupo Iberostar que constan publicadas en la web del Grupo Iberostar y cumplen con las previsiones establecidas en la Ley 2/2023 de Protección al Informante. En el ejercicio 2024, se han tramitado ocho denuncias relacionadas con casos de acoso laboral a través del Canal de denuncias. Tras el análisis e investigación pertinentes, se han implementado las medidas correctivas oportunas en los casos que así lo han requerido.

Política de sostenibilidad

Iberostar reconoce el papel fundamental del desarrollo sostenible en su modelo de negocio y se compromete a equilibrar el crecimiento empresarial con la protección del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales. Esta Política de Sostenibilidad, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, establece metas ambiciosas en materia de gestión de residuos, consumo responsable de productos del mar y restauración de ecosistemas. Nuestras acciones se centran en la descarbonización, la economía circular, el abastecimiento responsable y la construcción sostenible, buscando minimizar nuestro impacto y contribuir a un futuro más resiliente. La empresa se compromete a proporcionar los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de esta política.



Trabajando con la cadena de valor



Impulsamos el cambio con nuestros proveedores

Nuestros proveedores desempeñan un papel fundamental en nuestra cadena de valor. Por ello, impulsamos una estrategia de compras responsables que favorezca una cadena de suministro estable, resiliente y baja en carbono, basada en relaciones con socios que comparten nuestros valores. Gracias a esta colaboración estrecha el 92% del pescado y marisco que ofrecemos, por ejemplo, proviene actualmente de fuentes responsables.

Política de compras

Hemos definido una política integral de compras aplicable a nuestra actividad hotelera, que incorpora criterios económicos y de calidad, junto con aspectos relacionados con las condiciones laborales, la seguridad y salud, el desarrollo local, los derechos humanos y la protección del medioambiente en la selección de proveedores. La aceptación de esta política es un requisito indispensable para que cualquier proveedor pueda registrarse en nuestro portal.

Adicionalmente, como parte del proceso de selección y 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. Actualmente se está trabajando en desarrollar el proceso de gestión de proveedores, incluyendo más detalle en los aspectos sociales, como las cuestiones de igualdad de género.
- 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.
- En 2023 se implantó la herramienta de Go Supply en Iberostar. Esta plataforma nos permite evaluar el desempeño en sostenibilidad de nuestros proveedores, analizando sus prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) e identificando posibles riesgos y áreas de mejora, contribuyendo a nuestra estrategia de abastecimiento sostenible. Además, si bien no se han realizando auditorías a proveedores, se está trabajando para integrar sistemas de supervisión y auditoría a futuro. Hasta la fecha se han evaluado 214 proveedores con esta herramienta, cuyas compras han supuesto el 50% de las compras totales en 2024. No hemos identificado impactos negativos en términos medioambientales o sociales durante estos procesos de homologación y evaluación.
- W2M ha evaluado a 1.586 proveedores, principalmente en su negocio de bedbank y receptivo, utilizando diversos criterios ambientales, reflejando su compromiso con la sostenibilidad en toda su cadena de suministro.

Trabajando con la cadena de valor

Implicamos a nuestros partners comerciales

Nuestros partners comerciales son esenciales para nuestra compañía. Desempeñan un papel clave en nuestra capacidad para llegar a nuestros clientes, innovar y adaptarnos a un sector en constante evolución. Como aliados estratégicos, su conocimiento, experiencia y visión compartida nos permiten fortalecer nuestra propuesta de valor, trasladar nuestra apuesta por un turismo responsable y mejorar nuestra competitividad.

Iberostar Hotels & Resorts

- Llegamos a **286.000** agentes de viajes en nuestros principales mercados emisores.

W2M

- **20.000** agentes formados en eventos, presentaciones comerciales y formación online.
- **7.320** agentes dados en alta en **Travelsapiens**: plataforma online para formación de agentes de viaje en temas que van desde destinos a desarrollo personal y sostenibilidad.
- Más de **80** acuerdos comerciales para gestionar los viajes de entidades deportivas españolas.



El viajero, en el centro de nuestra estrategia

2,3 millones

de huéspedes alojados en Iberostar Hotels & Resorts un **8%** más que el año anterior

7,2 millones

de personas han viajado con W2M

+722.000

pasajeros en World2fly

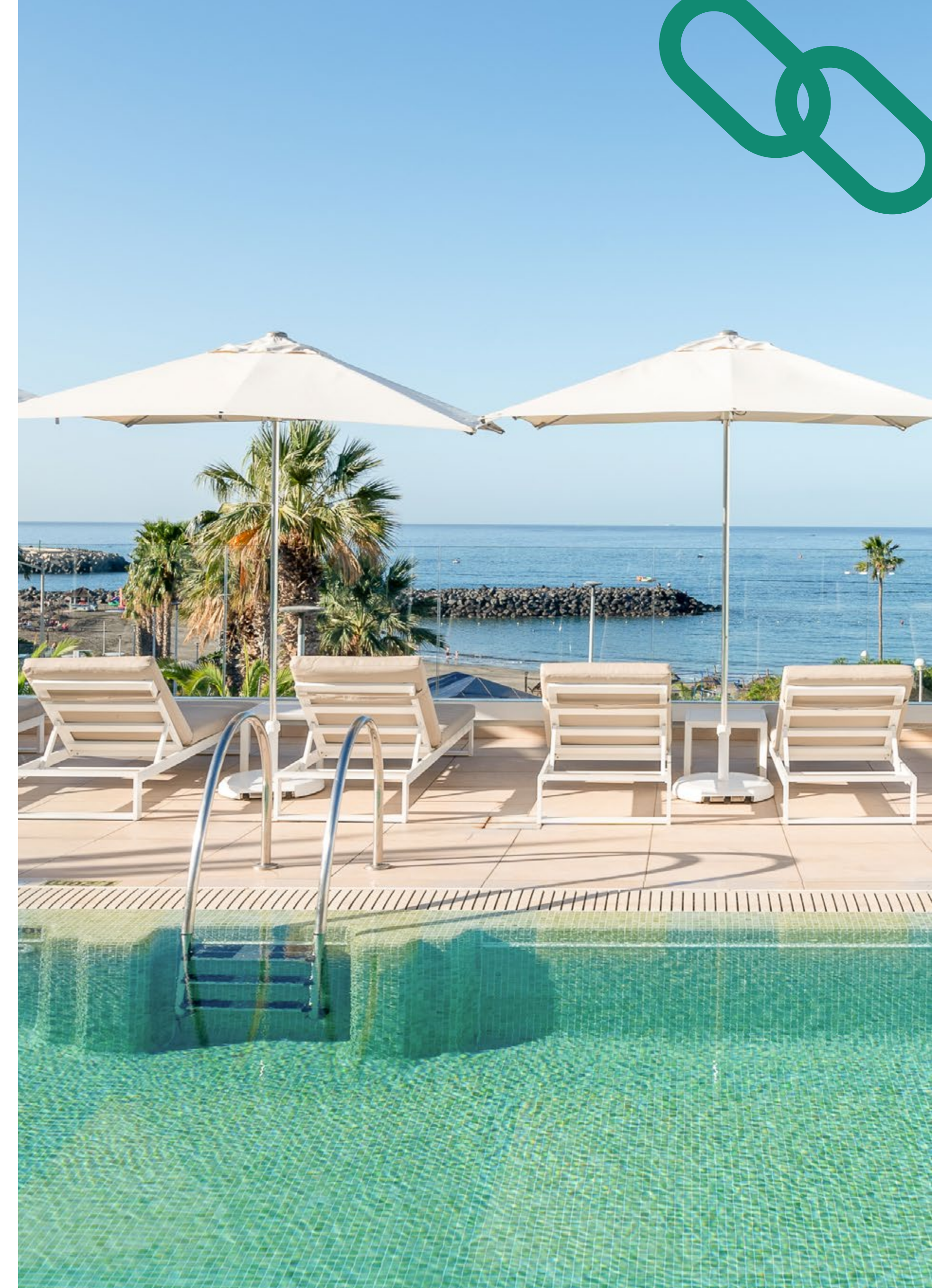
Reconocimientos

- 45 hoteles premiados con el distintivo "Tripadvisor Travelers Choice 2024".
- 33 hoteles premiados con el distintivo "Tripadvisor Best of the Best 2024".
- 8 hoteles premiados con el distintivo "HolidayCheck Award 2024".
- 2 hoteles premiados con el distintivo "HolidayCheck Gold Award 2024".
- 67 hoteles premiados con el distintivo "Travelers Review Award 2024" otorgado por Booking.com



Portales de opinión

- 178.000 comentarios de clientes de Iberostar en portales de opinión, **92%** de ellos positivos.



El huésped en Iberostar Hotels & Resorts

Iberostar tiene el compromiso de crear experiencias memorables para cada huésped, combinando la excelencia en el servicio con el cuidado del entorno y de las personas. Gracias al trabajo de todas las personas que forman parte de la familia Iberostar, hemos conseguido los siguientes resultados en 2024:

92% de satisfacción en la **experiencia** de los huéspedes.

96% de satisfacción con el **servicio** recibido por parte del equipo de Iberostar

76% de los huéspedes percibe a Iberostar como una marca con un **compromiso medioambiental**.

Nuestro compromiso en la experiencia del huésped



Puntos de reúso para juegos y accesorios de playas.



Actividades en Star Camp dedicadas a la concienciación sobre la importancia de cuidar del océano.



Comunicación sobre nuestro compromiso de pesca responsable en nuestra oferta gastronómica.



Fuentes de agua en zonas comunes y jarras rellenables en las habitaciones.

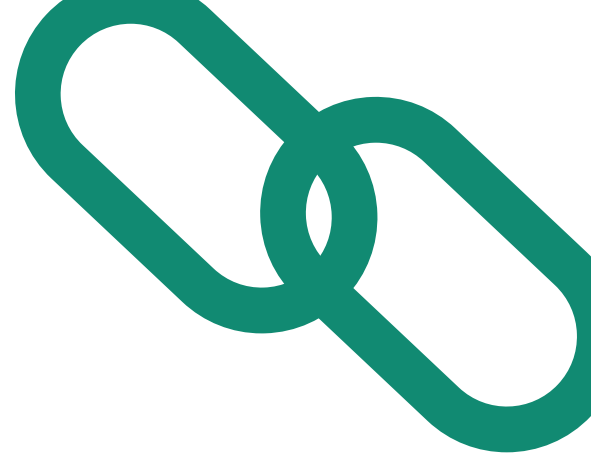


Santuario de manglares en Iberostar Selection Paraíso Maya en México.



Visitas al Coral Lab ubicado en el Complejo Bávaro en República Dominicana.

El huésped en Iberostar Hotels & Resorts



Comunicación con nuestros clientes

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. Los clientes pueden contactar con nuestros equipos antes, durante y después de la estancia en los hoteles a través de canales como los siguientes:

- Formularios de contacto en nuestras páginas web.
- Llamadas telefónicas a nuestro Contact Center.
- Correo electrónico.
- Redes sociales y portales de opinión.
- Encuesta de satisfacción.

Además, antes de su estancia cuentan con de canales como agencias de viajes online (OTAs) y otras agencias. Durante su estancia pueden contactar con el equipo del hotel, utilizar la aplicación de Iberostar y disponer de hojas oficiales de reclamación.

Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos y a ofrecer un servicio profesional y personalizado a nuestros clientes, siguiendo las buenas prácticas del Grupo. A través de la implementación de nuevos sistemas, buscamos analizar en detalle las experiencias de nuestros clientes para asegurar soluciones ágiles y satisfactorias.

Higiene y seguridad

- Estándares Cristal de Intertek, que incluyen auditorías periódicas y muestreos de laboratorio.
- Certificación ISO 9001 en gran parte de los hoteles.
- Certificaciones específicas como Food Check, Pool Check, Fire Check, POSI Check, Room Check, Aqua Check, Security Check y SPA Check.
- Gracias a las auditorías internas y las capacitaciones continuas, no se registraron incumplimientos en las condiciones de salud y seguridad de los servicios ofrecidos.

El cliente en W2M

Contamos con un programa de voz de cliente cuyo principal objetivo es asegurarnos de que nuestros servicios están alineados con las necesidades de nuestros clientes e identificar áreas de mejora. El programa está anclado en los conceptos de 'customer journeys' y de 'momentos de la verdad' que han sido identificados para cada uno de nuestros tipos de clientes: los viajeros (clientes B2C), los clientes B2B del área de retail, los clientes B2B del área mayorista y nuestros clientes corporativos B2B/B2C (viajes y eventos).



Hoteles resilientes al cambio climático

En Iberostar, la sostenibilidad y la reducción de riesgos son pilares fundamentales desde la concepción y construcción de nuestros nuevos destinos y hoteles. El cambio climático, identificado como el principal riesgo para nuestra compañía, refuerza la importancia de este enfoque. Nuestro 'Manual de Diseño y Construcción Sostenible' es la guía que dirige la selección y el uso de materiales y recursos, buscando minimizar nuestro impacto operativo y promover prácticas constructivas sostenibles tanto en proyectos nuevos como en renovaciones. Este enfoque proactivo asegura que nuestras propiedades sean resilientes frente a los desafíos del cambio climático.



El Manual de Diseño y Construcción Sostenible de Iberostar es una herramienta integral que reúne más de 100 medidas enfocadas en:

- Alcanzar nuestros objetivos de descarbonización en los edificios.
- Fomentar el consumo responsable de recursos y materiales de construcción.
- Minimizar los residuos generados durante las obras.
- Promover el diseño y la construcción de espacios que beneficien tanto a las personas como al entorno.
- En 2024, la apertura de JOIA Aruba by Iberostar representa un avance significativo en nuestras construcciones y reformas. Hemos fortalecido nuestro enfoque en hoteles resilientes al cambio climático, trabajando en estrecha colaboración con nuestros equipos de sostenibilidad y desarrollo hotelero.

Un nuevo modelo de hotel en Aruba

¿Qué?

La iniciativa

JOIA Aruba by Iberostar es el primer hotel de la compañía en Aruba, inaugurado en diciembre de 2024. Se desarrolló bajo los principios de diseño circular y pasivo, enfocándose en la eficiencia energética y la reducción del impacto ambiental. Se utilizaron sistemas de construcción prefabricados y materiales con contenido reciclado y bajas emisiones.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

Eagle Beach, Aruba.

¿Por qué?

Necesidad de actuar para

- Reducir el consumo y la demanda de energía mediante diseño pasivo y sistemas eficientes.
- Minimizar el impacto ambiental durante la construcción y operación del hotel.
- Avanzar hacia la descarbonización y la innovación en el sector hotelero.

¿Cómo?

Suministro de energía renovable y electrificación:

- Generación de energía renovable in situ.
- Electrificación de instalaciones y equipos evitando el consumo de combustibles fósiles.

Reducción de la demanda y el consumo de energía:

- Diseño pasivo optimizado mediante simulaciones energéticas para ubicación, orientación, sombreado y volumetría del edificio.
- Reducción del consumo de energía:
 - Instalación de sistemas de aire acondicionado de alto rendimiento y bombas de calor.
 - Implementación de sistemas de regulación de flujo en HVAC (calefacción, ventilación y aire acondicionado).
 - Integración de sistemas de recuperación de calor en ventilación.
- Instalación de sistemas de iluminación de alta eficiencia.

Construcción eficiente:

- Uso de sistemas prefabricados para fachada, baños y estructura del edificio.
- Reducción del consumo de materias primas y generación de residuos.
- Mejora de la calidad y durabilidad de los sistemas.
- Minimización del impacto de las actividades de construcción (erosión, ruido, etc.).
- Materiales sostenibles:
 - Materiales con contenido reciclado (acero y agregados).
 - Materiales con materia prima rápidamente renovable y con certificación de gestión forestal FSC (productos de madera).
 - Materiales con baja huella de carbono (aluminio reciclado).
 - Materiales producidos localmente (paneles de fachada y losas prefabricadas).
 - Materiales fácilmente desmontables y reciclables.

Impacto socioeconómico

- Colaboración con empresas locales e internacionales para la creación de nuevas plantas de fabricación.
- Generación de empleo para personal local.
- Importación de maquinaria y know-how para mejorar las prácticas constructivas locales.
- Impulso para la creación de nuevas plantas para losas alveolares, fachadas GRC (hormigón reforzado de fibra de vidrio) y baños prefabricados.
- Facilitación de encuentros para el análisis de propuestas de construcción de infraestructuras de generación de energías renovables en la isla.

Organizaciones implicadas

- Equipos de construcción internacionales y locales.
- Empresas para la importación de maquinaria y know-how.



Resultados y conclusión

La aplicación de principios de diseño circular y pasivo, junto con el uso de sistemas prefabricados y materiales sostenibles, ha dado lugar a un proyecto de construcción con menor huella ambiental y mayor eficiencia energética. Estos sistemas han permitido reducir el consumo de materias primas, la generación de residuos y el impacto de la obra. Se ha conseguido una tasa de desvío de vertedero del residuo generado en la obra cerca de un 50%, acercándonos al porcentaje establecido por el estándar LEED (50%). Además, alrededor del 85% de los productos de madera comprados cuentan con la certificación FSC y el contenido reciclado de los materiales comprados para la obra supera el 20%.

El proyecto ha tenido adicionalmente un impacto socioeconómico positivo en Aruba, mediante la creación de empleo y la adopción de buenas prácticas. Este enfoque demuestra cómo la construcción puede contribuir a reducir el impacto ambiental, fomentar el desarrollo económico y avanzar hacia la descarbonización del sector hotelero.

Nuestro enfoque del riesgo

El sector turístico sigue demostrando su capacidad de adaptación en un contexto global complejo.

En el frente ambiental, la urgencia climática y la regulación en materia de sostenibilidad continúan impulsando al sector a innovar en la reducción de su huella de carbono, la gestión eficiente de los recursos y el desarrollo de modelos de negocio más resilientes y responsables.

La atracción de talento cualificado a nivel general y, en particular en nuestro sector, sigue siendo un reto en un entorno laboral en evolución, impulsado por la transformación digital, los cambios en las expectativas de los trabajadores y la creciente competencia por perfiles especializados. Esto requiere estrategias innovadoras en formación, desarrollo y bienestar laboral.

En el ámbito tecnológico, la inteligencia artificial generativa y la automatización están redefiniendo la personalización de la experiencia del cliente, optimizando procesos operativos y creando nuevas oportunidades, pero también exigiendo una integración estratégica y responsable.

En este contexto, se pone de relevancia la necesidad de concienciar y sensibilizar a todos los grupos de interés de la Organización de la importancia de mantener una cultura de gestión de riesgos a todos los niveles.



Modelo de Gobierno de la Gestión de Riesgos

Si bien Grupo Iberostar ya contaba con un Comité de Riesgos, en 2024 se decidió fortalecer la gestión de riesgos evolucionando este Comité hacia un nuevo órgano de gobierno que opera a escala de Grupo, liderado por la CEO de Grupo Iberostar e integrado por miembros del Comité Ejecutivo. Este nuevo Comité tiene como objetivo principal reflexionar sobre los riesgos del Grupo y asegurar la implementación de medidas mitigantes adecuadas.

En el marco del nuevo Comité de Riesgos de Grupo se tratan aspectos relacionados con las áreas de Ciberseguridad y Compliance, de manera complementaria a la Gestión de Riesgos Globales.

Esta nueva estructura refuerza la importancia que Grupo Iberostar otorga a la gestión de riesgos y al control interno como factores clave para el éxito de la organización.

Los integrantes del anterior Comité de Riesgos pasan a formar parte de una Comisión de Riesgos, que actúa como órgano más operativo y funcional.

Para fomentar la coordinación y comunicación entre áreas, mantenemos un enfoque descentralizado, con interlocutores de riesgos en diversas áreas de la Organización. Estos interlocutores, apoyados por el Global Risk Manager, participan activamente en los procesos de evaluación y transmisión de las medidas mitigantes establecidas por los responsables de cada área.

La función de Auditoría Interna, por su parte, sigue velando por el cumplimiento de los procesos de control interno implementados y por la adecuada cobertura de los principales riesgos.

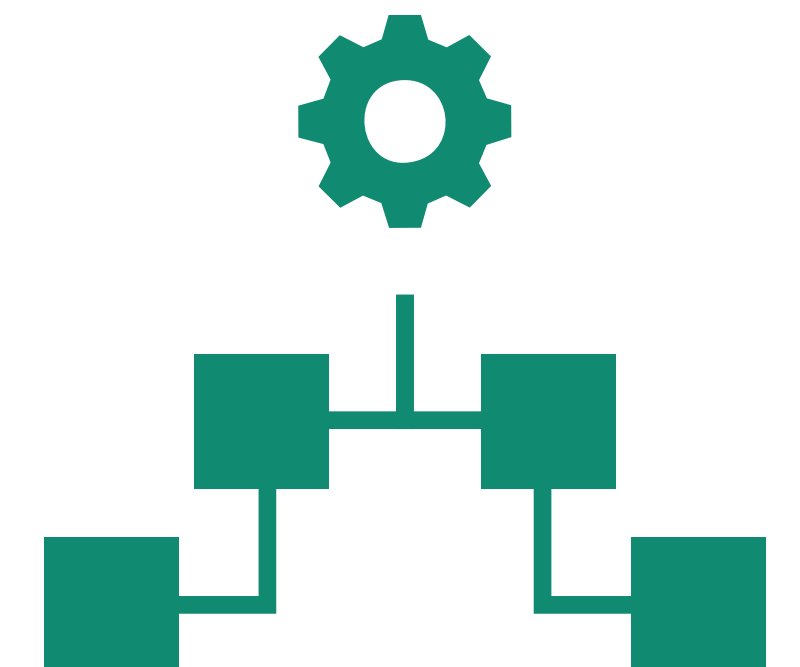
Estructura organizativa

Sistema Gestión de Riesgos



Identificación, evaluación y mitigación de riesgos 2024

Como se establece en el Manual del Sistema de Riesgos Globales, nuestro enfoque de gestión de riesgos se basa en la metodología COSO ERM 2017 (Enterprise Risk Management), permitiéndonos clasificar los riesgos en cinco categorías principales: Cumplimiento, Estratégico, Digital, Operativo y de Reporting. Cada riesgo es asignado a un Risk Owner, generalmente un Director General, quien asume la responsabilidad de su gestión y mitigación. Además, operamos bajo un sistema de gestión de riesgos global, complementado con análisis específicos en áreas clave para una supervisión más detallada y eficaz.



Hitos 2024

Optimización del catálogo de riesgos

- Catálogo con 68 riesgos clave.
- Focalizamos esfuerzos en los riesgos con mayor impacto en la consecución de los objetivos estratégicos.

Actualización de mapas de riesgos en función de la evaluación de la percepción de riesgo de los Directivos de la Organización

- Negocio hotelero América: 62 evaluadores.
- Negocio hotelero EMEA: 58 evaluadores.
- W2M: 22 evaluadores.
- Foco en los planes de acción de los principales riesgos.

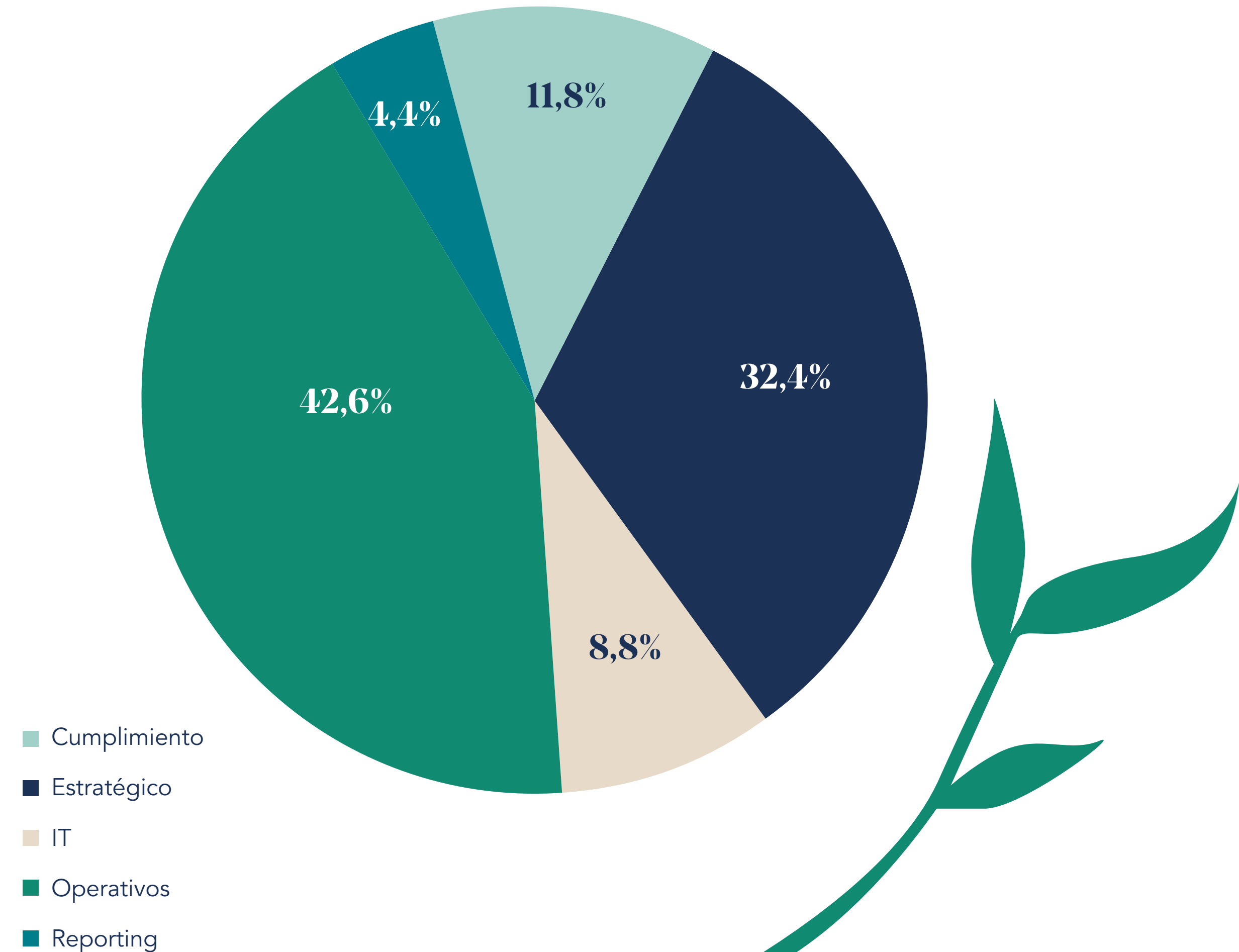
Implementación de un sistema de medición de riesgos mediante KRI's (Key Risk Indicators)

- Permite una gestión más estratégica y proactiva de los riesgos.

Objetivos del sistema de medición

- Evaluar la alineación de la percepción del riesgo con la realidad.
- Identificar tendencias a lo largo del tiempo, facilitando la definición de niveles de apetito y tolerancia al riesgo.
- Medir la efectividad de las medidas de mitigación aplicadas.

Distribución de riesgos 2024 por categoría



Resumen de riesgos

A continuación presentamos un resumen de los riesgos de 2024 así como las medidas mitigantes que se han determinado para estos. Hacemos especial foco en aquellos que están más directamente vinculados a aspectos de ESG, considerando el horizonte temporal de cada riesgo.

Categoría	Riesgo	Descripción	Tendencia ¹	Plan de Acción
Estratégicos	Exposición al cambio climático, catástrofes naturales o climatología extrema	Evitar la interrupción de negocio o pérdida de activos debido a eventos climatología extrema, así como una potencial pérdida de biodiversidad que pueda afectar a las preferencias de nuestros clientes.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Agenda 2030 y compromisos adquiridos al respecto. - Ampliación alcance de la gestión de riesgos de cambio climático para poder cumplir con las distintas normativas en materia sostenible y estudios de impacto por hotel incluyendo implantación de indicadores de riesgos climáticos.
	Plan interno y normativa de sostenibilidad	Reducir pérdida de oportunidad relacionadas con sostenibilidad y preservar la reputación de Iberostar como referente de turismo responsable.	=	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos de economía circular y vinculados a la gestión de residuos. - Publicada en los canales correspondientes la Política de Sostenibilidad de Iberostar. - Adecuación a normativa CSRD.
	Atracción y retención de talento y crisis del coste de vida	Mitigar la pérdida del know-how adquirido y protegiendo la reputación de Iberostar como marca empleadora.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de políticas de retribución flexible, compensación y salud financiera, potenciando las medidas de engagement. - Potenciar la marca empleadora en RRSS (Iberostar Careers). - Selección de nueva plataforma para ampliar la escucha activa/proactiva de los empleados.
Operativos	Salarios y retribuciones	Riesgo vinculado a la potencial pérdida de talento clave o dificultad para atraerlo.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas enfocadas a fomentar la equidad interna y competitiva externa, así como definición estructuras salariales por área y país.
	Crisis energética, desabastecimiento o aumento de precios	Toma de medidas para mantener la eficiencia, evitando interrupción de operaciones por cortes de suministros o retrasos en la entrega de los productos.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de optimización del consumo energético y de reducción del coste (mediciones precisas, inversiones en energías renovables y electrificación, protocolos de buenas prácticas energéticas). - Nueva estructura del área de Procurement con impulso de diferentes proyectos para fortalecer la monitorización de precios y riesgos de proveedores.
	Pandemias y epidemias	Potencial impacto en las operaciones de la Compañía tanto desde el punto de vista de ingresos como de reputación.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Implantados Planes de Comunicación y de Crisis - Renovación de diferentes certificaciones, respaldadas por auditorías externas en materia de Higiene y Calidad, que garantizan la calidad de nuestros procesos.
	Estándares de calidad y Fidelización de clientes	Transmitir una percepción de calidad y credibilidad de la marca a nuestros clientes, evitando la pérdida de cuota de mercado frente a competidores.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Redefinición de estándares de servicio y producto por categoría de hotel alineado con la nueva segmentación. - Monitorizar el impacto de la nuestra cultura Customer Centric en métricas de satisfacción de clientes, la tasa de repetidores, etc.
	Obras y proyectos y mantenimiento de activos	Prevenir incumplimientos de plazos y presupuestos en los proyectos de construcción o renovación, así como costes adicionales asociados a reparaciones no planificadas por deterioro prematuro de activos.	▲	<ul style="list-style-type: none"> - Nuevo departamento de HDO (Hotel Development Office) para coordinar los proyectos de envergadura desde la definición de producto. - Inspecciones técnicas en hoteles en propiedad para identificar necesidades de mejora estructural. - Mediciones del impacto de las instalaciones en la satisfacción de nuestros clientes con el objetivo de priorizar las inversiones.
	Inflación, tipos de cambio, intereses y derivados	Moderar la vulnerabilidad a cambios económicos y financieros que pueden afectar la rentabilidad.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de préstamos a tipo de interés fijo y de derivados de cobertura. - Circuitos independientes para mitigar los efectos de la variación del tipo de cambio.

¹Tendencia Percepción de riesgo en base a severidad 2024 vs 2023

Resumen de riesgos

Categoría	Riesgo	Descripción	Tendencia ¹	Plan de Acción	
Digital	Ciberseguridad	Mitigar riesgos de ciberataque (robo o exfiltración de información confidencial, interrupciones operación, costos de rescate o manipulación de datos).	▲	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización Plan Estratégico Ciberseguridad 2025-2028. - Mejoras en la protección de la navegación de usuarios y en el acceso privado a los aplicativos, con formación continua en materia de ciberseguridad. 	
	Identificación, valoración, implantación y actualización de nuevas tecnologías	Minimizar cualquier déficit en la competitividad debido a procesos obsoletos.	▬	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo del proceso de gestión de la demanda, coordinado por el rol del Digital Business Partner con Roadmaps tecnológicos a 3 años a medida para cada Dirección General. - Definición modelo de imputación de costes de proyectos por área. 	
Cumplimiento	Derechos humanos	Velar por el cumplimiento de las diferentes normativas y legislaciones vigentes protegiendo a la empresa de cualquier hipotético daño reputacional y pérdida de confianza de los stakeholders debido a actividades delictivas, así como minimizar la exposición a sanciones regulatorias y litigios.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas, Protocolos y Planes específicos publicados en los diferentes canales de comunicación en materia de Derechos Humanos, Prevención de delitos de naturaleza sexual del Grupo, Prevención de Delitos, Blanqueo de capitales y Código de Ética, entre otros. - Actualización continua del Mapa de Riesgos Penales, determinando las medidas mitigantes oportunas. - Comisión de Compliance, Canal de Denuncia, figura de Delegado de Protección del Dato o equipo antifraude. - Coordinación entre las áreas de Compliance y Ciberseguridad para la implantación de medidas técnicas y organizativas adecuadas a cada actividad de tratamiento de datos junto con sistema de gestión de la privacidad y plan de auditorías de cumplimiento. 	
	Prevención de delitos penales y del fraude		▼		
	Protección de datos		▼		
	Incumplimientos normativos y desconocimiento del marco legal vigente		▲		<ul style="list-style-type: none"> - Asesoría local especializada que informan sobre el marco legal y novedades legislativas en cada país. - Colaboración entre los diferentes departamentos con el área Jurídica con el objetivo de dar debido cumplimiento a las normativas vigentes en el ámbito de responsabilidad de uno de ellos.
	Falta de supervisión previa y seguimiento de contratos		▲		<ul style="list-style-type: none"> - Publicada normativa de Contratación de Acreedores y Procedimiento de gestión de los procesos de contratación del Grupo Iberostar. - En desarrollo procedimiento contratación proveedores críticos (Third party risk).
Reporting	Riesgo fiscal	Paliar la exposición a multas, sanciones y litigios por discrepancias en la interpretación de la norma fiscal entre la empresa y las autoridades fiscales.	▼	<ul style="list-style-type: none"> - Se establecen responsabilidades, estandarizar reportes. Foco en la mejora de la comunicación transversal en cuanto a operaciones con afectación fiscal. - Adaptación de la estructura organizativa a la normativa internacional en materia fiscal (pilar 2). - Mantener conversaciones abiertas con el AEAT con el fin de obtener acuerdos multilaterales. 	

Gestión de riesgos específicos por áreas

Cambio Climático

En Grupo Iberostar, entendemos la importancia de la prevención ante los riesgos ambientales. A la vez, priorizamos tanto la mitigación como la adaptación a estos riesgos. En 2024 realizamos análisis exhaustivos de la exposición de nuestros hoteles a fenómenos climáticos extremos y desastres naturales, empleando estudios especializados a través de nuestra área de naturaleza. Se determinaron para 67 centros, la exposición a una serie de riesgos como el aumento del nivel del mar, lluvias torrenciales, huracanes, terremotos y sequías. Estos datos base nos permitirán hacer una mejor asignación de inversiones a realizar en cada centro priorizando la prevención de estos riesgos antes que su remediación. La solidez financiera ante los riesgos ambientales es fundamental; por ello, estamos intensificando el análisis de riesgos climáticos para cuantificarlos con precisión y establecer provisiones y garantías adecuadas, asegurando tanto la cobertura financiera como la implementación efectiva de medidas de mitigación cuando sea necesario.²

² Más detalle en apartado 3.5 Naturaleza.

Compliance

Desde el área de Compliance se vela por el cumplimiento de los derechos humanos, la prevención de delitos penales, la protección de datos, la prevención del fraude o el cumplimiento de la normativa, incluyendo la relativa a materia de sostenibilidad. Si bien la percepción de los riesgos de esta categoría presenta una tendencia a la baja, desde el área Jurídica y de Compliance de Iberostar se han implantado una serie de medidas para contribuir a la mitigación de los mismos según se puede observar en el cuadro de riesgos anterior.

Ciberseguridad

El Grupo trabaja continuamente para prevenir incidentes de ciberseguridad que puedan afectar nuestras operaciones, provocar pérdidas financieras por fraudes, posibles sanciones o costes por recuperación de datos o afectación a la integridad del dato por manipulación del mismo implicando sesgos en la toma de decisiones, además del daño reputacional que ello podría conllevar. Para mitigar los posibles impactos de este riesgo, en 2024 se han implementado una serie de planes de acción detallados en el cuadro de riesgos anterior.

World2fly

World2fly identifica los posibles riesgos ambientales derivados de sus actividades, incluyendo operaciones de vuelo y actividades de oficina. Esto se hace de acuerdo con el alcance de la certificación IATA Environmental Assessment y desde una perspectiva de ciclo de vida, considerando los aspectos generados desde la adquisición de materias primas hasta la disposición final de las actividades y servicios, así como las situaciones de emergencia. Además, si se prevén o planifican cambios, también se identifican y evalúan los posibles aspectos ambientales derivados de dichos cambios.



3.3.

Cuidando de nuestra gente





Comprometidos con el cuidado y el crecimiento de las personas

Trabajamos en construir un lugar de trabajo inclusivo, equitativo y enriquecedor donde todas las personas se sientan parte de un propósito común.

Impulsamos el crecimiento, creamos oportunidades para el desarrollo y priorizamos el bienestar para que nuestra gente pueda prosperar, siempre manteniendo nuestro espíritu familiar.

Como grupo familiar, creemos en cuidar y apoyar a nuestros empleados con dedicación y cercanía. Buscamos crear entornos laborales donde las personas se sientan respaldadas, valoradas y orgullosas. A medida que crecemos, nuestro objetivo es construir un equipo sólido y unido, apasionado por brindar la mejor experiencia a cada huésped. Queremos contribuir a que el turismo sea un sector atractivo en el que se reconozca el talento, las personas puedan desarrollarse y el propósito sea el motor de todo lo que hacemos.

Iniciativas clave

Crecimiento profesional



Programas de formación profesional dual, formación y apoyo para el desarrollo continuo, formación de liderazgo.

Bienestar



Programa 'Iberostar Vitality' dedicado a promover el bienestar físico, emocional y financiero; iniciativas de escucha y comunicación; promoción de la salud y la seguridad en el trabajo.

Equidad para la igualdad



Iniciativas de apoyo al talento joven y al liderazgo femenino.



KPIs



Iberostar es reconocida como una de las

100

mejores empresas para trabajar en España por Forbes.

85%

de los participantes en la encuesta de clima laboral de Iberostar Hotels & Resorts han valorado positivamente su nivel de compromiso con la empresa este año.

98%

de los empleados recomendarían W2M a sus familiares y amigos como empresa en la que trabajar.

+434.884

horas de formación impartidas en 2024.

+28,7%

horas de formación impartidas respecto al año anterior.

+370

participantes en nuestros programas de formación profesional dual.



Sello "Diversity Leading Company" otorgado por Equipos & Talento por promover la diversidad y las oportunidades de liderazgo para las mujeres.

Logros que impulsan el cambio

Oportunidades de crecimiento



Programa de formación profesional dual en México, España y Jamaica con

378

alumnos desde su inicio.

335.603

horas de formación impartidas en 2024.

113.280

cursos realizados en nuestra plataforma digital formativa (Iberostar Campus), un 46% más que en 2023.

Logros que impulsan el cambio

Oportunidades de crecimiento



Lanzamiento de la segunda edición del Iberostar Hotel Leadership Program, un programa de formación para 30 directores y subdirectores de hotel de 8 países, organizado en colaboración con ESADE (Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas) y el Basque Culinary Center.

Programa de movilidad estratégica que supone enviar

30

directivos a otros destinos para conocer diferentes perspectivas e identificar mejores prácticas.

Cerca del

100%

de las direcciones de hotel se cubrieron mediante promociones internas.

Logros que impulsan el cambio



Oportunidades de crecimiento



Gestión del onboarding de

1.308

personas para dar respuesta al crecimiento de W2M.

50.852

horas de formación impartidas en 2024.

115

promociones internas.

Incorporación del

36,5%

de los estudiantes que han realizado prácticas curriculares.

5.899

cursos impartidos a 2.537 empleados en vinculados a cultura empresarial, onboarding, planes de carrera, aspectos transversales y cursos técnicos de negocio.

Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

Bienestar

85%

de los participantes en la encuesta de clima laboral valoraron positivamente su nivel de compromiso con la empresa, con una media de 8,35 sobre 10.

Iberostar es reconocida como una de las

100

mejores empresas para trabajar en España por Forbes.



Logros que impulsan el cambio



Bienestar



98%

de los empleados recomendarían W2M a sus familiares y amigos como empresa en la que trabajar.

Logros que impulsan el cambio

Igualdad de oportunidades



Participación en los programas Empowering Women's Talent y Diversity Leading Company dirigida por Equipos & Talento.

Participación en programas de desarrollo directivo dirigidos exclusivamente a mujeres con altos niveles de responsabilidad, como Progresía (ESADE + CEOE).

Participación en el programa "Women Cross Mentoring" de Equipos & Talento, centrado en la promoción del liderazgo femenino.

Logros que impulsan el cambio



Igualdad de oportunidades



World2Fly participa desde 2022 en la iniciativa global 25by2025, liderada por IATA, cuyo objetivo es mejorar la diversidad, equidad e inclusión (DEI) en la industria de la aviación para los puestos de dirección, ingeniería y tripulación técnica. Esta iniciativa pretende aumentar la representación femenina en el sector en un 25%, o alcanzar un mínimo del 25% para finales de 2025.

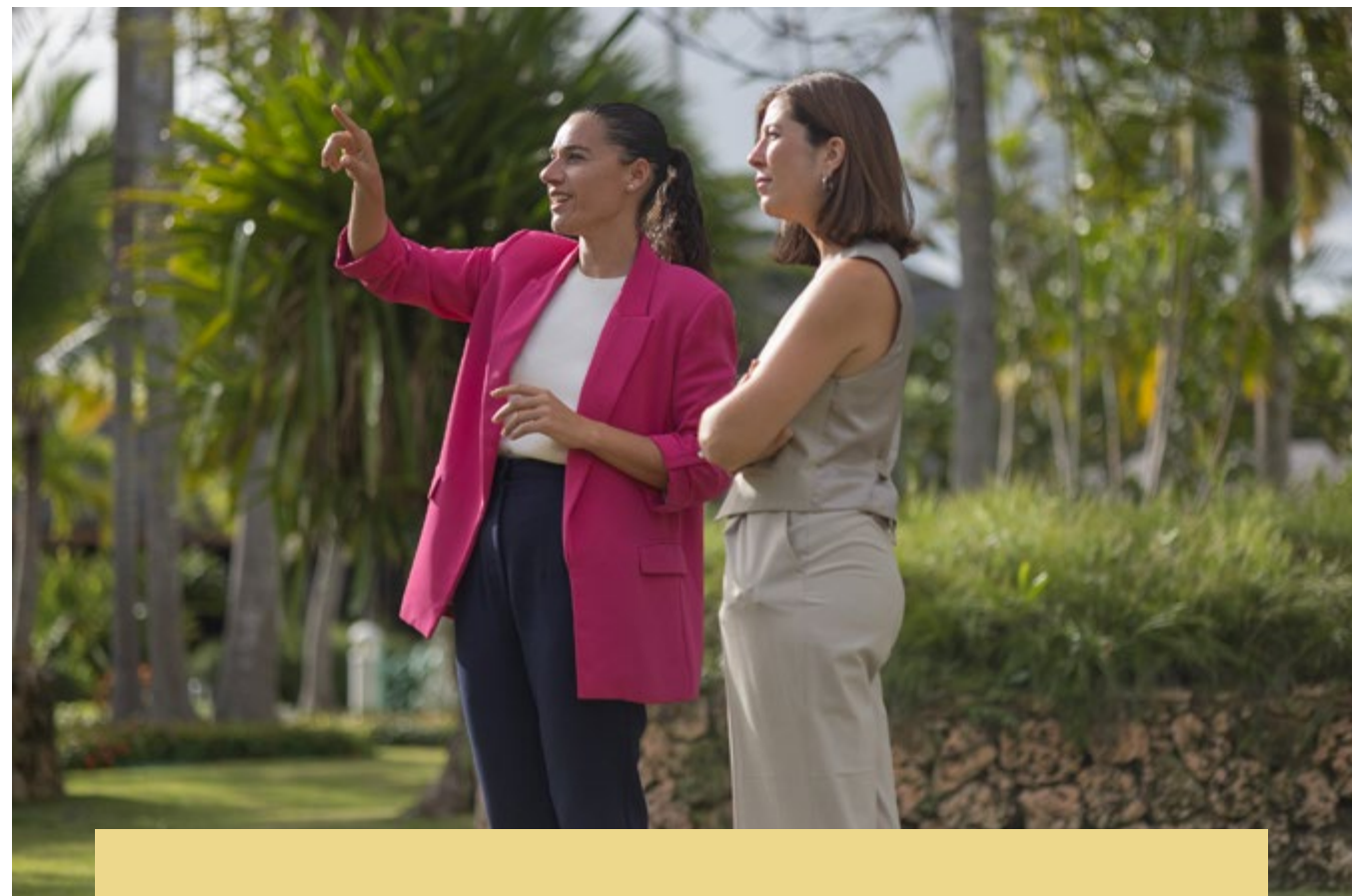
Desde W2M se han firmado convenios con entidades especializadas para la integración de empleados con discapacidad: INSERTA, ASPROM y ASPAS.

Para mantener y garantizar la imparcialidad, se realizan estudios por departamento con el fin de valorar si existe equidad. En los procesos de selección, se tiene en cuenta este análisis y se difunden las ofertas de empleo mediante un lenguaje inclusivo. Además, se promueve y forma a toda la plantilla para fomentar el uso de un lenguaje no sexista y no discriminatorio.

Nuestro marco

La marca empleadora no es solo una cuestión interna, sino también una promesa externa: lo que decimos al mundo sobre quiénes somos como lugar para trabajar.

#WeAreIberostar



Crecimiento profesional



Bienestar



Equidad para la igualdad

Crecimiento profesional

Creciendo juntos

Reconocemos el talento de nuestros profesionales y les ofrecemos oportunidades de crecimiento y desarrollo. De este modo, retenemos el conocimiento y la experiencia dentro de nuestra organización y reforzamos el compromiso y la motivación de nuestros empleados.





Iniciativas destacadas

Proceso de feedback

Busca fomentar el diálogo abierto entre empleados y la empresa, promoviendo el trabajo en equipo y la alineación de esfuerzos hacia objetivos comunes. A través de este proceso se detectan las inquietudes de las personas, así como sus avances y fortalezas, lo que permite identificar oportunidades de desarrollo. En 2024, se completaron un 85% de las evaluaciones de feedback, lo que refleja un alto nivel de participación y compromiso de los empleados con el proceso.

Programa de movilidad estratégico de Iberostar

Ofrece la posibilidad de realizar intercambios temporales de equipos directivos entre hoteles de distintas regiones. En 2024, el programa contó con 30 participantes, los cuales compartieron 55 buenas prácticas vinculadas con los ejes estratégicos de la empresa a implantar en sus hoteles de origen.

Revisión de talento

Permite identificar el talento destacado y contar con planes de sucesión, identificar el tipo de liderazgo de cada persona, así como su modelo de gestión para detectar las necesidades formativas. En 2024, evaluamos y mapeamos el 100% del equipo directivo.

Iniciativa de movilidad interna de mandos intermedios

Con el objetivo de impulsar el desarrollo profesional de nuestra gente, ofrecemos la oportunidad única de compartir conocimientos, experiencias y buenas prácticas entre diferentes destinos de la compañía. En 2024, 13 personas del colectivo de mandos intermedios participaron en esta iniciativa.

La formación como piedra angular del desarrollo

La formación es uno de los motores fundamentales de nuestra visión transformadora. Es una parte importante del legado que queremos dejar, ayudando a las personas que vienen a trabajar con nosotros a crecer y evolucionar, como individuos y como profesionales, y a ser capaces de afrontar los retos actuales y futuros.

Hemos impartido un total de más de 434.884 horas de formación, lo que supone un aumento del 28,70% en horas con respecto al año anterior.





Formación profesional dual

La formación profesional dual combina desde el inicio la enseñanza teórica con la práctica en entornos reales, de forma que se aplican los conocimientos adquiridos y se aprende a través de la experiencia. Este modelo permite a los estudiantes adquirir competencias técnicas y habilidades directamente vinculadas a las necesidades del mercado, mejorando su empleabilidad y facilitando su inserción laboral.

La formación profesional dual combina desde el inicio la enseñanza teórica con la práctica en entornos reales, lo que permite aplicar los conocimientos adquiridos y aprender a través de la experiencia. Esta modalidad formativa es un pilar clave en nuestra estrategia a largo plazo para profesionalizar el sector, reducir la tasa de desempleo juvenil y fortalecer la colaboración entre instituciones, centros educativos e Iberostar. Nuestro objetivo es ofrecer a los jóvenes talentos una oportunidad de crecimiento dentro de nuestros hoteles.

Durante el año 2024, hemos formado a 378 alumnos.

España

Programa en Baleares, Canarias y Andalucía con un total de

121 alumnos.



México

Convenio con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP). Hemos contado con

86 alumnos en hoteles de Playa del Carmen y Cancún.



Brasil

Programa de formación con

105 alumnos.



Jamaica

Programa de formación vigente con

66 alumnos.



Formación digital



Iberostar Campus

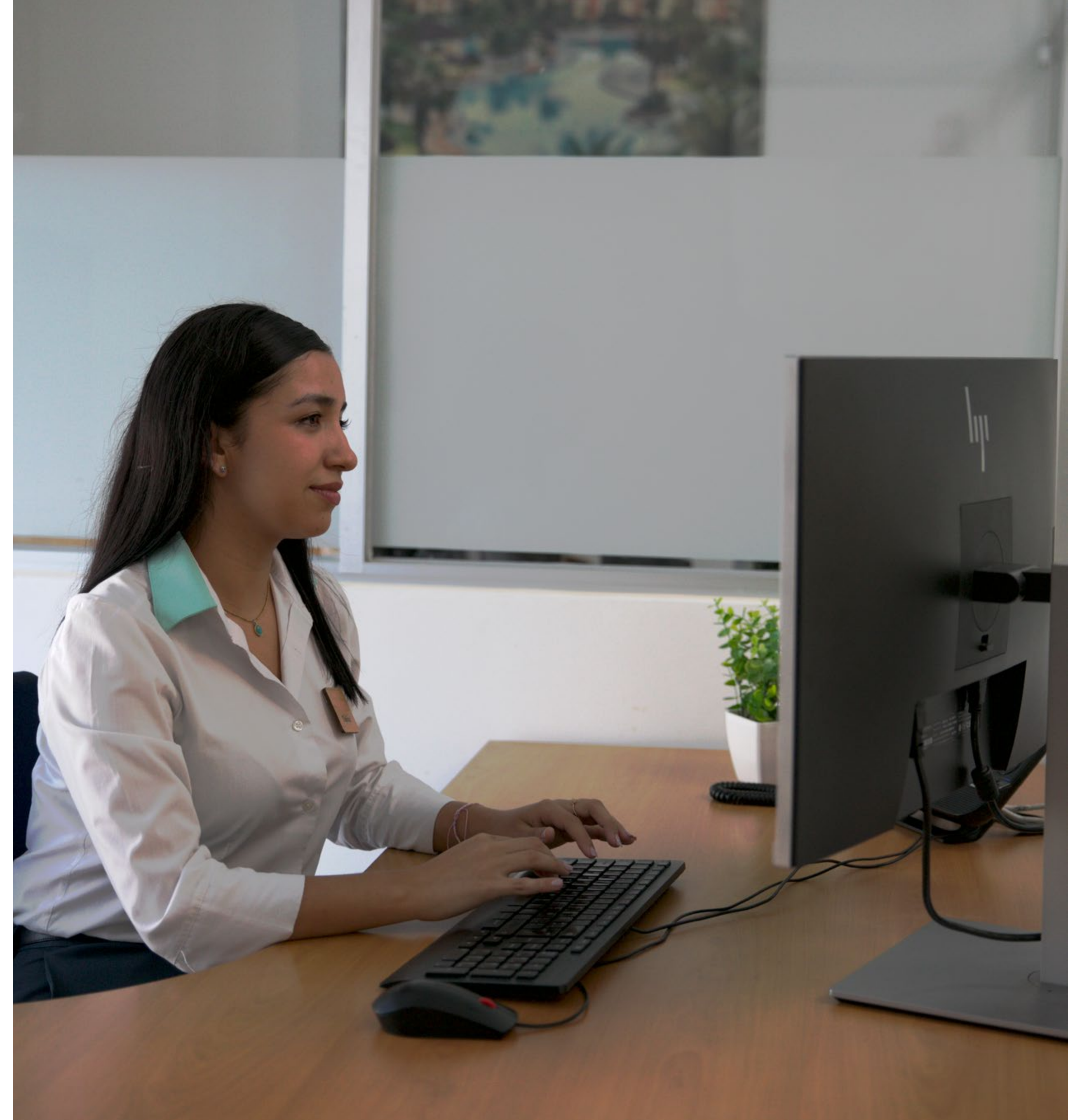
Reforzamos el aprendizaje continuo a través de itinerarios formativos integrados en nuestra plataforma digital de formación, Campus Iberostar, que cuenta con 330 cursos activos en cuatro idiomas (español, inglés, portugués y francés) y 68 itinerarios formativos. Campus ofrece una formación accesible, escalable, dinámica y flexible.

- En 2024, se superó el récord con 113.280 cursos realizados en el Campus, un 46% más que en 2023.
- La calidad de los cursos aumentó, con una valoración media de 4,37/5.
- Más de 21.000 personas iniciaron su formación en el Campus Iberostar en 2024.
- Se desarrollaron y actualizaron más de 80 cursos específicos en la plataforma digital, ampliando así la oferta.

W2M

En 2024 se ha fortalecido la herramienta formativa para todas las marcas de W2M con dos objetivos principales:

- Impulsar las competencias y habilidades del equipo con un enfoque en la tecnificación, alineando las demandas actuales y futuras de sus roles con las metas estratégicas de la empresa.
- Refrescar y alinear el conocimiento de empleados incorporados en la empresa hacia nuestra cultura, nuevas funciones y procesos.



Liderazgo responsable

YOUNG GRADUATE program

Lanzamiento de la segunda edición del Iberostar Hotel Leadership Program: un programa de formación para 30 directivos de hotel de 8 países, organizado en colaboración con ESADE y el Basque Culinary Center, centrado en el liderazgo y la mejora de la experiencia del cliente.



- Programa Grow Your Skills, centrado en el desarrollo de las capacidades de gestión de nuestros líderes, incidiendo en aspectos clave como la gestión emocional, la gestión de las relaciones, la gestión del cambio y la diversidad.
- Formación de liderazgo y gestión de equipos para 937 mandos intermedios de hoteles en 9 países.
- Segunda edición del Iberostar New Leaders Program, un programa para acompañar a nuestros nuevos líderes y directivos y prepararlos para su nuevo rol en la organización.
- Tercera edición de los programas de coaching y mentoring para acompañar a nuestros líderes y directivos en sus retos actuales y promover su desarrollo.

Formación continua

Iberostar Hotels & Resorts

- Iberostar cuenta con un área enfocada en la formación continua general, que incluye planes específicos por colectivos y región. Estos planes ofrecen cursos basados en las necesidades del negocio, las competencias y normativas de cada lugar, y las habilidades necesarias para el futuro. La formación abarca desde lo estratégico hasta lo obligatorio, incluyendo formación específica por departamentos, así como habilidades blandas, digitales e idiomas.
- En 2024, se llevó a cabo un plan de formación para la apertura del primer hotel en Aruba, capacitando a más de 232 personas con una alta valoración de 4,9/5. Además, se continuó con formaciones globales sobre fidelización de huéspedes y concienciación sobre ciberseguridad, así como las formaciones de idiomas.

W2M

- En la división O7 Hotels en W2M, se ha creado el O7 HUB, un espacio habilitado en los hoteles para facilitar el acceso a formación online y apps corporativas.
- Los equipos de W2M pueden formarse en habilidades transversales a través de GoodHabitz.



Aprender haciendo

Nuestro programa de Formación Profesional Dual en España

¿Qué?

La iniciativa

Iberostar ha creado un programa de Formación Dual dirigido a estudiantes y jóvenes profesionales interesados en desarrollar una carrera en el sector turístico y en la empresa. El programa ofrece aprendizaje práctico, remuneración durante la formación, oportunidades de empleo al finalizar y un plan de carrera. El objetivo principal es formar talento joven para cubrir las necesidades de personal cualificado de Iberostar.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- País: España.
- Región: Andalucía, Baleares y Canarias.
- Ciclo formativo: Grado Superior en Gestión Hotelera y el Grado Superior en Dirección de Cocina.
- Participantes:
 - Hoteles de Iberostar donde se realiza la formación: 12.
 - Número de aprendices: 121.
 - Tutores formados: 40.

¿Por qué?

Razones para actuar

En España, solo el 3% de los estudiantes elige la FP Dual, a pesar de que el 60% consigue empleo tras finalizarla. Con una tasa de paro juvenil cercana al 30%, impulsar esta formación no solo fortalece nuestro sector, sino que abre más oportunidades para las nuevas generaciones.

1. Desafíos en la Formación Profesional Dual:
 - Hacer el sector hotelero más atractivo para los jóvenes.
 - Aumentar la presencia de cadenas hoteleras en la FP Dual.
 - Adaptar el plan formativo a las necesidades específicas de las empresas.
 - Fidelizar el talento formado y ofrecer planes de carrera.
 - Desarrollar habilidades clave para el futuro.
2. Importancia social y económica de la acción:
 - Reducir el desempleo juvenil.
 - Profesionalizar el sector turístico.
 - Mejorar la calidad de la formación.
 - Fortalecer un sello de marca empleadora y formadora.

¿Cómo?

Enfoque: modelo de Formación Profesional Dual Intensiva.

- Aprendizaje experiencial: los estudiantes adquieren competencias en un entorno hotelero real.
- Metodología de enseñanza adaptada, equilibrando formación académica y práctica.
- Tutoría y mentoría con profesionales de Iberostar que guían el desarrollo de los aprendices.
- Adaptabilidad y evolución: el programa se ajusta a las necesidades del sector turístico y de Iberostar.

Alianzas y apoyos:

- Institutos de Formación Profesional: IES Calvià, IES Sierra Blanca, IES Pedrera Blanca.
- Consejerías de Educación de Canarias, Andalucía y Baleares.
- Alianza de la Formación Profesional.

Impacto

Empleabilidad:

- Facilita el acceso al empleo de jóvenes.
- Reduce el desempleo juvenil.

Comunidad educativa: mejora la calidad de la formación al combinar teoría y práctica.

Competitividad del sector:

- Profesionalización del sector turístico.
- Creación de un sello de marca empleadora y formadora.

Resultados y conclusión

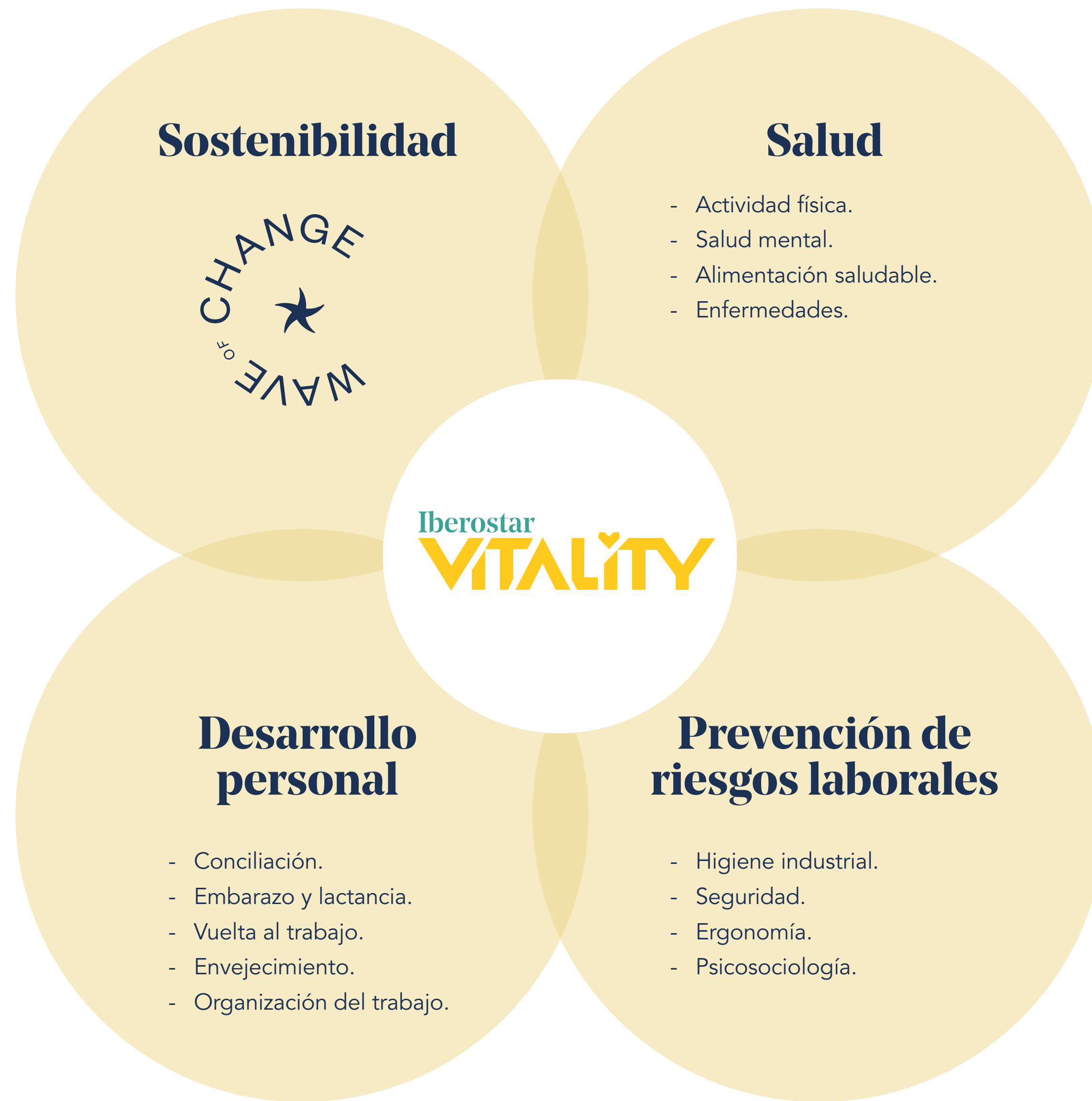
Este proyecto fortalece la relación entre Iberostar y los centros educativos, contribuyendo al desarrollo de profesionales cualificados y alineados con los valores de la empresa. Iberostar busca ampliar el alcance de la FP Dual Intensiva, sumando hoteles formadores, explorando ciclos especializados y consolidándose como referente en formación dual en el sector turístico.

Bienestar

Cultivar el bienestar

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar, situamos a nuestra gente en el centro de cada acción. Fomentamos un entorno seguro, saludable e integrador, en el que la conciliación de la vida laboral y personal, el desarrollo y el apoyo emocional son prioritarios.





4 áreas clave

Bienestar físico, emocional y financiero

En el marco de la salud y bienestar de nuestros trabajadores, Grupo Iberostar creó en 2017 el Proyecto de Promoción de la Salud en el Trabajo: Grupo Iberostar Empresa Saludable, actualmente denominado **Iberostar Vitality**. Las principales áreas en las que trabaja Iberostar Vitality son la salud y el bienestar, el desarrollo personal, la sostenibilidad y la prevención de riesgos laborales. Iberostar Vitality cuenta además con una plataforma web y una app donde todos nuestros empleados de España pueden disfrutar de cientos de contenidos relacionados con actividad física, alimentación, salud mental y salud financiera entre otros temas. Actualmente estamos estudiando cómo extender este proyecto al resto de países.

Como parte de esta iniciativa, contamos con más de 25 **energy teams** que promueven el bienestar físico a nivel global, como equipos de running o yoga.

Iberostar **ENERGY** **TEAMS**

En 2024, lanzamos una plataforma de salud mental en diversos centros de trabajo de España y México, ofreciendo a nuestros empleados un apoyo integral para su bienestar emocional. Incluye acceso a herramientas de autoayuda, un chat con terapeutas profesionales y la posibilidad de sesiones personalizadas en vídeo y acceso a diferentes sesiones abiertas a lo largo del año, donde se abordaron diferentes aspectos de la salud emocional, proporcionando espacios de diálogo y orientación para toda nuestra comunidad.



En septiembre de 2024 celebramos el Mes del Bienestar. Se abordaron distintas áreas del bienestar con acciones específicas en el marco de una iniciativa global, como:

- Bienestar emocional:
charla sobre los beneficios del mindfulness.
- Bienestar nutricional:
sesión sobre alimentación saludable.
- Bienestar físico:
práctica del yoga para fomentar la actividad deportiva.
- Bienestar en el trabajo:
celebración de la Semana Mundial de la Felicidad en el Trabajo, con dinámicas para identificar y reflexionar sobre el estado emocional de los empleados.

En 2024, Iberostar implementó un calendario global para celebrar los Días Globales dedicados a los diferentes departamentos que conforman los hoteles, reconociendo el trabajo de cada equipo, desde bares y restaurantes hasta recepción, cocina o animación. La iniciativa incluyó actividades y comunicación para destacar la contribución de estos equipos, involucrando a empleados y huéspedes. Además, se reconocieron momentos personales clave como cumpleaños, aniversarios, nacimientos y jubilaciones con gestos personalizados para reforzar el sentido de pertenencia y el bienestar en la organización.

Para reforzar el bienestar económico de nuestra plantilla, en España mantenemos activas nuestras plataformas de retribución flexible proporcionando herramientas que les ayuden a gestionar mejor sus recursos.



Salud y seguridad en el trabajo

Desde 2001, Grupo Iberostar opera un Servicio de Prevención Propio Mancomunado (SPPM) para asegurar las mejores prácticas en prevención en todos los centros de trabajo. Este SPPM gestiona la seguridad y salud de los empleados, manteniendo una sólida organización preventiva en todas las actividades. El Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL), que incluye la política de Prevención del Grupo Iberostar, está disponible para todos los empleados en el portal del empleado.

Objetivos principales del sistema de gestión de prevención:

- Minimizar los riesgos para reducir la siniestralidad.
- Garantizar un nivel adecuado de seguridad y salud para el personal.
- Promover y desarrollar una cultura preventiva en la compañía.
- Integrar la prevención en todos los niveles de la actividad.
- Proporcionar formación e información en seguridad y salud laboral.
- Impulsar la responsabilidad preventiva en todos los niveles de la organización.
- Establecer instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.
- Colaborar con organismos e instituciones en esta materia.
- Mejorar la eficacia en la coordinación del Servicio de Prevención y los centros de trabajo.
- Reducir permanentemente la siniestralidad laboral.

El SPPM extiende las mejores prácticas a regiones con legislación menos estricta, asegurando altos estándares de calidad para todos los empleados, independientemente de su ubicación. Se han identificado seis áreas de acción prioritaria:

- Accidentabilidad: registro de indicadores.
- Emergencias: protocolos y simulacros según el riesgo y la geografía.
- Formación: divulgación de buenas prácticas de PRL.
- Vigilancia de la salud: cumplimiento de normativas locales.
- Registro documental: reporte de indicadores y KPIs.
- Primeros auxilios: asegurar el conocimiento del personal.

Los empleados participan en cuestiones de prevención a través de los Comités de Seguridad y Salud (CSS) en varios países. Se realizan visitas técnicas para analizar riesgos, proporcionar información y formación específica a los equipos.

Respetamos la desconexión

En Iberostar apoyamos un marco que facilite una mayor flexibilidad y desconexión laboral. Trabajamos para garantizar que nuestros empleados y empleadas puedan disfrutar de un descanso adecuado fuera del horario establecido, promoviendo así su bienestar y equilibrio.

Conscientes de ello, y con una visión global, damos pasos para consolidar nuestras políticas de desconexión laboral a nivel de Grupo. Además de las medidas establecidas en cuanto a la gestión de horarios de trabajo, para contribuir a mejorar la calidad de vida de los empleados 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, servicios bancarios, instalaciones deportivas, app para compartir vehículo con otros empleados y empleadas, entre otras.



Escuchamos y conectamos con nuestros empleados



En Iberostar entendemos la comunicación interna como una herramienta clave para construir confianza, fomentar la participación activa y alinear a todos los equipos con los objetivos comunes del Grupo.

1) Comunicación interna

Canales utilizados:

- Se fomenta la comunicación bidireccional mediante reuniones periódicas de equipos en hoteles, incluyendo encuentros entre directores y jefes departamentales, así como entre jefes y sus equipos.
- Plataforma Star Team, el portal interno para empleados de Iberostar Hotels & Resorts.
- Plataforma Travelsapiens, el portal interno para empleados de W2M.
- Buzón "Mi opinión importa".
- Boletín mensual.
- Comunicaciones internas.
- Señalización en las zonas comunes de los empleados.
- Comunicación a través de pantallas y otros dispositivos digitales.

Los comités desempeñan un papel 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 colectivo y nos reunimos con el presidente sindical, entre otras actividades.

2) Encuestas de Clima Laboral

Gracias a la participación activa de los empleados, podemos escuchar y atender sus necesidades. En 2024 alcanzamos una tasa de participación global del 84% en la encuesta de clima laboral, un total de 21.527 personas. El 85% de los participantes valoraron positivamente su nivel de compromiso con la empresa con una media de 8,35 sobre 10.

3) Encuestas de acogida

Acompañar a nuestros empleados desde el primer día es clave para asegurar una integración positiva y una experiencia laboral satisfactoria desde el inicio.

Durante el primer mes y después de los tres primeros meses de trabajo en Iberostar, los empleados reciben encuestas que les ayudan en su integración en la empresa y en su nuevo puesto de trabajo. En la encuesta tras el primer mes en la empresa, 1.312 empleados valoraron el proceso de selección con un 8,86 y su experiencia general del primer mes con un 8,73, ambos sobre 10. Un 39,56% destacaron las condiciones de trabajo y el trato al empleado como los principales motivos para elegir a Iberostar.

4) Feedback

Fomentamos una cultura de feedback continuo como base para el crecimiento profesional, la mejora constante y una relación de confianza mutua entre la empresa y sus equipos.

El feedback impulsa la conversación transparente y continua entre empleado y empresa para alinear esfuerzos, aclarar expectativas, promover valores y comportamientos, e identificar áreas de mejora y desarrollo, detectando inquietudes, avances y fortalezas para posibles oportunidades.

5) Embajadores de empleados:

En Iberostar, creemos en el poder del compañerismo y el liderazgo cercano, y por eso impulsamos la figura de los Embajadores de Marca como agentes clave para fortalecer la cultura interna y el compromiso de nuestros equipos.

Los Embajadores de la Marca Empleadora en Iberostar son referentes clave dentro de los hoteles, responsables de facilitar la integración de nuevos empleados/as y fomentar un entorno laboral positivo y motivador. Su rol abarca desde el acompañamiento diario del personal hasta la implementación de acciones que promuevan el bienestar, el desarrollo profesional y la fidelización del talento.

Apoyando al equipo de pisos

¿Qué?

La iniciativa

Iberostar ha implementado varias iniciativas en 2024 dirigidas a mejorar las condiciones laborales y el desarrollo profesional del equipo de pisos en España. Estas iniciativas incluyen apoyo, mentoring en el onboarding y formación interna & crosstraining. El objetivo principal es mejorar el bienestar laboral, facilitar la integración de nuevas incorporaciones y fortalecer la formación y el desarrollo profesional del equipo.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- País: España
- Participantes:
 - Proyecto de apoyo: departamento de pisos, especialmente aquellas de 60 años o más.
 - Programa de mentoring: Más de 200 nuevas incorporaciones.
 - Programa de formación: Más de 770 personas formadas (70% de la plantilla).

¿Por qué?

Necesidades de actuar

- Mejorar las condiciones laborales del colectivo de pisos.
- Facilitar la integración de nuevas incorporaciones en el equipo de pisos.
- Fortalecer la formación y el desarrollo profesional del equipo.
- Asegurar el cumplimiento de la legislación sobre camas elevables en Baleares.

¿Cómo?

- Proyecto de apoyo:
 - Reducción de la carga de trabajo para personal de pisos de 60 años o más, disminuyendo en un 10% su volumen habitual de habitaciones asignadas.
 - Instalación de camas elevables en los hoteles.
 - Proyecto piloto de carritos motorizados.
- Programa de mentoring:
 - Selección de mentores en cada hotel para apoyar a las nuevas incorporaciones.
 - Asignación progresiva de habitaciones durante las dos primeras semanas.
- Programa de formación interna & crosstraining en el departamento de pisos:
 - Rotación de profesionales de pisos entre diferentes hoteles para compartir experiencias y metodologías.
 - Formación en estándares operativos para el 70% de la plantilla.

Impacto

- Mejora de las condiciones de trabajo y reducción de la carga para el colectivo de pisos.
- Mejora de la integración de nuevas incorporaciones y fomento de un ambiente de confianza.
- Fortalecimiento de la formación y el desarrollo profesional del equipo.
- Mejora de la calidad del servicio a través del intercambio de metodologías y la formación en estándares.

Resultados y conclusión

Estas iniciativas muestran el compromiso de Iberostar con el bienestar laboral y el desarrollo profesional de su equipo de pisos. Al implementar medidas concretas como la reducción de la carga de trabajo, el mentoring y la formación continua, Iberostar está creando un entorno de trabajo más saludable e inclusivo.

Equidad para la igualdad

Equidad para la igualdad

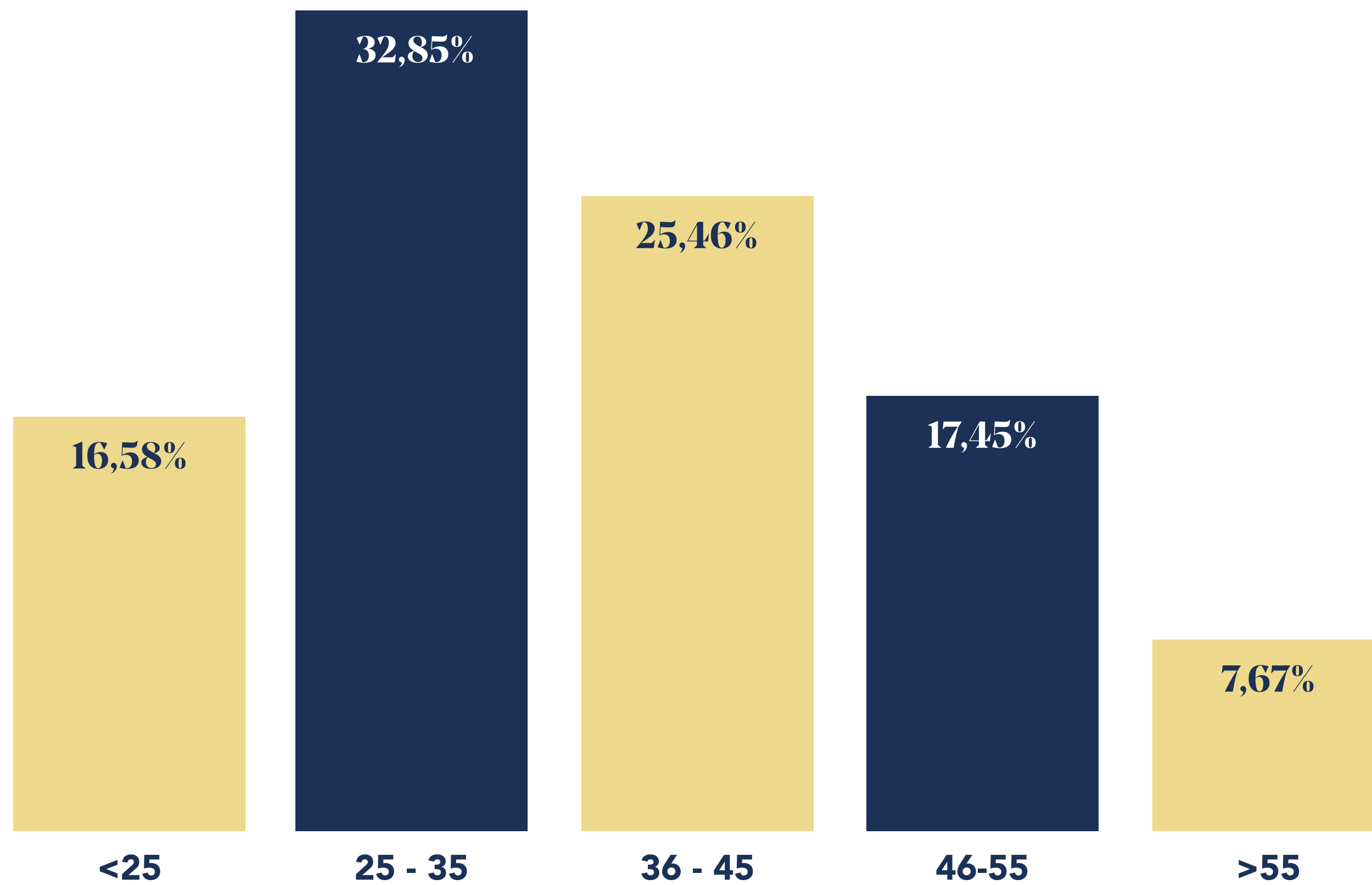
La equidad es fundamental para la igualdad porque reconoce que las personas tienen necesidades diferentes y requiere que se les brinde los recursos y oportunidades que necesitan para lograr la igualdad real. Apoyamos a las personas en el entorno laboral, impulsando su crecimiento profesional y fomentando una cultura inclusiva en la que puedan prosperar. Nuestro objetivo es construir carreras desde cero, promoviendo la equidad a través de caminos claros y un respaldo constante para que todos avancen en sus profesiones.



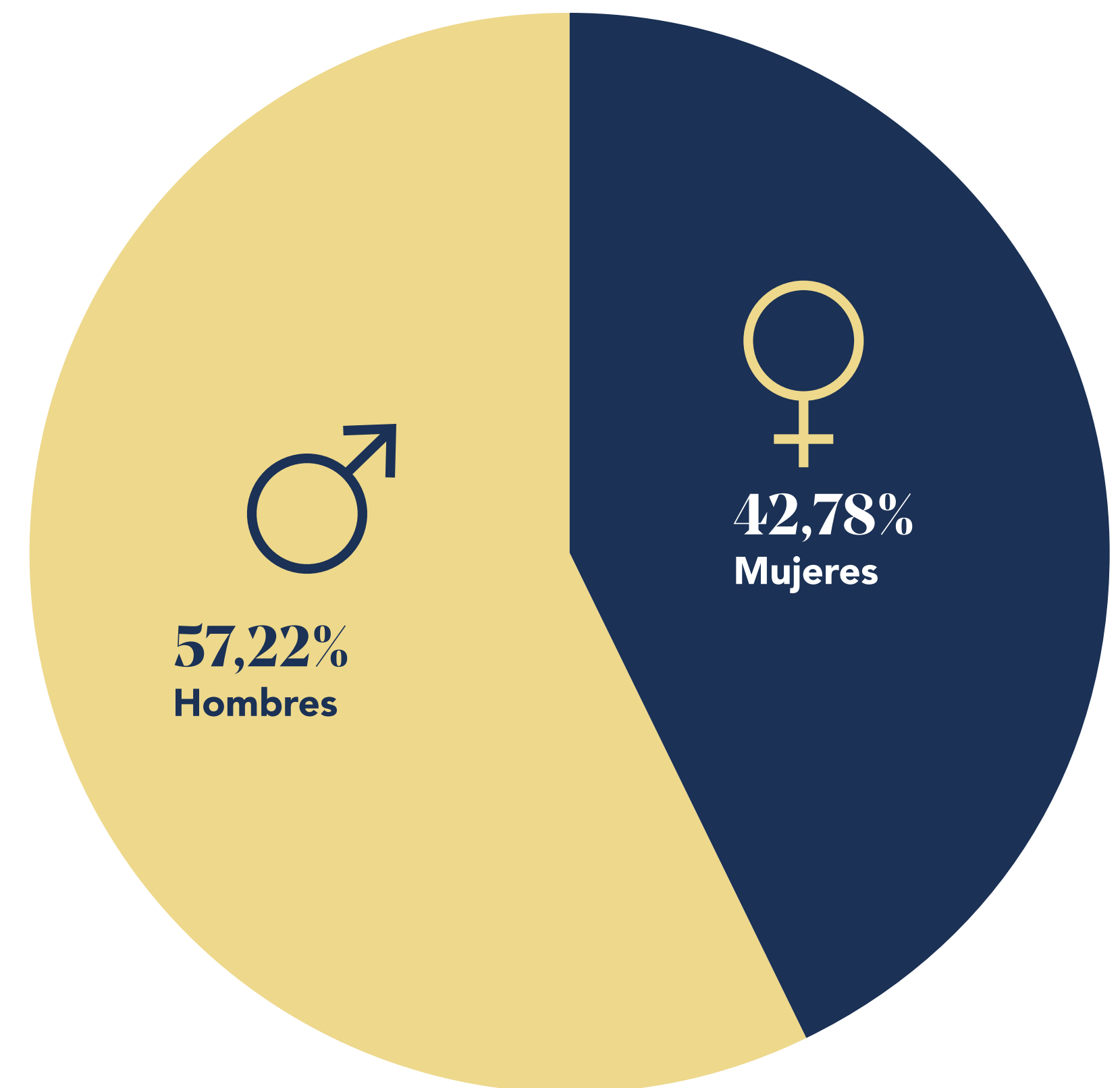
+95
nacionalidades

+37.000
empleados

Distribución de empleados por edad



Distribución de empleados por género





Creamos oportunidades para el talento joven

Iberostar Hotels & Resorts

- +60 colegios y centros educativos en España y la UE (Italia, Holanda, Suiza, entre otros) con convenios de colaboración.
- 1.175 becarios en 2024 en España, México, Cuba, Jamaica, República Dominicana y Brasil.
- El 24,5% de los becarios continuó trabajando en Iberostar tras su periodo de prácticas.
- Renovación de nuestra alianza con la Escola d'Hoteleria de les Illes Balears por décimo año consecutivo, premiando a tres de los estudiantes del Grado en Dirección Hotelera con becas.

W2M

- 89 alumnos en prácticas provenientes de convenios con 32 centros educativos, de los cuales hemos incorporado al 36,5% a la plantilla.

Los convenios de prácticas son una oportunidad para quienes dan sus primeros pasos en el mundo laboral. Estos convenios no son sólo una puerta de entrada al mundo laboral, sino también una oportunidad para desarrollar competencias, crear redes profesionales y conocer mejor las expectativas del mercado de trabajo.

Apostamos por la promoción interna

Iberostar Hotels & Resorts

- El 26,4% de las vacantes gestionadas a través de nuestro canal interno de ofertas laborales (OLI - Oferta Laboral Interna) se cubrieron con talento interno.
- Prácticamente el 100% de las direcciones de hotel se cubrieron mediante promociones internas.
- Publicamos las vacantes en nuestro portal interno, promoviendo un proceso transparente y justo.

W2M

- 115 promociones internas durante el año.

Garantizamos la equidad en los procesos de selección, promoción y formación, independientemente del género, la nacionalidad, la orientación sexual u otros factores.

Adaptamos nuestras formas de trabajar para todos

Iberostar Hotels & Resorts

- Para personas de 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 área de 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.
- En 2024 incorporamos una nueva herramienta en España que facilita la gestión de las horas a compensar, lo que permite adaptar la jornada según las necesidades personales y fomentar la conciliación.





Generamos valor a través de la equidad

La verdadera equidad va más allá de los ascensos: implica fomentar la diversidad en todas las áreas. Esto significa alentar a diversificar campos tradicionalmente dominados por un género. Al ampliar las oportunidades y desafiar los estereotipos, creamos un entorno laboral más equitativo e inclusivo para todos.

Liderazgo

Participación en:

- Los programas Empowering Women's Talent y Diversity Leading Company para Equipos & Talento.
- Programas de desarrollo directivo dirigidos exclusivamente a mujeres con altos niveles de responsabilidad, como Progresía (ESADE + CEOE).
- Programa "Women Cross Mentoring" de Equipos & Talento, centrado en la promoción del liderazgo femenino.

Formación

- Inclusión de las cuestiones de género y diversidad en toda la formación sobre liderazgo.
- Aplicación de medidas para promover la igualdad de género.

Promoción interna

- Las mujeres suponen el 66% de las promociones internas gestionadas a través de nuestro canal interno de ofertas laborales (OLI - Oferta Laboral Interna).

Planes de Igualdad

- Para nuestra división hotelera, el Plan de Igualdad de España se firmó en febrero de 2024. La autoridad laboral nos comunicó su publicación en enero de 2025 y actualmente está pendiente de publicación en nuestra plataforma de comunicación interna Star Team.
- Para nuestra división de viajes W2M, se ha aplicado el Plan de Igualdad.
- Los principales objetivos de nuestros Planes de Igualdad son los siguientes:
 - Promover la defensa y aplicación del principio de igualdad de trato de todos los profesionales.
 - Prevenir la discriminación por razón de sexo y las situaciones derivadas del acoso sexual.
 - Promover una cultura de concienciación sobre la diversidad, la igualdad y la conciliación de la vida laboral y familiar.
 - Estudiar medidas para reducir las diferencias salariales.
- Centramos nuestras acciones en los Planes de Igualdad en los siguientes aspectos:
 - Comunicación y sensibilización.
 - Selección y contratación.
 - Clasificación y promoción.
 - Formación y desarrollo.
 - Remuneración.
 - Corresponsabilidad y reconciliación.
 - PRL y acoso.
 - Violencia de género.

Conscientes del riesgo potencial de incumplir nuestros compromisos para promover 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 empleados tienen la posibilidad de denunciar cualquier forma de acoso o discriminación a través de los canales habilitados por la empresa.

Generamos compensaciones y remuneraciones con propósito

Nuestras políticas de remuneración se basan en el principio de equidad y no discriminación, con el objetivo de eliminar cualquier diferencia salarial basada en el sexo, la edad u otros factores. Para ello, hemos diseñado un sistema de retribución que valora el rendimiento, 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 superamos, el salario interprofesional establecido por la normativa vigente.

Para definir la remuneración seguimos la política de remuneración de nuestro Grupo. Esta política incluye una remuneración fija y, en algunas funciones de responsabilidad, una remuneración variable.

La política de remuneración fija define herramientas, directrices y procesos para la administración de diferentes escenarios en la revisión salarial de los empleados, que abarca cuatro procesos:

- Proceso anual de revisión salarial.
- Promoción.
- Creación de un nuevo puesto.
- Controles aleatorios.

Con el fin de evaluar la eficacia y objetividad de la remuneración y de realizar los ajustes necesarios, los programas de Remuneración Fija de cada país se evalúan y auditan periódicamente, externa o internamente según sea necesario e independientemente de las mejoras voluntarias propuestas a nivel local.

La remuneración variable sigue nuestro modelo CRECE y está sujeta a la consecución de los objetivos individuales y de empresa fijados para cada periodo y grupo.

Apoyamos el deporte paralímpico

Apoyamos el deporte paralímpico de alto rendimiento a través de una alianza con el Comité Paralímpico Español para colaborar en el Plan de Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico (ADOP). Desde Azulmarino, hemos facilitado que el Equipo Paralímpico Español disponga de las mejores condiciones de preparación en los JJOO de 2024 y lo haremos para los Juegos de Verano de Los Ángeles 2028 y de Invierno de Milán-Cortina d'Ampezzo 2026.



Fomentamos el acceso universal

- 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.
- 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.
- Nos comprometemos a facilitar el acceso a puestos de trabajo para personas con discapacidad, fomentando así su inclusión en nuestras actividades diarias.

Trabajamos con colectivos vulnerables

- En 2024, en colaboración con la Fundación La Caixa y la Fundación Deixalles, se puso en marcha el Programa Incorpora en 5 hoteles de Iberostar en Baleares. Esta iniciativa tiene como objetivo promover la integración laboral de mujeres en riesgo de exclusión social, proporcionándoles oportunidades de formación y acceso al mercado laboral en el sector hotelero.
- Las canastillas Baby Friendly que entregamos a los empleados tras el nacimiento de los hijos se preparan en un Centro Especial de Empleo (CEE). De este modo, contribuimos a la mejora de la calidad de vida de las personas que trabajan en el centro, el 90% de las cuales tienen algún tipo de diversidad funcional.

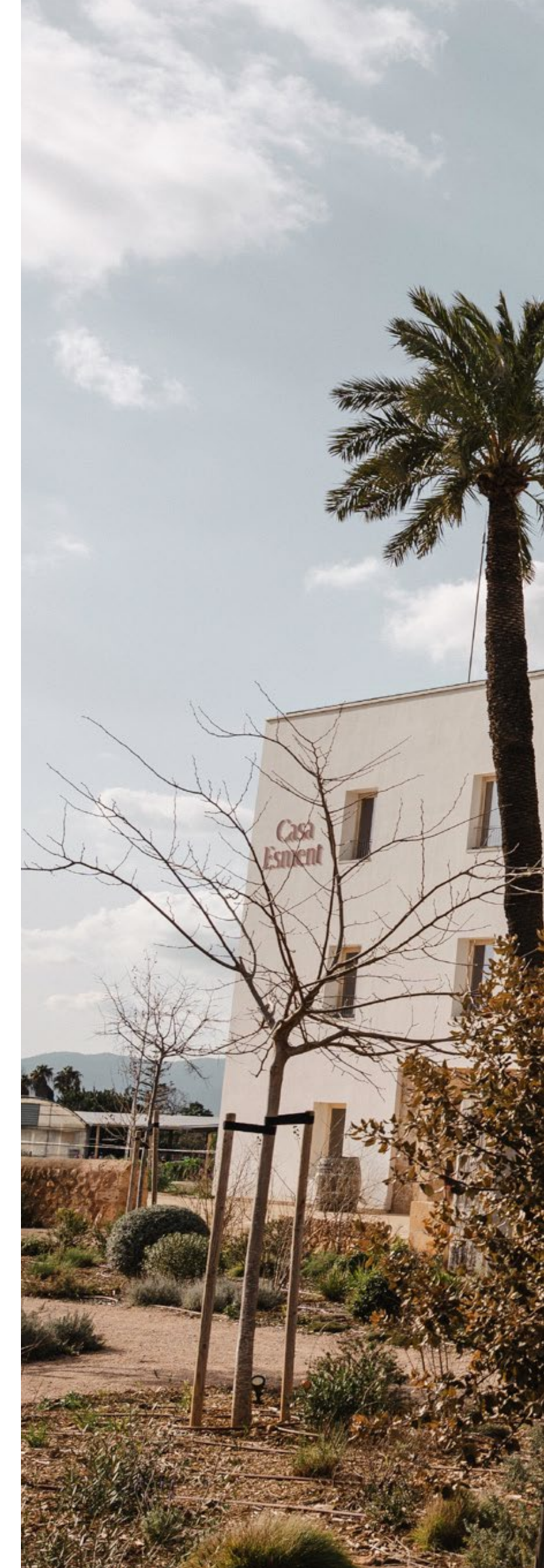
Colaboración con Esment

En 2024, el Grupo Iberostar reforzó su compromiso con la inclusión social a través de su colaboración con Esment, fundación que desde 1962 acompaña a personas con discapacidad intelectual y otras necesidades de apoyo.

Esta alianza se concretó en la contratación de servicios en tres áreas: Esment Imprenta, dedicada a la producción de material gráfico; Esment Alimentación, que ofrece servicios de restauración y catering; y Esment Terra, especializada en agricultura ecológica y elaboración de productos como vinos, conservas o infusiones.

El importe total contratado superó los 12.300 euros. Gracias a colaboraciones como estas, en 2024 Esment ofreció empleo, ocupación y formación a 158 personas en imprenta, 213 en alimentación y 163 en actividades agroalimentarias y de bodega.

Además, una persona con discapacidad intelectual fue contratada directamente por una de las empresas del Grupo Iberostar. Esta cooperación genera un impacto real en la comunidad local y refuerza el compromiso de ambas entidades con la inclusión y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente los relacionados con la educación, el trabajo decente y la reducción de desigualdades.



3.4.

Alianzas en destino

Fomentamos destinos resilientes

Mantenemos un vínculo estrecho con las comunidades locales y nos comprometemos con la naturaleza y las personas que nos rodean construyendo destinos resilientes e impulsando experiencias que conectan a nuestros huéspedes con el destino.

Contribuimos al desarrollo socioeconómico y conectamos con las nuevas generaciones para construir un futuro sostenible.



Creemos que, al crear alianzas multisectoriales, alianzas público-privadas e involucrar a las comunidades locales, podemos asegurar que el turismo proteja y regenere los destinos, alineando el crecimiento de los negocios con la resiliencia a largo plazo de las comunidades y sus ecosistemas. El equipo de alianzas en destino apoya a los hoteles Iberostar en el logro de los objetivos de sostenibilidad formando y manteniendo alianzas de destino y fomentando asociaciones para la implementación de estrategias de turismo regenerativo que mejoren y revitalicen los destinos.



Iniciativas clave

Fomentar
asociaciones y
colaboraciones



para alcanzar objetivos clave
de sostenibilidad.

Compartir prácticas
de excelencia para avanzar hacia el
turismo responsable.



Impulsar el turismo
comunitario



en nuestros destinos.

Impulsar el
emprendimiento



entorno a soluciones que impulsan
la sostenibilidad.

Implementar
programas
medioambientales
en escuelas



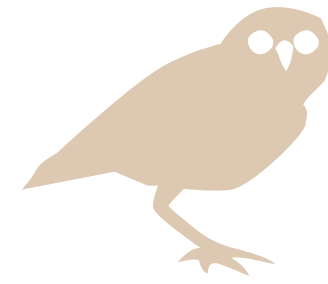
para inspirar la conservación de
los océanos.



KPIs



Creación del primer departamento en el sector hotelero dedicado a promover alianzas en los destinos en los que operamos.



Apertura del primer santuario de shocos en Aruba.



Lanzamiento del programa educativo Wave Generation en Mallorca.

Compostaje del
100%

de los residuos orgánicos de Iberostar Waves Bahía e Iberostar Selection Praia do Forte gracias a una colaboración con Ponto a Ponto.



Logros que impulsan el cambio



Fomentamos destinos regenerativos

Brasil: colaboramos con Aliança Kirimurê, un colectivo de pescadoras, para fomentar buenas prácticas en la obtención de pescado y marisco. Este proyecto apoya a cerca de 200 familias de mariscadores, pescadores y acuicultores comunitarios.³

³ Más detalle en el estudio de caso: un futuro para la pesca artesanal.

Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



Buscamos soluciones de economía circular para reducir los residuos

- **Aruba:** formalizamos una alianza de compostaje entre diferentes hoteles para la gestión de residuos orgánicos.
- **Brasil:** forjamos una colaboración con Ponto a Ponto, que ha permitido compostar el 100% de los residuos orgánicos del Complejo Praia do Forte.
- **España:**
 - Nuestros hoteles Iberostar Selection Sábila e Iberostar Waves Bouganville Playa participan en el proyecto "Comunidades Turísticas Circulares" impulsado por Ashotel junto a otros 24 hoteles en el sur de Tenerife.
 - Hemos impulsado la implementación de recogida separada de residuos orgánicos en el municipio de Chiclana de la Frontera en Andalucía.
- **México:** identificamos 14 alternativas de gestión de residuos, incluyendo iniciativas de compostaje y asociaciones con granjas locales.
- **Túnez:** lanzamos la iniciativa "granjas circulares" para gestionar los residuos orgánicos de nuestros hoteles e impulsamos iniciativas de agricultura circular.

Logros que impulsan el cambio



Regeneramos ecosistemas

- **Aruba:** en colaboración con TurtugAruba y entidades gubernamentales, trabajamos para conseguir una iluminación en Eagle Beach que sea respetuosa con la fauna local.
- **México:** colaboramos con la Tourism Action Coalition for a Sustainable Ocean, las Secretarías de Turismo y Medio Ambiente de Quintana Roo, la GIZ y The Nature Conservancy en una iniciativa de restauración de dunas costeras.
- **Túnez:** realizamos estudios con el Instituto Superior de Biotecnología de Monastir sobre el rol de la duna en la preservación de las costas y el impacto de la gestión de los bancos de Posidonia en la evolución de la línea costera.

El poder de la colaboración

Aruba

Santuario del Shoco

Como parte de nuestro compromiso de nutrir la rica biodiversidad de Aruba, creamos el primer Santuario del Shoco del país. Ubicado en el campo de golf Tierra del Sol de Iberostar, está dedicado a la preservación del querido búho de madriguera de Aruba, el shoco. Este santuario único es un esfuerzo de colaboración con Aruba BirdLife Conservation, diseñado para proteger y apoyar el crecimiento de la población de shocos en la isla. Además de los búhos que anidan de forma natural, se han construido 12 madrigueras, que se suman a las 24 que ya habíamos creado previamente. Estas madrigueras ofrecen espacios de anidación seguros para estos búhos dentro de su hábitat natural y acogen el 20% de toda la población de shocos en Aruba. El santuario no sólo ofrece un refugio, sino que también sensibiliza sobre la fauna autóctona de Aruba, fomentando una conexión entre los visitantes y el patrimonio natural de la isla.



El poder de la colaboración

México

Restauración de la duna costera

Iberostar, en colaboración con la GIZ, Tourism Action Coalition (TACSO), The Nature Conservancy y el Gobierno de Quintana Roo en México, formaliza el acuerdo de **restauración de ecosistemas costeros** en la región. Este proyecto pionero es una iniciativa público-privada que busca la restauración de las dunas costeras. Más de 20 hoteles se unieron al acuerdo en la tercera edición del Foro de Cambio Climático organizado en el complejo Iberostar Paraíso. De este modo, se comprometen a la restauración de la duna costera con el acompañamiento de expertos.

Gestión de residuos

- El Plan de Alianzas para la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Residuos Especiales, creado en Quintana Roo, impulsó la colaboración entre 20 hoteles, 12 proveedores de residuos y diversas partes interesadas. A través de tres talleres, se identificaron los desafíos en la gestión de residuos, se trazaron hojas de ruta y se propusieron proyectos piloto. Todo esto con el objetivo de fomentar la valorización de los residuos, reducir costes y fortalecer las redes multisectoriales.
- Se han realizado talleres para elaborar una guía para la reducción, gestión y eliminación de residuos en Quintana Roo junto con otras cadenas hoteleras, asociaciones hoteleras y otros actores relevantes.



El poder de la colaboración

México

Proyectos de captura de carbono que apoyan a las comunidades

- En Quintana Roo, estamos trabajando con la **comunidad de Dziuché**. Esta iniciativa implica la adquisición de materiales y herramientas para trabajos de restauración y mantenimiento, cubriendo los salarios de la mano de obra. Las actividades del proyecto incluyen la mejora de la gestión forestal, la forestación, la reforestación de áreas degradadas, la captura de carbono en manglares y humedales, y el secuestro de carbono en el suelo mediante la mejora de las prácticas ganaderas. Se estima que actividades regenerativas adicionales, como la apicultura y la agricultura sostenible, producirán más de 12.000 créditos de carbono al año.
- En Nayarit, la colaboración con la **Comunidad de Higuera Blanca** se centra en estrategias de ganadería regenerativa, con el objetivo de mejorar las zonas de pastoreo, reducir las hectáreas que necesitan pastoreo y aumentar la rentabilidad de los ganaderos. Los resultados previstos incluyen la reducción de las emisiones de carbono, el aumento de la cobertura vegetal y una producción anual estimada de más de 8.000 créditos en 2.200 hectáreas.
- En la costa oeste de México, nuestra colaboración con el **Ejido de Puerto Vallarta** en Jalisco involucra un bosque de 5.000 hectáreas amenazado por la invasión turística y los incendios forestales. El plan de Gestión Forestal Mejorada incluye el control de incendios, la restauración de zonas degradadas y un aumento de la cubierta vegetal forestal. Este proyecto generará más de 12.000 créditos de carbono anuales.



El poder de la colaboración

Túnez

Collège d'Hôtels en Túnez

En 2024, seguimos avanzando con la colaboración realizada en el marco del Collège d'Hôtels en Túnez. En Monastir y Hammamet, trabajamos para reducir la huella de carbono de los hoteles y mejorar la gestión de residuos. Organizamos talleres para capacitar al personal en economía circular, colaboramos con autoridades y agricultores para valorizar residuos orgánicos y creamos sistemas de compostaje. Además, iniciamos proyectos piloto para demostrar la economía circular en la práctica y fomentar su adopción en toda la región.

Nuestros esfuerzos de capacitación van más allá del marco establecido del Collège d'Hôtels para llegar a otras regiones de Túnez. En Sousse, hemos realizado sesiones de formación especializadas para partes interesadas y autoridades, compartiendo las mejores prácticas en gestión sostenible de residuos orgánicos y principios de economía circular.

Acuerdo con el Ministerio de Medio Ambiente

Hemos trabajado de la mano con el Ministerio de Medio Ambiente en proyectos nacionales y hojas de ruta sobre economía azul, resaltando el papel clave del sector hotelero en el desarrollo costero sostenible. Gracias a esta colaboración, hemos contribuido a definir directrices políticas que reconocen a los hoteles como actores fundamentales en la gestión ambiental.



Creando valor en los destinos

Iniciativas educativas en nuestros destinos

Con el objetivo de conectar a las futuras generaciones con los espacios naturales que nos rodean, estamos promoviendo iniciativas educativas que empoderen a los jóvenes a través del conocimiento, la concienciación y el respeto por el medio ambiente.

Proyectos destacados

The Wave Generation⁴

Proyecto educativo desarrollado en seis institutos de Secundaria de Mallorca, que pretende sensibilizar a las generaciones futuras sobre cuestiones ambientales que afectan directamente a nuestro litoral y a la biodiversidad marina, promoviendo así el desarrollo de soluciones innovadoras que protejan la isla.

Aula di Lama

Avances en la creación de un espacio multifuncional en Aruba que promueve la importancia de los ecosistemas, con especial énfasis en los marinos y costeros. Este espacio servirá como un vínculo entre la comunidad educativa y su entorno natural, y estará disponible para otras ONG que trabajan en educación ambiental y sostenibilidad.



⁴ Ver más en el estudio de caso: "Wave Generation, conciencia ambiental para el futuro".

Creando valor en los destinos

Proyectos para empoderar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor

Colaboración con Planeterra

Hemos desarrollado una alianza con la Fundación Planeterra para impulsar el turismo comunitario en los destinos donde está presente Iberostar, buscando así crear oportunidades para las comunidades locales, y protegiendo al mismo tiempo los ecosistemas de nuestros destinos, además de enriquecer las experiencias de los clientes. Con esta alianza se pretende poner en marcha 36 proyectos de turismo comunitario con un alcance estimado de más de 755.000 potenciales viajeros, implicando a 35 comunidades y mejorando la vida de más de 13.000 personas.



Creando valor en los destinos

Proyectos para empoderar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor

Colaboración con Planeterra

Proyectos implementados

Conservación de cenotes de Yucatán, México

El proyecto tiene lugar en la comunidad de Chemuyil, Quintana Roo, México, y está facilitado por la cooperativa Bejil-Ha Riviera Maya, fundada por siete jóvenes dedicados a conservar más de 50 cenotes y proteger la flora y fauna autóctonas de la península de Yucatán. Esta iniciativa beneficia a más de 30 familias locales y sensibiliza sobre la importancia de la conservación en la región. Ofrece itinerarios exclusivos que invitan a los huéspedes a explorar la comunidad y su entorno natural, guiados por expertos locales. Las actividades incluyen paseos en bicicleta, visitas a los cenotes y una auténtica experiencia gastronómica local.



Creando valor en los destinos

Proyectos para empoderar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor

Colaboración con Planeterra

Proyectos implementados

Tradición artesana del cacao y la madera en República Dominicana

Dentro del hotel Iberostar Waves Costa Dorada, los huéspedes tienen la oportunidad de conocer el proceso de cultivo del cacao y elaboración del chocolate gracias a la cooperativa Chocal –impulsada por treinta mujeres locales de Altamira, Puerto Plata– cuyo proyecto beneficia a más de 200 agricultores y sus familias. Asimismo, a través de los artesanos de la Asociación de Madera Petrificada (Asoartep), del pueblo de Imbert y Puerto Plata, los huéspedes del hotel pueden aprender sobre las técnicas locales de tallado en madera, actividad que beneficia a más de 250 familias de la comunidad.



Creando valor en los destinos

Proyectos para empoderar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor

Colaboración con Planeterra

Proyectos implementados

Apoyo a los artesanos en Brasil

En los hoteles Iberostar Waves Bahía e Iberostar Selection Praia do Forte, los huéspedes pueden disfrutar de una feria con artesanos locales. En el 2024, se trabajó para mejorar la experiencia, las infraestructuras que alojan la feria, las capacitaciones para los artesanos y las herramientas promocionales. Esta iniciativa beneficia directamente a 23 personas de nueve asociaciones de artesanos e indirectamente a 230 personas.



Creando valor en los destinos

Proyectos para empoderar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor

Colaboración con Planeterra

Proyectos implementados

Tradición del aceite de argán en Marruecos

Hemos puesto en marcha nuestro primer proyecto de turismo comunitario en Marruecos, que acoge a la Cooperativa Agrícola de Mujeres Toudarte formada por más de 100 mujeres Amazigh en nuestro hotel Iberostar Founty Beach. A través de esta iniciativa, los clientes tienen la oportunidad de conocer de primera mano el proceso de elaboración del aceite de argán y sus productos.



Creando valor en los destinos

Proyectos para empoderar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor

Proyecto ADCAM en la reserva de Masai Mara, Kenia

A través de Icáron (World2Meet), colaboramos desde 2022 en la promoción y desarrollo de la comunidad masai en Kenia. En 2024, se adquirieron 500 pulseras elaboradas por el taller de mujeres masai, que se utilizaron como material promocional. Además, organizamos y patrocinamos una gira por Euskadi para dar a conocer su historia y cultura, con actividades dirigidas a estudiantes de la Universidad de Deusto y a agentes de viajes.



Creando valor en los destinos

Acción solidaria y apoyo a entidades locales

Desde nuestros hoteles impulsamos de manera continua acciones solidarias mediante la donación de alimentos, material escolar, ropa de segunda mano, juguetes, juegos de sábanas y otros artículos a diversas organizaciones locales. Nos comprometemos a asegurar que estos recursos lleguen de forma responsable y efectiva a las personas y comunidades que más lo necesitan.

Además de estas aportaciones en especie, durante el año 2024 hemos realizado distintas donaciones económicas por un valor total de 744.426 € a diversas fundaciones, 397.391 € de ellos a la Fundación Iberostar.



La Fundación Iberostar

Impacto y compromiso más allá del negocio

La Fundación Iberostar es una entidad sin ánimo de lucro creada en 2004 con el objetivo de generar un impacto positivo en las personas y su entorno. En línea con los valores del Grupo Iberostar, la Fundación se ha consolidado como una herramienta clave para extender el compromiso de la compañía más allá de su objeto social y de su perímetro de sostenibilidad. A través de 272 proyectos impulsados desde su creación, ha beneficiado a más de 381.000 personas con una inversión total aproximada de 5,8 millones de euros. Su actuación se articula en torno a tres líneas estratégicas – Investigación, Educación y Comunidad– con el fin de transformar los destinos en lugares más resilientes ante el cambio climático, empoderando a las personas y cuidando los ecosistemas.

Una relación basada en un propósito compartido

Aunque la Fundación Iberostar no forma parte del perímetro formal de la memoria de sostenibilidad del Grupo, representa un valioso instrumento de impacto alineado con su propósito corporativo y su hoja de ruta hacia la sostenibilidad. La relación entre ambas entidades es estrecha y complementaria: mientras la compañía transforma su modelo de negocio hacia uno más responsable, regenerativo y circular, la Fundación actúa como un brazo social y ambiental que permite intervenir en ámbitos que trascienden la operativa turística, contribuyendo así a una transformación más amplia de los territorios y las comunidades en los que Iberostar está presente.

Proyectos destacados de investigación y educación ambiental

Entre las iniciativas recientes más relevantes, muchas en colaboración directa con Grupo Iberostar, destaca la Cátedra del Mar Iberostar, desarrollada junto a la Universidad de las Islas Baleares, que fomenta la formación e investigación en ecología marina, incluyendo becas y ayudas para estudiantes e investigadores. En el ámbito educativo, proyectos como The Wave Generation en Mallorca buscan acercar a los jóvenes al conocimiento y respeto por el entorno natural, sembrando las bases de una conciencia ambiental duradera.

Empoderando comunidades a través del turismo inclusivo y sostenible

La línea de actuación comunitaria se materializa en alianzas con organizaciones como Planeterra para integrar a las comunidades locales en la cadena de valor turística. En 2024, se han impulsado proyectos en México, Brasil y Túnez que apoyan a comunidades locales mediante formación, mejora de infraestructuras y diseño de experiencias de turismo comunitario.

IBEROSTAR
Foundation*

Wave Generation

Conciencia ambiental para el futuro



¿Qué?

La iniciativa

The Wave Generation es el programa de educación ambiental impulsado por la Fundación Iberostar y la Fundación Cleanwave, creado en 2024 con el objetivo de fomentar la conciencia ambiental entre las nuevas generaciones. A lo largo del curso escolar, y mediante sesiones mensuales, los alumnos trabajan en equipo para desarrollar proyectos centrados en la conservación del entorno y la sensibilización sobre la importancia de proteger el medioambiente.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- El programa The Wave Generation 2024/25 se ha llevado a cabo en 6 Institutos públicos de Mallorca, en las zonas de Palma, Andratx, Calvià, Lluçmajor y Puerto de Pollença.
- Las escuelas participantes fueron: IES Ramón Llull, IES Baltasar Porcel, IES Bendinat, IES Lluçmajor, IES Arenal e IES Clara Hammerl.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

- Concienciación ambiental entre los jóvenes como futuros agentes del cambio.
- Vinculación con entidades públicas y privadas
- Visibilidad para iniciativas ambientales locales.
- Desarrollo del bienestar emocional.
- Contribución a la comunidad educativa.

¿Cómo?

The Wave Generation se articula en torno a tres pilares:

- **Educación ambiental:** los estudiantes se convierten en agentes de cambio al investigar y desarrollar proyectos sobre temas medioambientales, que luego se comparten con la comunidad generando un impacto tangible. El programa incluye charlas impartidas por expertos de entidades públicas y privadas en Mallorca, lo que enriquece la experiencia educativa, aporta calidad al contenido y da visibilidad a iniciativas ambientales locales.
- **Educación emocional:** se promueve la gestión consciente de las emociones como base para una conexión más consciente con el entorno. A través del yoga, se promueve el autocuidado y el equilibrio interno, entendiendo que quienes desarrollan una relación positiva consigo mismos tienen mayor predisposición a valorar y proteger la naturaleza.
- **Conexión con la naturaleza:** las salidas al entorno natural, como actividades de snorkel o paseos guiados, permiten a los estudiantes vivir experiencias directas que refuerzan su vínculo con el medioambiente. Estas actividades educativas ofrecen una alternativa enriquecedora al currículo tradicional, despertando el interés por la sostenibilidad y acercando a los jóvenes a proyectos reales de conservación y restauración marina.

Impacto

- Formación de jóvenes y fomento de la conciencia ambiental en la sociedad
- Colaboración con entidades locales
- Refuerzo del aprendizaje práctico y promoción de valores de sostenibilidad, motivando al alumnado a implicarse en la protección del medioambiente.
- Participación de estudiantes y docentes en la cultura de la sostenibilidad, incorporando nuevas metodologías pedagógicas al currículo escolar.

Resultados y conclusión

The Wave Generation representa una iniciativa clave para impulsar una comunidad más consciente y comprometida con su entorno. Al integrar la educación ambiental, el bienestar emocional y el contacto directo con la naturaleza, el programa no solo refuerza el aprendizaje académico, sino que también promueve valores de responsabilidad y respeto por el entorno.

Su impacto va más allá del aula, involucrando a estudiantes, docentes y entidades locales en una red de acción por la sostenibilidad. A través de esta experiencia, los jóvenes no solo adquieren conocimientos, sino que también se convierten en protagonistas del cambio hacia un futuro más sostenible.

3.5.

Naturaleza

Vivir en armonía con la naturaleza

Restauramos los servicios ecosistémicos costeros para reducir y mitigar el riesgo frente al cambio climático, a la vez que trabajamos para mejorar la calidad de las playas y el agua en los destinos costeros, y potenciamos los espacios verdes para el bienestar.

Contamos con un equipo interno de científicos y biólogos marinos que, a partir del conocimiento científico, diseñan y aplican nuestras estrategias y planes de acción, trabajando para cuidar del entorno que nos rodea en colaboración con el mundo académico y profesionales especializados.



Iniciativas clave

Mitigación de riesgos

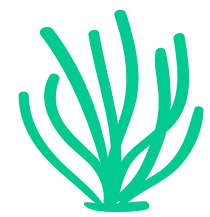
a través de soluciones basadas en la naturaleza.



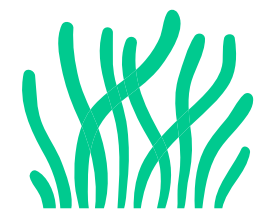
Mejora de espacios verdes en hoteles.



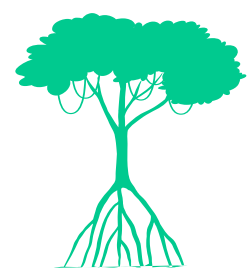
Restauración e investigación de arrecifes.



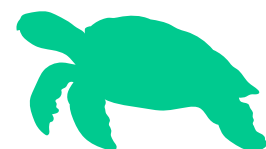
Apoyo a la protección de los pastos marinos.



Restauración de manglares.



Protección de nidos de tortugas.



Restauración de dunas costeras.



Impulso a la investigación científica.



KPIs

8 viveros de coral subacuáticos en el Caribe.

19.000 manglares plantados.

69 becas otorgadas a jóvenes investigadores en ecología marina.

3 laboratorios de coral en tierra en República Dominicana, México y Jamaica.

Cuidamos de **58.000** plantas costeras.



Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



Laboratorios de corales

Hemos abierto un laboratorio de corales en nuestro complejo Rose Hall en Jamaica, que se suma a nuestros laboratorios en el Complejo Bávaro en República Dominicana y en el Complejo Paraíso en México.

Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



Viveros de corales

(México, República Dominicana, Jamaica)

1.163

fragmentos propagados a nuestros viveros en el agua.

627

fragmentos trasplantados al arrecife natural.

+94%

de tasa de supervivencia de estos fragmentos:
100% en Jamaica, **97%** en México y **94%** en República Dominicana.


13.385

personas visitaron nuestros laboratorios.

Logros que impulsan el cambio

Publicamos en la literatura científica

Contamos con dos nuevos artículos en publicaciones científicas.

- 
- **Respuesta al estrés térmico en el complejo coral-simbionte *Montastraea cavernosa* en el Caribe Mexicano:** la investigación sobre la expresión de la proteína de choque térmico (HSP70) reveló la potencial resistencia de los simbioses de coral al estrés térmico.⁵
 - **La estrategia reproductiva de los corales del Caribe influye en la estructura de la población a una escala microgeográfica:** estudio sobre la variabilidad microgeográfica en la estructura genética, enfatizando estrategias de restauración personalizadas.⁶

Adicionalmente, tenemos cuatro artículos en revisión: uno de ellos enfocado en los esfuerzos de restauración integral en el Caribe mexicano, otro centrado en el monitoreo a largo plazo del desove de especies clave en la Isla de Cozumel, otro de ellos centrado en la identificación de colonias de coral que pueden tolerar altas temperaturas para facilitar la restauración de arrecifes y un artículo científico sobre la efectividad del tratamiento ex-situ para la enfermedad SCTLD.

⁵ Colín-García, N.A., Ocaña-Mendoza, C., Chiappa-Carrara, X., Rioja-Nieto, R., Arena Ortíz, M.L., Calle-Triviño, J., Alvarado-Recillas, N. and Campos, J.E., 2024. *Thermal stress response in the *Montastraea cavernosa* coral-symbiont complex in the Mexican Caribbean, through the expression of the HSP70 gene.* Bulletin of Marine Science, 100(4), pp.779-792.

⁶ O'Donnell, S.E., Ruggeri, M., Blanco-Pimentel, M., Morikawa, M. K., Harms, E., Calle-Triviño, J., Flanagan, B.E., Carlson, H.K., Kenkel, C. D., Million, W. C. 2024. *Reproductive Strategy of Caribbean Corals Influences Population Structure on a Microgeographic Scale.* Coral Reefs.

Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



Protocolo de tratamiento para la Enfermedad de Pérdida de Tejido del Coral Pétreo (SCTLD)

Ante la devastación de colonias de coral por la Enfermedad de Pérdida de Tejido de Coral Duro (SCTLD) en el Caribe, nuestro equipo de naturaleza desarrolló un nuevo protocolo de tratamiento para fragmentos de coral infectados⁷ en nuestro vivero del complejo Bávaro. Este protocolo, ya integrado en nuestras operaciones, ha logrado tratar 105 fragmentos de 32 colonias, vitales para la preservación genética. Reconociendo su importancia, publicamos una guía detallada del protocolo, la cual ha sido adoptada por otras organizaciones en el Caribe, y realizamos un taller en la conferencia Reef Futures para compartir esta innovadora solución.

⁷ Pelose, G., Blanco-Pimentel, M., Calle-Triviño, J., Leon, A., Galván, V., Schopmeyer, S., Foster, D., Burdett, C., Morikawa, M. K. 2024. Novel Ex-situ Stony Coral Tissue Loss Disease Treatment Protocol.

Logros que impulsan el cambio



Acogemos el simposio Reef Futures

En diciembre de 2024, tuvimos el honor de acoger el simposio Reef Futures en nuestro complejo de Playa Paraíso, ubicado en México. Este simposio, el único a nivel global dedicado a la restauración de corales, reunió a 960 científicos y expertos de más de 60 países para intercambiar conocimientos, fortalecer alianzas y acelerar soluciones para la conservación de los arrecifes.

Nuestra Directora Global de Sostenibilidad - Innovación, Ciencia y Destinos, Erika Harms, inauguró el evento resaltando el papel clave de la innovación y la colaboración en la recuperación de estos ecosistemas, fundamentales para miles de millones de personas en todo el mundo. Además, nuestro equipo tuvo una participación activa en el simposio, liderando charlas y talleres sobre temas como las soluciones basadas en la naturaleza para la protección costera, el tratamiento de la Enfermedad de Pérdida de Tejido del Coral Pétreo (SCTLD) y la investigación sobre termotolerancia de los corales.

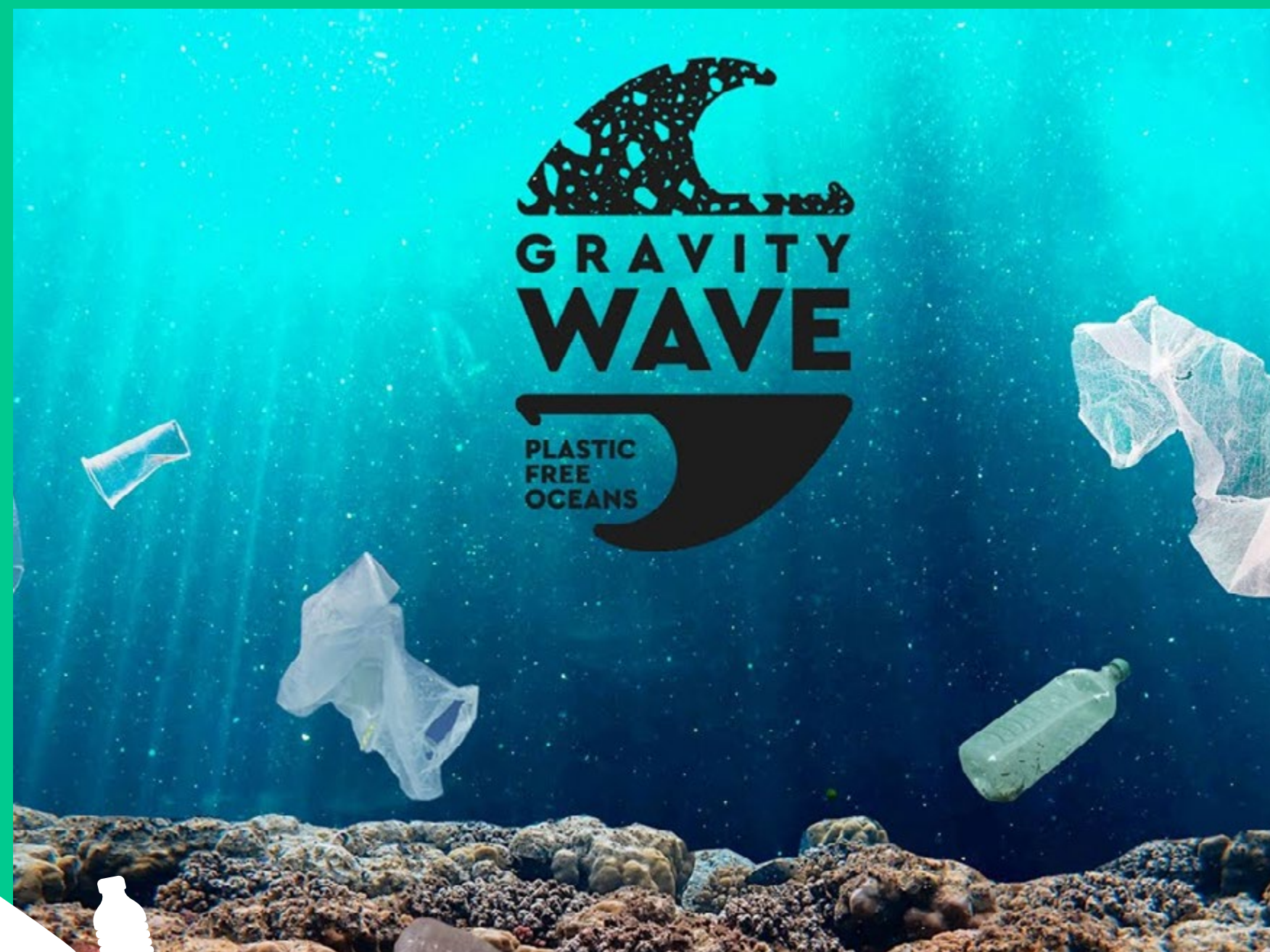
Logros que impulsan el cambio



Regeneración de bosques en España junto a Bosques Sostenibles

Desde 2022, W2M colabora con Bosques Sostenibles en la regeneración de bosques en España afectados por incendios, con el objetivo de conservar la biodiversidad y mitigar la crisis climática. Hasta ahora, se han plantado más de 1.300 árboles y aspiran a alcanzar los 10.000 en España y Portugal para 2030. En 2024 se plantaron especies autóctonas en Navalacruz (Ávila) y Torremocha del Jarama (Madrid), involucrando al equipo de W2M en una jornada de regeneración forestal. Esta colaboración se enmarca dentro del modelo "Sustainable venturing", que atrae capital privado para la conservación de bosques y ha sido reconocido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico y la Oficina Española del Cambio Climático.

Logros que impulsan el cambio



Azulmarino se suma al movimiento #PlasticFreeOceans en el Mediterráneo

Azulmarino y Grand Azulmarino se han unido al proyecto #PlasticFreeOceans de Gravity Wave para retirar 3.000 kilos de plástico del mar Mediterráneo, enfocándose en la limpieza de redes de pesca abandonadas, uno de los principales contaminantes. Las redes retiradas se procesan para crear materiales reciclados, fomentando una economía circular. Este esfuerzo es apoyado por más de 4.000 pescadores que ayudan a recolectar las redes durante sus faenas, contribuyendo a reducir la contaminación plástica.



Logros que impulsan el cambio



Icárium colabora en la conservación y restauración de destinos

A través de la participación en el mercado oficial de adquisición de créditos de carbono, Icárium contribuye a la protección de áreas con un alto valor natural en destinos como Costa Rica, Finlandia y Perú.

Finlandia

- 1.000 toneladas de CO2 (tCO2) en proyecto ISOSUO a través de la Better Nature Foundation, que se dedica a la conservación de la biodiversidad y la protección del medioambiente.
- 761 toneladas de CO2 en el proyecto Salla municipality/Finnish Natural Heritage Foundation Conservation Project, centrado en la conservación de la naturaleza local mediante la adquisición, restauración y protección de un área forestal de 33 hectáreas a lo largo del río Oulankajoki.

Costa Rica

- 702,67 tCO2 en Guanacaste. El Proyecto de Compensación FONAFIFO es una iniciativa del Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) que busca mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la conservación y restauración de bosques. Este proyecto forma parte del Programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA), que incentiva a propietarios de tierras a proteger los ecosistemas forestales.

Perú

- 81,7 tCO2 en el proyecto de Gestión Forestal Comunitaria Nii Kaniti (Ucayali) a través de LATAM Airlines. Esta es una iniciativa liderada por comunidades indígenas shipibo-conibo y cacataibo para proteger y gestionar de manera sostenible 119.837 hectáreas de selva tropical.



Salud de las costas y biodiversidad

1. Reducción de riesgos

2. Restauración de las funciones del ecosistema

3. Conservación y mejora de la biodiversidad

4. Ciencia



1. Reducción de riesgos

Iberostar trabaja para establecer líneas base y desarrollar índices de riesgo y salud costera que identifiquen los riesgos ambientales que afectan a la infraestructura, las comunidades y la biodiversidad. Los planes de acción se centran en riesgos que pueden mitigarse mediante soluciones basadas en la naturaleza.



Iniciativas clave

Análisis de líneas base

Hemos realizado un análisis de las zonas costeras en 67 de nuestros hoteles en todos los destinos. Este análisis nos permite identificar riesgos e implementar estrategias de gestión costera efectivas para enfrentar los desafíos del cambio climático. Además, utilizamos estos datos para la medición de los ecosistemas.

Observatorio para el Cambio Climático

Gestionamos “Observatorio Hotelero para el Cambio Climático” en Iberostar Waves Alcudia Park (Mallorca) en colaboración con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA).

1. Reducción de riesgos

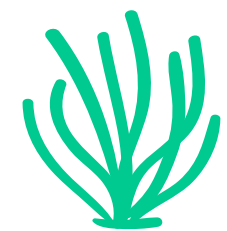
Los ecosistemas costeros que contribuyen a la protección costera en nuestros destinos en nuestro complejo de Playa Paraíso, México



Manglar



Duna costera



Arrecife de coral



Salud de las costas y biodiversidad

1. Reducción de riesgos

En el análisis de la exposición del portafolio del Grupo Iberostar a eventos climáticos extremos, desastres naturales y cambio climático, se identificó que 63 de las 67 propiedades evaluadas hasta la fecha se localizan dentro de zonas protegidas o en un radio de 30 km de áreas catalogadas como de alto valor para la biodiversidad.

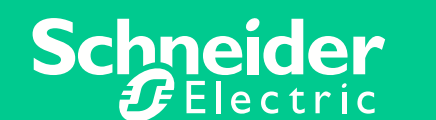
Además, se llevó a cabo una evaluación técnica, en colaboración con especialistas externos, para caracterizar los ecosistemas, hábitats y especies de relevancia ecológica presentes en un radio de 500 metros alrededor de cada propiedad. Esta información constituye la base para el diseño e implementación de medidas de protección y restauración orientadas a alcanzar los objetivos de conservación de ecosistemas al año 2030.

Las soluciones basadas en la naturaleza pueden proporcionar el 37% de la mitigación necesaria hasta 2030 para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París

(IPBES, 2019)



Iberostar participó en el informe “Creating Sustainable Impact: Building Resilience Through Climate Adaptation”, desarrollado por Women Action Sustainability (WAS) en colaboración con Schneider Electric. El estudio detalla buenas prácticas y recomendaciones para la resiliencia de las empresas frente al cambio climático, incluyendo la estrategia de Iberostar para incrementar la resiliencia en nuestras costas a través de soluciones basadas en la naturaleza.



2. Restauración de las funciones del ecosistema

Trabajamos para restaurar y proteger los ecosistemas marinos y costeros. Mejorando su salud ecológica, podremos garantizar que sigan proporcionando servicios ecosistémicos esenciales para el bienestar y el sector turístico, desde la protección de las costas hasta la mejora de la calidad del agua y de las playas y la absorción de carbono.



Corales



Posidonia



Manglares



Dunas

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Corales



Hemos creado un programa de restauración de arrecifes en las ubicaciones del Caribe en las que operamos, con **8 viveros de coral** y más de **100 estructuras** que soportan más de **2.000 fragmentos de coral**. Al introducir especies resilientes, fortalecemos los ecosistemas marinos, ayudándolos a resistir el cambio climático y reducir el riesgo de daños relacionados con el mismo, protegiendo tanto a las comunidades costeras como a la vida marina.

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Corales

Viveros de corales

República Dominicana **4** viveros

- Iberostar Selection Bayahibe: 1 vivero
- Iberostar Waves Puerto Plata: 1 vivero
- Complejo Bávaro: 2 viveros

México **3** viveros

- Complejo Paraíso: 2 viveros
- Iberostar Waves Cozumel: 1 vivero

Jamaica **1** vivero

- Complejo Rose Hall: 1 vivero

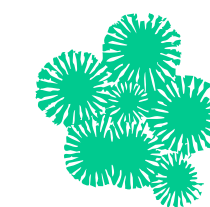
Algunas de las especies que tenemos



Acropora cervicornis



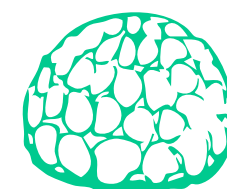
Acropora palmata



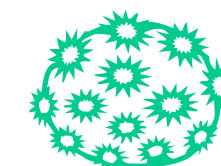
Orbicella annularis



Orbicella faveolata



Porites astreoides



Montastraea cavernosa



Diploria labyrinthiformis



Pseudodiploria strigosa

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Posidonia



Para la prevención de la erosión costera en Túnez, organizamos capacitaciones que conciencian sobre la importancia de la Posidonia oceanica en las playas.

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Manglares



Con nuestro programa de restauración de manglares cubrimos dos objetivos:

1. Mejorar la biodiversidad, proporcionar hábitats adecuados para que otras especies prosperen y tratar la calidad del agua.
2. Crear barreras naturales contra desastres naturales.

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Manglares

En República Dominicana, en asociación con el Ministerio de Medio Ambiente y GIZ, ya hemos plantado 19.000 manglares para mejorar la salud del ecosistema, aumentar la biodiversidad y proteger nuestras costas contra el aumento del nivel del mar.

Restauración de manglares (República Dominicana)⁸

Total de manglares recibidos y recolectados

22.853

18.527
en el complejo Bávaro.

3.826
en Iberostar Waves
Costa Dorada.

500
en Iberostar Selection
Hacienda Dominicus.

Total de manglares plantados

16.170

12.521
en el complejo Bávaro.

3.649
en Iberostar Waves
Costa Dorada.

Tasa de supervivencia total de manglares plantados

92,5%

⁸ Avances desde 2021.

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Dunas y plantas costeras



Hemos implementado un programa de restauración de dunas y plantas costeras en nuestros hoteles para aumentar la resiliencia costera en el Caribe mexicano (58.000 plantas). En colaboración con el Gobierno de Quintana Roo (México) y GIZ, hemos formado también una alianza público-privada pionera para involucrar a la industria hotelera en los esfuerzos de restauración de dunas en toda la región.

2. Restauración de las funciones del ecosistema

Dunas y plantas costeras

México

Iberostar Selection Cancún

2.219 m²

55.726 plantas

Iberostar Waves Quetzal

69 m²

350 plantas

Iberostar Waves Cozumel

350 m²

1.532 plantas

Complejo Paraíso

JOIA Paraíso
by Iberostar

262 m²

Iberostar Selection
Paraíso Lindo e Iberostar
Selection Paraíso Maya

40 m²

República Dominicana

Complejo
Bávaro

300 m²

487 plantas

Iberostar Selection
Hacienda Dominicus

296 m²

255 plantas



3. Conservación y mejora de la biodiversidad

Iberostar tiene un compromiso con la naturaleza con el objetivo de detener el deterioro de la biodiversidad para 2030 y revertirlo para 2045. Apoyando el Marco de Biodiversidad Kunming-Montreal, las iniciativas abordan las especies invasoras, promueven plantas nativas y endémicas y pretenden mejorar la calidad y densidad de los paisajes. También se desarrollarán líneas de base y planes de acción para monitorear y mejorar la gestión de la fauna dentro de las propiedades de Iberostar.⁹



⁹ Más detalle en sección "Cuidando el entorno que nos acoge".

4. Ciencia

Mediterráneo

Proyecto PosiGenoma: avanzamos en nuestro proyecto para explorar la diversidad genética de la Posidonia oceanica en colaboración con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA).

Caribe

1. **Termotolerancia:** realizamos experimentos de termotolerancia y preacondicionamiento térmico para identificar corales más resistentes al cambio climático y aumentar su tolerancia al estrés por temperatura, con el objetivo de propagarlos en los arrecifes.

2. **Monitoreo de enfermedades y blanqueamiento:**

- Llevamos a cabo evaluaciones para determinar la frecuencia y abundancia de enfermedades en arrecifes en el Caribe.
- Hemos desarrollado un protocolo SCTLTD con el Gobierno de la República Dominicana.
- Hemos desarrollado protocolos pre-blanqueamiento y post-blanqueamiento, así como protocolos para realizar durante el mismo.

3. **Evaluaciones de salud arrecifal** en los destinos en los que tenemos proyectos de restauración de arrecifes de coral, mediante la aplicación de protocolos como el AGRRA (Atlantic and Gulf Rapid Reef Assessment) y herramientas como fotomosaicos:

- Reef Functional Index (RFI) para entender cómo se están recuperando las funciones en el arrecife tras nuestras intervenciones.
- Índices de complejidad estructural para entender cómo ha aumentado la complejidad del arrecife y su capacidad para proteger nuestras costas y ofrecer refugio a las especies que habitan en él.
- Medición de biomasa de peces.

4. **Inclusión de herbívoros** en nuestro programa integral de restauración de arrecifes de coral en México con el Cinvestav, el Instituto Nacional de Pesca y Healthy Reefs Initiative.

5. **Monitoreo anual de desove del coral** clave en el Caribe Acropora palmata en la Isla de Cozumel con Cinvestav, socios de la Cozumel Coral Conservatory, proyecto apoyado por UNESCO en el Marco de la UN Ocean Decade, la Universidad Autónoma de México (UNAM) y la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONANP).

6. **Estudios de expresión de genes** para analizar su capacidad de conferir características de resiliencia únicas en los individuos de coral más resilientes a enfermedades y blanqueamiento en México. Realizamos este trabajo junto a la Escuela Nacional de Estudios Superiores en Mérida (ENES Mérida) - UNAM.

7. **Capacitación de más de 25 estudiantes** para apoyar nuestro programa de restauración de corales y asesoramiento en tesis doctorales, de maestría y de licenciatura.



Contamos con un equipo de más de 30 perfiles científicos y especialistas ambientales

Cuidando el entorno que nos acoge

Trabajamos en la **conservación de la biodiversidad** tanto en entornos terrestres como marinos



1 En tierra

Avanzamos en la **erradicación de especies invasoras** a la vez que trabajamos en el objetivo de alcanzar un 50% de especies nativas y endémicas en nuestras propiedades para 2030.

- Estamos reestructurando la duna costera en nuestros destinos con especies autóctonas, como el caso de la riñonina en México y la restinga en Brasil.
- Trabajamos con nuestros socios para obtener y propagar tanto especies nativas como endémicas en nuestros hoteles. En 2024, Grupo Iberostar y el Jardín Botánico Nacional de República Dominicana firmaron un acuerdo de colaboración que incluye las siguientes acciones en el complejo Iberostar Bávaro:
 - La mejora de espacios verdes
 - El control de especies invasoras
 - El desarrollo de líneas base de plantas
- Además, este acuerdo contempla intercambios de flora, cursos y talleres sobre conservación, así como viajes de campo para reforzar la investigación científica.



2 En el mar

En el mar, nuestro **programa de restauración de corales** no solo busca reducir riesgos, como la energía de las olas, sino también recuperar la biodiversidad asociada a los arrecifes. Por ello, priorizamos especies que crean hábitats para peces y promovemos un enfoque multispecie.

- En este sentido, nuestro **programa de restauración de corales** sigue dos fases:
 - Primero, transplantamos corales en la cresta del arrecife para aumentar su complejidad y reducir la energía de las olas.
 - Segundo, propagamos corales en viveros terrestres y marinos para proporcionar hábitat a peces y otros organismos una vez transplantados. Para medir el impacto de estas acciones, utilizamos el **Índice Funcional de Arrecifes (RFI)**, que nos permite inferir el estado de salud del ecosistema en tiempo real.
- **Stock genético de corales:** en nuestro laboratorio de la República Dominicana estamos propagando una población genética diversa de corales, algunos de los cuales son resistentes a las altas temperaturas y enfermedades emergentes

Para la conservación de los ecosistemas, se considera también la minimización de los impactos de la iluminación y ruido de las instalaciones en el entorno.

Un refugio que crea oportunidades en Jamaica

¿Qué?

La iniciativa

Iberostar ha establecido un Santuario de Pesca en Jamaica, un área marina protegida (AMP) diseñada para restaurar las poblaciones de peces, proteger los arrecifes de coral y apoyar la resiliencia costera. Esta iniciativa es única en su modelo de cogestión, que reúne al sector privado y a la comunidad pesquera local a través de la Asociación del Santuario de Grange Pen. Al apoyar los medios de vida de la comunidad e involucrar a los huéspedes en la conservación, el santuario demuestra el compromiso de Iberostar con las soluciones basadas en la naturaleza, las comunidades locales y el turismo responsable.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- El santuario está ubicado directamente frente al hotel Iberostar Rose Hall en Jamaica.
- El área ha experimentado una disminución significativa en la biomasa de peces debido a la sobrepesca, según lo identificado a través de encuestas realizadas por el Oracabessa Marine Trust.
- El arrecife de coral, que actúa como una barrera natural contra las olas, se ha ido deteriorando con el tiempo, lo que conlleva una amenaza a su función ecológica.
- La laguna entre el arrecife y el hotel está en gran parte cubierta por pastos marinos, que son cruciales para la absorción de carbono, la estabilización de sedimentos y la mejora de la calidad del agua.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

- La sobrepesca ha reducido en gran medida las poblaciones de peces, lo que requiere esfuerzos de protección y restauración.
- La degradación de los arrecifes de coral representa un riesgo tanto para la biodiversidad marina como para la protección costera natural que brindan.
- Los pastos marinos, que desempeñan un papel vital en la absorción de carbono y la estabilidad costera, necesitan esfuerzos de conservación para mantener sus servicios ecosistémicos.
- El santuario brinda la oportunidad de ofrecer medios de vida alternativos a los pescadores locales, reduciendo la presión sobre los recursos marinos y al mismo tiempo garantizando beneficios económicos para la comunidad.

¿Cómo?

El enfoque e impacto de Iberostar

Medidas de protección

- El santuario se ha establecido legalmente con boyas que marcan su perímetro cada 200 metros.
- Se están instalando boyas de amarre para minimizar el daño de anclaje a los arrecifes de coral.
- Un equipo de 4-6 pescadores capacitados servirá como guardaparques con autoridad legal para hacer cumplir las leyes jamaicanas de protección marina.
- 3-4 jardineros de coral serán empleados para ayudar en los esfuerzos de restauración de arrecifes.
- Un gerente del santuario supervisará las operaciones diarias, con una junta de 8 personas dividida equitativamente entre los representantes de la asociación de pesca e Iberostar.

El impacto en la comunidad

- El santuario creará alrededor de 10 nuevos empleos, incluidos 6 guardaparques y 4 jardineros de coral, que ofrecen una alternativa a la pesca.
- La comunidad juega un papel activo en la gestión del santuario, empoderando a las partes interesadas locales.
- A medida que las poblaciones de peces se recuperen, la comunidad se beneficiará del aumento de la biomasa de peces hacia las áreas de pesca adyacentes.
- Iberostar apoya los medios de vida locales a través del desarrollo de capacidades y oportunidades de ingresos sostenibles.

Beneficios para el hotel y el negocio

- El santuario mejora la protección costera, reduciendo los riesgos derivados de las tormentas y la erosión.
- La mejora de la salud ecológica contribuye a la resiliencia de la playa del hotel a largo plazo.
- Los huéspedes tienen acceso directo a un santuario marino, que les ofrece una experiencia inmersiva y educativa sobre conservación.



Vínculo con la estrategia de Iberostar

- Esta iniciativa se alinea con la Estrategia de Salud Costera 2023-2030 de Iberostar, apoyando soluciones basadas en la naturaleza e inversiones en carbono azul.
- El santuario ayuda a reducir los riesgos relacionados con el clima, reforzando la importancia de la conservación marina en la lucha contra los eventos climáticos extremos.
- Al proteger los lechos de pastos marinos, el santuario contribuye al objetivo de neutralidad de carbono de Iberostar a través de la absorción de carbono azul.

Organizaciones implicadas

- **Oracabessa Marine Trust:** brindó apoyo en el establecimiento legal del santuario y el fortalecimiento de la Asociación de Pesca.
- **Asociación de Pescadores de Grange Pen:** representa a la comunidad pesquera local y participa activamente en la cogestión.
- **Autoridad Nacional de Pesca del Gobierno de Jamaica:** aprobó el santuario y supervisa las regulaciones del área marina protegida y las solicitudes de licencias de playa.



Resultados y conclusión

El Santuario de Jamaica es un ejemplo pionero de coexistencia entre la conservación marina, el empoderamiento de las comunidades y el turismo sostenible. Al unir la restauración ambiental con oportunidades económicas para los pescadores locales, Iberostar está demostrando un enfoque escalable y con impacto para la gestión costera responsable. A medida que esta iniciativa se desarrolla, no solo fortalece la resiliencia de los hoteles de Iberostar, sino que también refuerza la visión más amplia de la compañía de un futuro más sostenible y positivo para el océano.

El conocimiento que protege el mar

¿Qué?

La iniciativa

La Cátedra del Mar Iberostar, establecida en 2018, es una colaboración entre la Fundación Iberostar y la Universidad de las Islas Baleares (UIB). Esta iniciativa une la investigación científica, la aplicación industrial y la educación académica, creando una plataforma para avanzar en el conocimiento de la conservación marina y apoyar a jóvenes investigadores.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

La iniciativa se desarrolla en Mallorca, España, cuna y origen de Grupo Iberostar. Nuestro carácter isleño nos vincula al Mar Mediterráneo, una piedra angular para nosotros que actualmente enfrenta importantes desafíos ambientales, incluida la pérdida de biodiversidad, la contaminación y los impactos del cambio climático. La colaboración con la UIB garantiza el rigor científico y la experiencia local para abordar los retos ambientales marinos.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

- La industria del turismo depende de ecosistemas costeros y marinos saludables.
- Los esfuerzos de investigación y conservación marina a menudo carecen de fondos o de colaboración del sector privado.
- Existe una brecha de conocimiento sobre cómo el turismo puede contribuir activamente a la conservación marina y al uso sostenible de los recursos marinos.
- Las generaciones futuras necesitan capacitación especializada en ecología, conservación y gestión marina.

¿Cómo?

El enfoque e impacto de Iberostar

- Fortalecer la investigación científica en ecología marina, centrándose en los desafíos de conservación relevantes para la industria del turismo.
- Facilitar la creación de nuevos grupos de investigación y apoyar la formación de personal de investigación especializado.
- Lograr la transferencia de conocimiento a través de estudios, conferencias, seminarios y mesas redondas que involucran a científicos, líderes del sector privado y estudiantes.
- Ofrecer becas para estudiantes universitarios que realizan investigaciones sobre ecosistemas marinos, biodiversidad y conservación.
- Organizar programas de capacitación especializados para estudiantes, investigadores y profesionales.
- Promover que la próxima generación de científicos marinos tenga las herramientas para afrontar los desafíos del futuro.
- Fomentar el enriquecimiento mutuo entre el sector científico, la industria del turismo y la academia.
- Apoyar enfoques innovadores para la salud costera y la conservación marina.



Vínculo con la estrategia de Iberostar

La Cátedra del Mar se alinea con la estrategia de sostenibilidad de Iberostar, reforzando el compromiso de la empresa con la sostenibilidad impulsada por la ciencia. Fortalece el trabajo en el área de naturaleza de la compañía, asegurando una contribución a largo plazo a la conservación marina. La iniciativa apoya la visión más amplia de Iberostar de un modelo de turismo responsable que integre la conservación con las operaciones comerciales.

Organizaciones implicadas

La Universidad de las Islas Baleares (UIB) alberga la Cátedra, facilita colaboraciones de investigación y proporciona experiencia académica.



Resultados y conclusión

La Cátedra del Mar es una iniciativa pionera que demuestra cómo el turismo y la ciencia marina pueden colaborar para el futuro del mar. Al invertir en investigación, educación y transferencia de conocimiento, Iberostar no solo está protegiendo el Mediterráneo, sino que también está estableciendo un ejemplo global de cómo el sector privado puede apoyar la conservación de los océanos en colaboración con la academia.

Compañeros de viaje

Lanzamiento de un santuario de peces en Jamaica con la comunidad local¹⁰

Iberostar Hotels & Resorts, en asociación con la Grange Pen Fishers Association y el Gobierno de Jamaica, inauguró el Santuario de Peces de Grange Pen frente a la playa Iberostar Rose Hall en Montego Bay, Jamaica. Este santuario se centra en la protección de la vida marina y el apoyo a la comunidad local en colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Minería, la Autoridad Nacional de Pesca y la Grange Pen Fishers Association. Este es uno de los pocos ejemplos de co-gestión efectiva de un santuario en el Caribe que reúne tanto al sector privado como a la comunidad pesquera local.

¹⁰ Más detalle en apartado "Estudio de caso: un refugio para la vida marina en Jamaica".

¹¹ Más detalle en apartado 3.4. Alianzas en destino.

Colaboración para la investigación sobre la Posidonia oceánica

Grupo Iberostar colabora con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA), el Centre for Research in Agricultural Genomics de Barcelona (CRAG), la Universidad de Oslo (UiO) y la Fundación General del CSIC para investigar la diversidad genética de la Posidonia oceánica y así poder entender mejor cómo protegerla y aumentar su resiliencia ante el cambio climático.

Acuerdo de restauración de ecosistemas costeros en Quintana Roo¹¹

Iberostar, en colaboración con la GIZ, Tourism Action Coalition (TACSO), The Nature Conservancy y el Gobierno de Quintana Roo en México, formaliza el acuerdo de restauración de ecosistemas costeros en la región.

Protección de las tortugas marinas

- **Aruba.** Estamos colaborando con la Fundación TurtugAruba para implementar un plan de gestión para la zona de playa con el fin de proteger a las tortugas que anidan allí, de las cuales se han identificado cuatro especies diferentes.
- **Brasil.** En Brasil contribuimos a la conservación de las tortugas marinas en colaboración con la ONG TAMAR. Su equipo monitorea los sitios de anidación, cuida el paso seguro de las crías hacia el mar y desarrolla acciones de sensibilización para los viajeros y las comunidades locales.
- **México.** Junto con el municipio donde está ubicado el Complejo Paraíso, trabajamos para monitorear las playas de los hoteles en búsqueda de nidos de tortugas y posteriormente los colocamos en los campamentos habilitados.
- **República Dominicana.** Iberostar colabora estrechamente con el Acuario Nacional, el Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana y el programa Blue Flag para la liberación de tortugas rescatadas. Una vez que estas tortugas alcanzan un tamaño y salud adecuados, se devuelven al mar desde las playas de los hoteles Iberostar.



3.6.

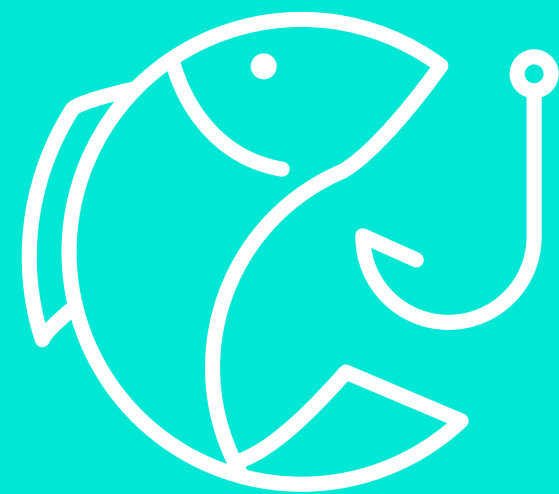
Blue foods

Del mar, con respeto

Iberostar ofrece a sus clientes experiencias gastronómicas que unen calidad, sostenibilidad y tradición local. Su compromiso con los Blue foods va más allá de los productos del mar, representando un cambio de perspectiva que reconoce la conexión entre nuestras acciones y la salud de nuestros océanos.

Iberostar ha desarrollado un modelo pionero de sostenibilidad para los productos del mar en el sector privado, enfocado en:

- Fortalecer la trazabilidad.
- Respaldar a las comunidades pesqueras locales.



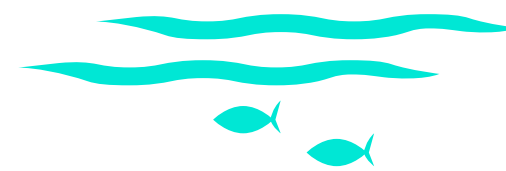
Iniciativas clave

Abastecimiento responsable.

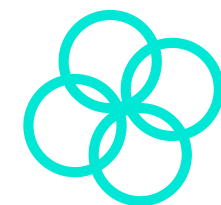


Desarrollo de fuentes de alimentos alternativas

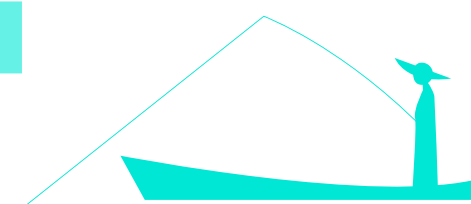
procedentes del océano.



Unir pescado y marisco responsable, calidad, variedad y tradición local para nuestros huéspedes.



Apoyo a las comunidades pesqueras locales.



KPIs

92%

de pescado y marisco responsable en nuestros hoteles.

100%

de pescado y marisco responsable en México.

Apoyo a

200

familias pesqueras en Brasil.



Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



92%

de pescado y marisco responsable (83% en 2023).

2.251

toneladas de pescado y marisco responsable.



Un océano de posibilidades

¿En qué consiste?

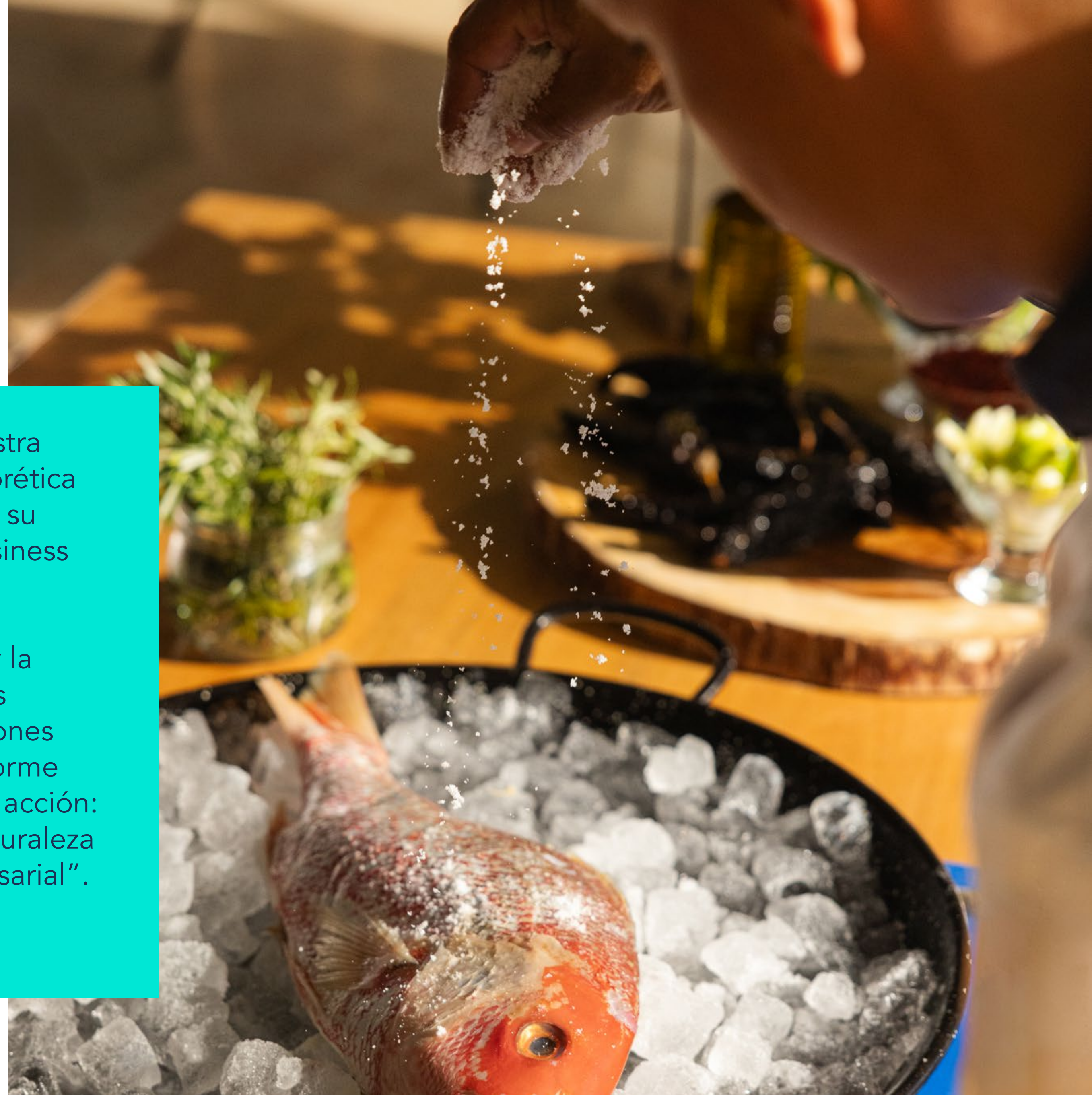
Iberostar prioriza el abastecimiento de mariscos sostenibles, asegurando que la gastronomía sea de calidad y contribuya a la salud de los ecosistemas marinos.

¿Cómo lo hacemos?

Contamos con una sólida estrategia para obtener pescado y marisco de fuentes responsables, ya sea avalado por una certificación reconocida por la Global Sustainable Seafood Initiative (GSSI), haya sido calificado como verde o amarillo por Seafood Watch o esté en un proyecto de mejora de la pesca (FIP) o mejora de la acuicultura (AIP). Mediante iniciativas como Lifting Up Local, se apoya además a las comunidades pesqueras locales y se integran prácticas éticas en las cadenas de suministro. La experiencia en diversas regiones permite alinear estrategias con las necesidades de pequeños pescadores y comunidades costeras y resalta la complejidad de las realidades locales de nuestros destinos.

Como parte de nuestra colaboración con Forética y la participación en su iniciativa Nature Business Ambition, incluimos nuestra política de pesca responsable y la colaboración con los equipos de operaciones y compras en su informe “Departamentos en acción: cómo integrar la naturaleza en la gestión empresarial”.

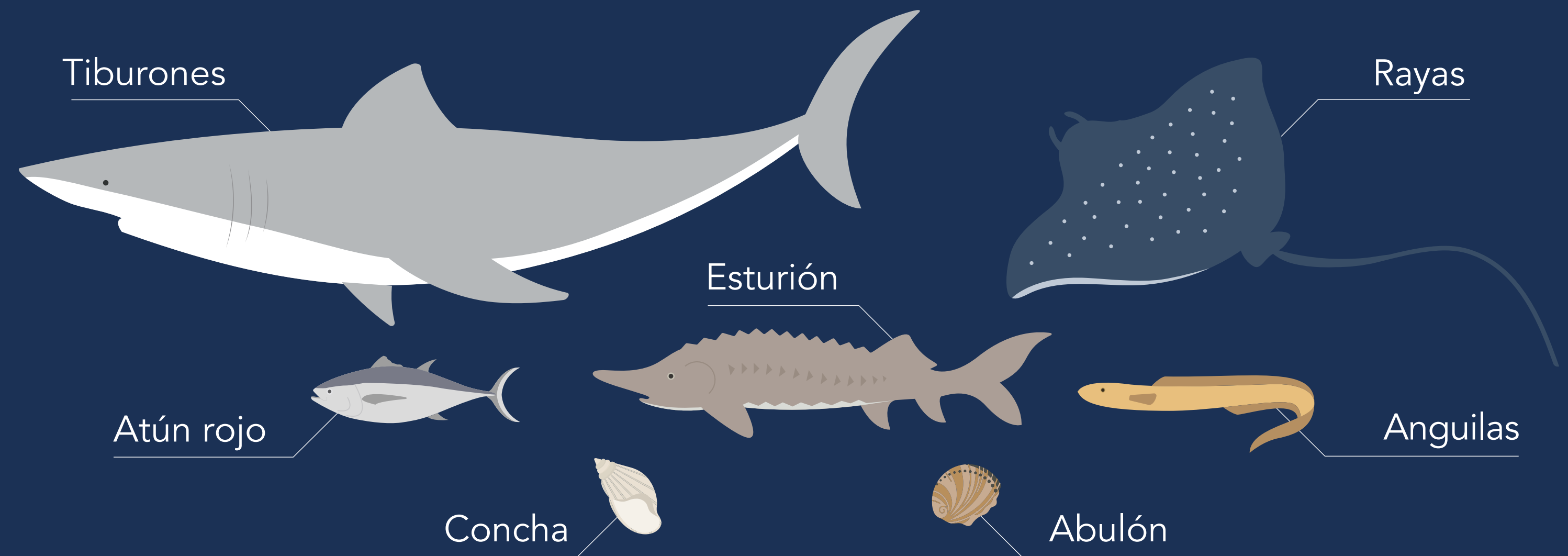
forética



Especies marinas en la lista roja

Como parte de nuestro compromiso con la pesca responsable, eliminamos de nuestros menús las especies sobreexplotadas o en peligro de extinción según fuentes científicas reconocidas. Para ello, elaboramos una guía basada en las listas de la Unión Internacional por la Conservación de la Naturaleza (IUCN) y la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), que distribuimos en nuestros hoteles para garantizar su aplicación. Al mismo tiempo, hemos asegurado el abastecimiento de pescado y marisco de origen responsable, respetando estas directrices en nuestra oferta gastronómica.

Respetamos las vedas de diversas especies en varios de nuestros destinos en el Caribe. Esto incluye la protección de la langosta en República Dominicana y México, garantizando que solo la pescamos y la servimos fuera de su período de reproducción. Para reforzar este compromiso, hemos impulsado campañas de concienciación dirigidas a nuestros huéspedes y brindado formación a nuestros equipos, de forma que puedan entender y transmitir la importancia de esta iniciativa.



Cuidamos el océano, apoyamos a su gente

Nuestra iniciativa Lifting Up Local representa un avance estratégico en nuestra política de abastecimiento responsable de productos del mar. Más allá de las certificaciones tradicionales, adoptamos un enfoque integral que incorpora criterios ambientales, sociales y económicos, basado en las lecciones aprendidas en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Inicialmente, nos alineamos con los estándares del sector mediante certificaciones, calificaciones y proyectos de mejora pesquera (FIPs). Sin embargo, nuestra presencia en países productores de mariscos nos ha permitido reconocer el valor de las pesquerías artesanales, gestionadas localmente y con un profundo arraigo cultural.

Aprovechando nuestra experiencia y recursos, Lifting Up Local busca cerrar la brecha en el abastecimiento responsable, facilitando la compra de productos marinos artesanales. Nos comprometemos a colaborar directamente con estas pesquerías, impulsando su sostenibilidad y fortaleciendo sistemas alimentarios locales resilientes a través de inversiones a largo plazo.



Un futuro para la pesca artesanal

¿Qué?

La iniciativa

El complejo Iberostar Praia do Forte está colaborando con Aliança Kirimurê, una red de pescadores y mariscadores artesanales, para mejorar su acceso al mercado, incrementar la calidad del producto y fortalecer las pesquerías comunitarias. Esta acción se centra en la capacitación, el desarrollo de liderazgo y el abastecimiento sostenible mediante la colaboración directa con esta red.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- Región: Bahía de Todos los Santos, Brasil.
- Comunidades involucradas: 20 comunidades de nueve ciudades costeras.
- Participantes: 200 familias de mariscadores, pescadores y operadores comunitarios de acuicultura.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

Desafíos que enfrentan los pescadores

- Capacidad de almacenamiento limitada.
- Altos costes de transporte.
- Dependencia de intermediarios que reducen sus márgenes de ganancia.
- Necesidad de mejorar el manejo y la calidad del producto.
- Interrupciones derivadas de la pandemia y desafíos internos de liderazgo.

Importancia social y ambiental de la acción

- Promueve el uso sostenible de los recursos marinos.
- Apoya el desarrollo económico y social de los pescadores.
- Fortalece las organizaciones pesqueras comunitarias.
- Empodera a las mujeres, que representan el 75% de la red.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración de Iberostar

Alianzas

- **Socio consultor Paiche:** experto en gestión pesquera en Brasil.
- **Colaboración directa** con la comunidad para desarrollar un programa de abastecimiento sostenible. Esto permitirá mejorar la calidad del producto y explorar especies no comerciales en la región, aumentando así los ingresos de las comunidades.

Iniciativas para el desarrollo de capacidades

- Mejora de la organización, gestión, producción y comercialización.
- Apoyo al liderazgo femenino y a la creación de medios de vida alternativos.

Impacto en la comunidad

- Aumento de los ingresos económicos al eliminar intermediarios.
- Mejora en la capacidad de procesamiento y almacenamiento de producto.
- Refuerzo del papel de las mujeres en la cadena de valor de la pesca artesanal.
- Sostenibilidad a largo plazo a través de un crecimiento estructurado y oportunidades de financiamiento.

Resultados y conclusión

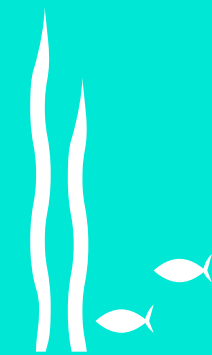
La colaboración de Iberostar con Aliança Kirimurê muestra cómo el acceso directo al mercado y el apoyo estratégico pueden transformar las pesquerías comunitarias. Al empoderar a los pescadores –especialmente a las mujeres– y fomentar prácticas sostenibles en el sector de los productos del mar, esta iniciativa se alinea con la estrategia de pesca responsable de Iberostar y su compromiso con la conservación de los océanos y las comunidades pesqueras.

Compañeros de viaje

Construyendo un abastecimiento responsable junto a nuestra cadena de valor

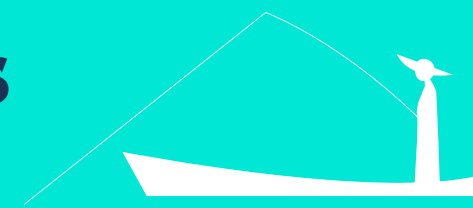
La sostenibilidad en el sector hotelero no puede limitarse a las operaciones internas; debe abarcar toda la cadena de valor. La pesca responsable es un ejemplo clave, y la colaboración con proveedores es esencial para ofrecer a nuestros huéspedes productos del mar que provengan de fuentes sostenibles y contribuyan a la salud del océano.

Adoptamos un enfoque integral, trabajando estrechamente con pescadores, distribuidores y proveedores para promover prácticas que mantengan poblaciones de peces saludables, minimicen el impacto en los hábitats marinos y fortalezcan las comunidades pesqueras. Nuestra cadena de valor es un pilar fundamental en la transición hacia un abastecimiento más sostenible y responsable.



Apoyamos a las comunidades pesqueras locales

En Iberostar, nos asociamos con FishWise para fortalecer el modelo de abastecimiento Lifting Up Local, con el objetivo de empoderar a las comunidades pesqueras en destinos costeros y mejorar su acceso al mercado a través de prácticas responsables. Este marco se basa en una sólida base de otros estándares y directrices aceptadas para la pesca a pequeña escala. Al combinar el abastecimiento sostenible con las tradiciones locales, mejoramos la experiencia de nuestros huéspedes y fomentamos una conexión más auténtica con cada destino.



Impulsamos la trazabilidad en la pesca

Desde 2020, en Iberostar colaboramos con el Global Dialogue on Seafood Traceability (GDST) para garantizar la trazabilidad digital de nuestros productos del mar y reforzar nuestro compromiso con la pesca responsable. El GDST establece estándares globales que aseguran información precisa, accesible y verificable sobre el origen de los productos, contribuyendo a la sostenibilidad y la lucha contra la pesca ilegal. Como miembros del Supervisory Board, participamos en su dirección estratégica, promoviendo la interoperabilidad en la cadena de suministro y facilitando la adopción de estos estándares entre nuestros proveedores.



GLOBAL DIALOGUE
on Seafood Traceability



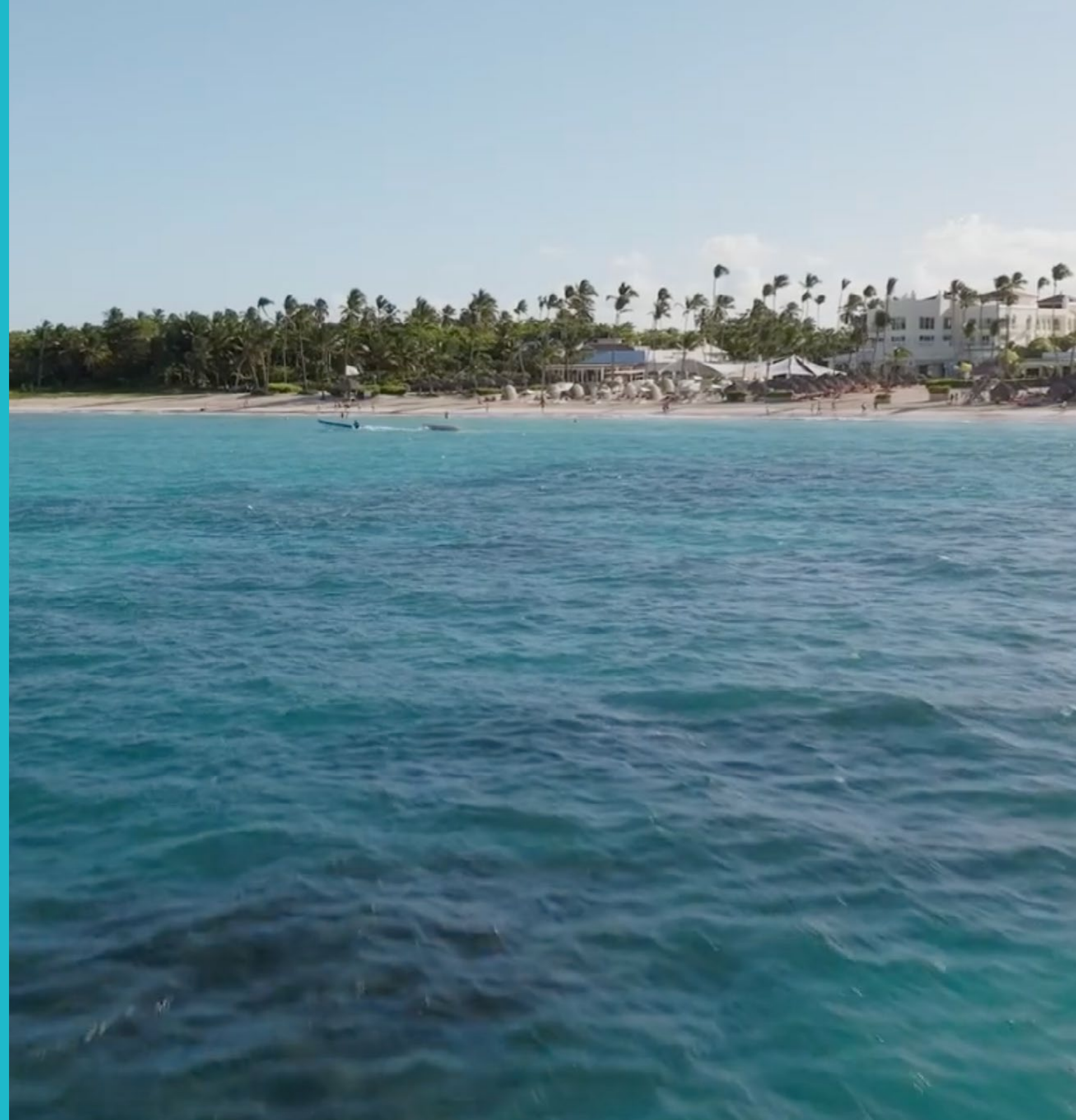
3.7.

Acción climática

A la vanguardia de la acción climática

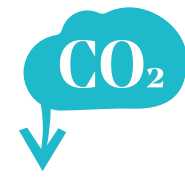
Trabajamos para que nuestros huéspedes viajen con una huella más consciente mientras aseguramos su comodidad y bienestar. Buscamos formas innovadoras de reducir nuestras emisiones, desde la energía que consumimos hasta los productos que elegimos. Apoyamos a las comunidades y protegemos áreas naturales a través de proyectos de carbono.

Iberostar desarrolla estrategias para descarbonizar en el entorno construido y a lo largo de la cadena de valor, priorizando las medidas de adaptación al clima en las zonas costeras, y explorar soluciones de carbono azul que mitiguen los efectos del cambio climático.



Iniciativas clave

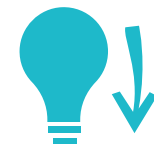
Descarbonización
de nuestras operaciones.



Apuesta por la
energía renovable.



Reducción
de nuestro consumo de energía.



Generación e intercambio de conocimiento



para encontrar soluciones sectoriales.¹²

Electrificación
de nuestras operaciones.



Proyectos de captura de carbono
que apoyan a las comunidades locales.



¹² Más detalle en sección 1.4. Los compañeros de viaje.

KPIs

100%

de los hoteles y las oficinas de Grupo Iberostar en España cuentan con energía con garantía de origen renovable (GdO).

Emisiones de 62,37 GrCo2eq/RPK en World2fly, con una reducción respecto al 2021 del

▼ 6%

Consumo de energía de Grupo Iberostar, en Gwh

1.570,42

Emisiones de alcance 1 y 2: 10,54 kgCo2eq/estancia en Iberostar Hotels & Resorts, con una reducción respecto a 2023 de

▼ 17%

Consumo energético de 31,04 kwh/estancia en Iberostar Hotels & Resorts, con una reducción respecto a 2023 de

▼ 17%

101.650.787 kg.

de combustible fósil en World2fly; 0,234 kwh por RPK.



Logros que impulsan el cambio

Emisiones

En 2019, **Iberostar Hotels & Resorts** marcó un hito en su compromiso ambiental al establecer ambiciosas líneas base y objetivos de descarbonización validados por la iniciativa Science Based Targets Initiative (SBTi), que apuntan a alcanzar el net zero en 2030, veinte años antes de lo estipulado por el Acuerdo de París, y que abarcan la totalidad de su portafolio hotelero.

La compañía ha logrado una reducción del **22,9%** en sus emisiones globales en relación con esta línea base¹³.

En **W2M** también se logró la validación de sus objetivos de descarbonización por parte de SBTi a finales 2024.



	Total emisiones alcance 1 y 2	Emisiones por estancia 1 y 2
Iberostar Hotels & Resorts	<ul style="list-style-type: none"> - Alcance 1: 41.911 TCO2eq - Alcance 2 (market-based): 75.418 TCO2eq - Alcance 1 y 2: 2024 vs 2023: reducción 11% 	<p>10,54 kgCo2eq/est (reducción 17% vs 2023; 12,74 kgCo2eq/est)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alcance 1: 3,77 kgCo2eq/estancia - Alcance 2 (por mercado): 6,78 kgCo2eq/estancia
World2fly	Alcance 1: 321.216¹⁴ TCO2eq	62,37 GrCo2eq/RPK (descenso 6% desde el inicio de actividades en 2021). ¹⁵

¹³ Datos de perímetro global (incluyendo negocios en gestión pero con control operativo). Resto de datos presentados se limita únicamente al perímetro financiero.

¹⁴ Emisiones W2M y O7 Hoteles poco relevantes (3.217 TCO2eq).

¹⁵ World2fly Alcance 1.

Logros que impulsan el cambio

Consumo energético

Iberostar Hotels & Resorts

- Total consumo energético 2024: **345,48 GWh**: **26,64%** renovable.
- Consumo energético por estancia: **31,04 kwh/estancia** (reducción **16,68%** vs 2023).

W2M

Total consumo energético

- World2fly 2024: **1.207,10 GWh**.
- W2M: **14,39 GWh**; **100% renovable**.
- O7 Hoteles: **3,45 GWh**.



Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

Electrificación de hoteles

JOIA Aruba by Iberostar.

JOIA Paraíso by Iberostar.

Iberostar Waves Gaviotas Park.

Iberostar Selection Playa de Palma.



Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS

Avances en energía renovable

- Grupo Iberostar obtiene el **100%** de su electricidad en España de fuentes renovables gracias a un acuerdo con Acciona. El suministro incluye los hoteles y oficinas de Iberostar y su división de viajes, World2Meet.¹⁶
- Instalación de energía fotovoltaica en:
 - República Dominicana: complejo Iberostar Bávaro e Iberostar Waves Costa Dorada.
 - Marruecos: Iberostar Waves Club Palmeraie Marrakech.
 - Montenegro: Iberostar Waves Bellevue.

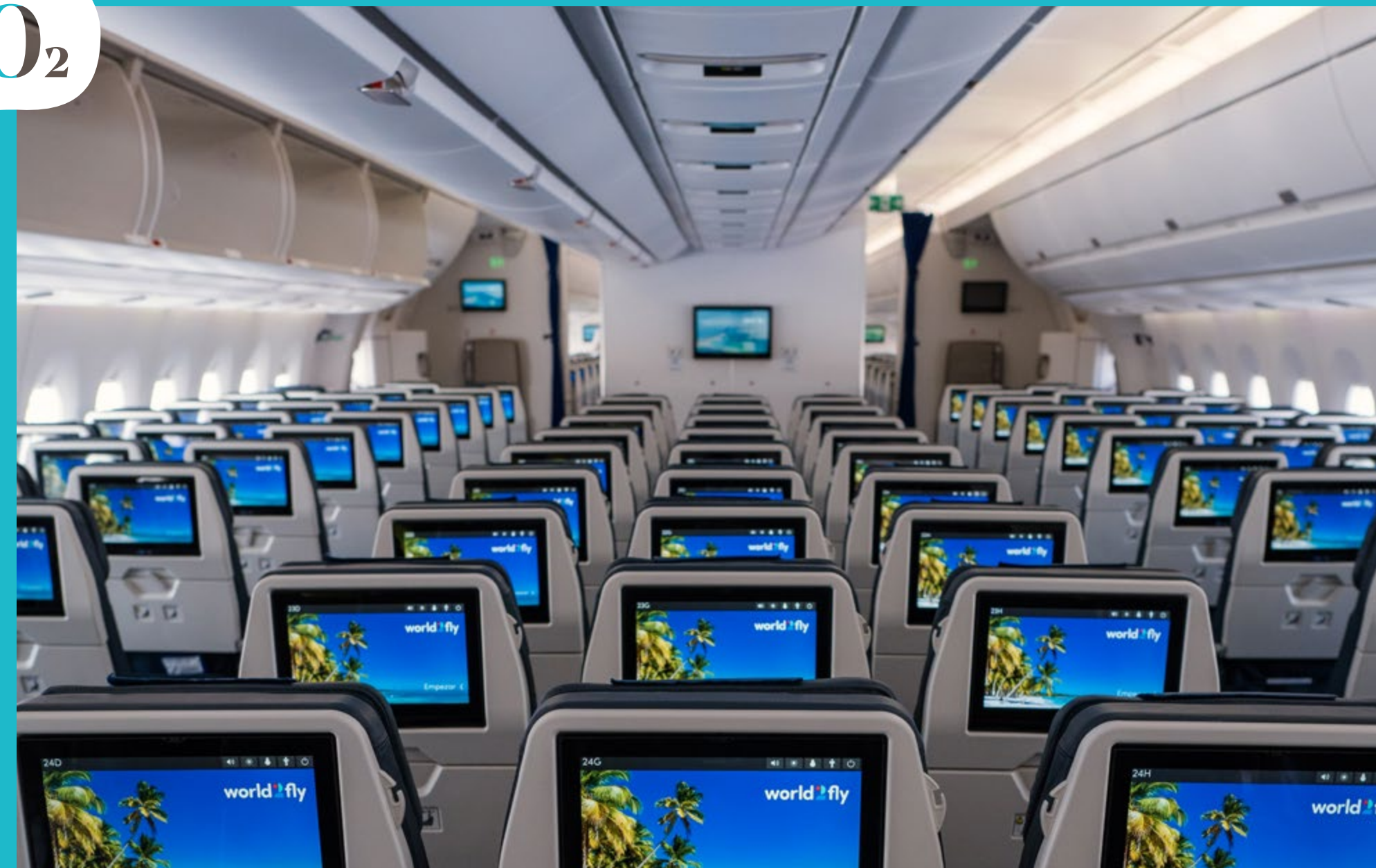


¹⁶ Más detalle en el caso de estudio "Energía 100% renovable para un futuro más limpio".

Logros que impulsan el cambio

CO₂

- World2Meet ha obtenido la validación de sus objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en la iniciativa Science Based Targets (SBTi), confirmando que su estrategia climática está alineada con el estándar corporativo de Net-Zero del organismo internacional.
- World2fly incluirá un 2% de SAF (Sustainable Aviation Fuel) en los vuelos con origen Europa desde enero 2025.



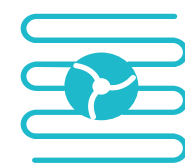
Descarbonizando el turismo

Objetivos a corto plazo (2030)

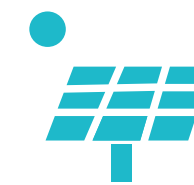
- Reducir en un 85% las emisiones absolutas de alcance 1 y 2 en comparación con el año base 2019.
- Reducir en un 50% las emisiones absolutas de alcance 3 en comparación con el año base 2019 provenientes de la compra de bienes y servicios, bienes capitales, activos arrendados, actividades relacionadas con el combustible y la energía, residuos generados en operaciones, viajes de negocios y desplazamientos de empleados.

Palancas de descarbonización

Alcance 1 y 2



Reducir emisiones de gases refrigerantes.



Obtener electricidad de fuentes renovables.



Electrificar la energía actualmente generada con combustibles fósiles.



Optimizar el consumo energético.

Alcance 3



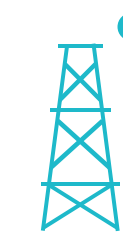
Compra de bienes y servicios.



Bienes capitales.



Activos arrendados.



Actividades relacionadas con el combustible y la energía.



Desplazamientos de empleados.



Viajes de negocios.



Residuos generados en operaciones.

Descarbonizando el turismo



Objetivos a corto plazo (2030)

- Reducir en, al menos, un 42% las emisiones absolutas de Alcance 1 y 2 en comparación con el año base 2023.
- Reducir en, al menos, un 16% las emisiones de gases de efecto invernadero del combustible para aviación (Alcance 1 y 3) por RPK (Revenue Passenger Kilometers) en comparación con el año base 2023.
- Reducir en un 25% las emisiones absolutas de Alcance 3 provenientes de bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades relacionadas con el combustible y la energía, viajes de negocios, desplazamientos de empleados, activos arrendados y uso de productos vendidos.

Objetivos a largo plazo (2050)

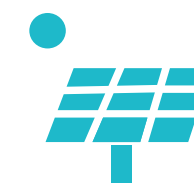
- Reducir en un 90% las emisiones absolutas de alcance 1, 2 y 3 en comparación con el año base 2023.

Palancas de descarbonización

Para las emisiones de alcance 1 y 2 trabajamos tres palancas de descarbonización



Implementación combustible SAF en los aviones de World2fly.



Utilización de fuentes renovables de energía.



Incorporación de medidas de ahorro energético en hoteles.

Para las emisiones de alcance 3, trabajamos siete palancas de descarbonización siendo la primera la de mayor peso en W2M debido a la actividad de intermediación



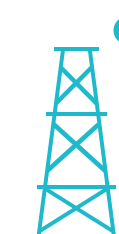
Compra de bienes y servicios.



Bienes capitales.



Activos arrendados.



Actividades relacionadas con el combustible y la energía.



Desplazamientos de empleados.



Viajes de negocios.



Residuos generados en operaciones.

Consumo de energía

La reducción del consumo de energía sigue siendo una prioridad para Iberostar, ya que trabajamos para minimizar nuestro impacto medioambiental. En 2024, logramos una reducción del **13,7%** en el consumo absoluto de kWh en comparación con nuestra línea base¹⁷ de 2019.

Estos ahorros fueron impulsados por:

- Mejoras operativas.
- Formación del personal.
- Inversiones estratégicas en eficiencia energética, incluyendo la mejora de los mecanismos de supervisión y la aplicación continuada de metodologías de referencia energética.

A la vez que Iberostar trabaja en la reducción del consumo energético, también garantiza el confort del huésped. Para ello, el sistema BRAIAN es una pieza clave¹⁸.

¹⁷ La evaluación del ahorro energético se realiza mediante el Protocolo Internacional de Medida y Verificación (IPMVP), que fue desarrollado por la Efficiency Valuation Organization (EVO). Siguiendo el protocolo, se crearon las líneas bases energéticas de los hoteles. Para ello, se tomaron como referencia los consumos de 2018 y 2019 y los datos de las variables más influyentes en el consumo de un hotel: ocupación, temperatura exterior y humedad. Con estos datos, se obtuvo un modelo matemático que determina el consumo energético esperado de un hotel para ciertas condiciones de sus variables. Para las líneas base se consideran todos los centros del Grupo (con control operativo).

¹⁸ Más detalle en Estudio de caso: ahorrar energía con inteligencia artificial.



Hoteles inteligentes

Iberostar Waves Gaviotas Park

General y zonas comunes

Instalación de paneles solares fotovoltaicos en cubierta.



Sistema que permite la regulación de la intensidad lumínica en zonas comunes.

Submedidores para monitorizar y optimizar el consumo energético.

Bombas de calor de alta eficiencia para producción de ACS de las que se aprovecha la recuperación de frío para climatización.



Implicación de todos los equipos del hotel.

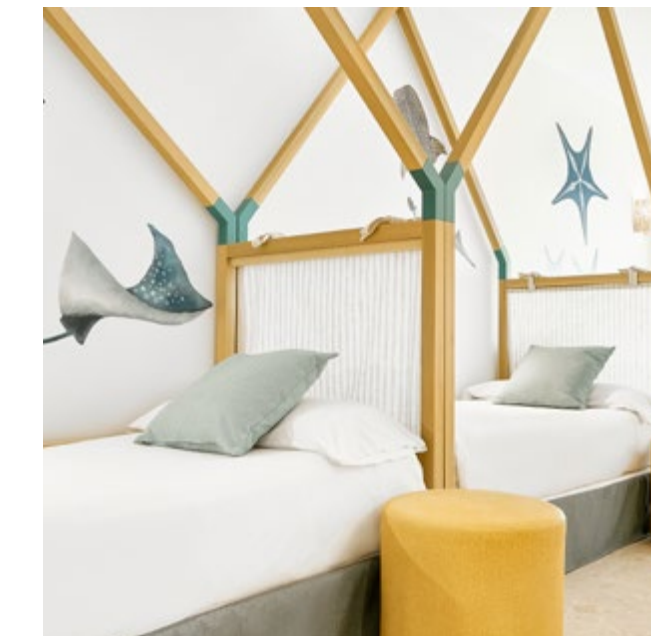


Climatización de las piscinas mediante recuperación de calor.



Electrificación de toda la cocina y el buffet.

Habitaciones



Sistema de control en habitaciones que regula el encendido y apagado de la climatización y la luz.

Sistema de climatización de alto rendimiento: aseguramos el confort de los huéspedes a la vez que minimizamos el uso de energía.

Producción de agua caliente mediante bombas de calor eléctricas de alta eficiencia.

Duchas y grifos eficientes que reducen el uso de energía y agua.



Ahorrar energía con inteligencia artificial

¿Qué?

La iniciativa

BRAIAN es un operador virtual basado en la inteligencia artificial diseñado por Sener para Iberostar Hotels & Resorts. Este sistema permite a la compañía avanzar en sus objetivos de ahorro energético, a la vez que se garantiza el confort térmico del huésped. Para lograrlo, el operador virtual integra, analiza e interpreta los datos de los distintos sistemas del hotel haciendo más inteligente el control de los equipos de climatización. Además, BRAIAN es capaz de ayudar en la gestión eficiente de las inversiones y de las labores de mantenimiento, identificando los puntos de baja eficiencia.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

Implantado

- Iberostar Waves Royal Andalus (España).
- Iberostar Waves Alcudia Park (España).

En proceso de implantación

- Iberostar Selection Playa de Palma (España).
- Iberostar Selection Cancún (México).
- Iberostar Selection Coral Cancún (México).
- Se valora cómo implementarlo en más hoteles de la compañía.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

- Para lograr una gestión eficiente del consumo energético gracias al control automático de la climatización.
- Para mejorar el confort del huésped gracias al funcionamiento óptimo de la climatización.
- Para lograr una gestión eficiente de las inversiones gracias a la detección de puntos ineficientes.
- Para apoyar las labores de mantenimiento gracias a la detección y priorización de incidencias.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración

Cómo funciona el sistema

El sistema BRAIAN funciona mediante algoritmos de inteligencia artificial: el sistema correlaciona los datos de los distintos sistemas, encuentra patrones y optimiza el punto de funcionamiento de los equipos de climatización.

Para ello integra, analiza e interpreta los datos de diferentes fuentes:

- Sistema de control de Hotel (BMS).
- Sistema de control de habitaciones.
- Property Management System (PMS).
- Plataforma de gestión energética.
- Facturas energéticas.
- QR para obtener feedback del confort de los huéspedes.
- Datos meteorológicos.
- Datos de ocupación.

Cómo apoya las labores de mantenimiento

El sistema integra distintos sistemas de control en un único punto y ofrece un operador virtual que apoya a los equipos de mantenimiento, facilitando su labor e involucrándolos en su desarrollo, formación y seguimiento. Además, impulsa la capacitación del equipo técnico, preparándolos para las necesidades futuras de la profesión. Los equipos de mantenimiento están implicados en cada parte del proceso, tanto en la cocreación del sistema para cada uno de los hoteles como en la formación para utilizar correctamente el sistema y su seguimiento.

Organizaciones implicadas

El sistema BRAIAN ha sido desarrollado por Sener.



Resultados y conclusión

Tras la implantación del sistema BRAIAN en Iberostar Waves Alcudia Park, se incrementó el confort térmico del cliente de un 80% al 90% y se consiguió un ahorro energético total adicional del 6% con un 18% de ahorro en climatización. Asimismo, se ha conseguido facilitar el trabajo de los equipos de mantenimiento en los hoteles y reducir su carga de trabajo.

La implementación de BRAIAN es de gran importancia para el Grupo, ya que reduce el consumo energético a la vez que mejora el confort del cliente y apoya las labores de mantenimiento. Los resultados obtenidos hasta el momento son prometedores y demuestran el potencial de esta tecnología para avanzar hacia la descarbonización y la innovación en el sector hotelero.

Energía 100% renovable para un futuro más limpio

¿Qué?

La iniciativa

Grupo Iberostar ha firmado un acuerdo con Acciona Energía para obtener 80 GWh/año de electricidad 100% renovable durante 11 años. Este acuerdo (PPA) cubre todas las necesidades eléctricas del Grupo en España, incluyendo hoteles, oficinas y su división de viajes, World2Meet. La electricidad proviene de instalaciones renovables en España, con garantías de origen certificado y trazabilidad a través de GREENCHAIN®, la plataforma blockchain de ACCIONA Energía. Este acuerdo permitirá evitar la emisión de 8.000 toneladas de CO2 a la atmósfera cada año y es un paso clave hacia la neutralidad de carbono para 2030.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

Este acuerdo se aplica a todas las operaciones de Grupo Iberostar en España, abarcando hoteles, oficinas centrales y la división de viajes World2Meet.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

Para lograr el objetivo de reducir sus emisiones de alcance 1 y 2 un 85% para 2030, Grupo Iberostar debe abordar el consumo de electricidad, que supone más de dos tercios de la energía consumida. Este acuerdo con ACCIONA Energía aborda esta necesidad al asegurar un suministro de energía 100% renovable y reducir significativamente la huella de carbono del Grupo.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración

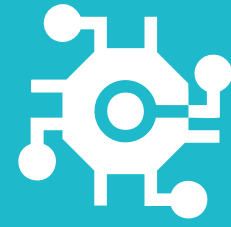
- Acuerdo de Compra de Energía (PPA - Power Purchase Agreement): se establece un contrato a largo plazo con ACCIONA Energía para asegurar el suministro de 80 GWh/año de electricidad renovable.
- Garantías de Origen y Trazabilidad: la electricidad cuenta con garantías de origen certificado y acceso a la plataforma GREENCHAIN® para verificar el origen renovable en tiempo real.
- Reducción de Emisiones: se evitarán 8.000 toneladas de CO2 al año gracias al consumo de energía limpia.

Resultados y conclusión

El acuerdo de compra de energía renovable con ACCIONA Energía es una iniciativa clave para Grupo Iberostar en su camino hacia la reducción de emisiones de alcance 1 y 2. Permite asegurar un suministro de energía 100% renovable en España e impulsar la transición energética del sector turístico. Esta iniciativa demuestra el compromiso de Grupo Iberostar con la acción climática y su enfoque en el abastecimiento de energía renovable.

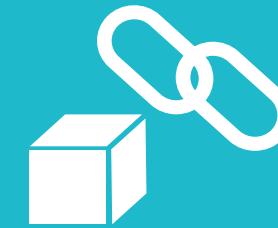
Compañeros de viaje

Proveedores de energía y partners tecnológicos



Nuestros proveedores y partners desempeñan un papel fundamental en nuestro camino hacia la descarbonización. En España, contamos con un 100% de electricidad renovable en todo el Grupo gracias a nuestro acuerdo con Acciona. Asimismo, Sener nos apoya con el desarrollo del sistema BRAIAN, basado en la inteligencia artificial para reducir el consumo energético en nuestros hoteles.

Cadena de suministro



El 77% de la huella de carbono Iberostar Hotels & Resorts proviene del alcance 3 y cerca del 50% proviene de la compra de bienes y servicios. Por ello, trabajamos en una estrategia con nuestra cadena de suministro para diseñar una estrategia de compras sostenible enfocada a la descarbonización.

Stakeholders en destinos



Colaboramos codo con codo con nuestros destinos para contribuir a una mayor penetración de energías renovables, analizando e introduciendo alternativas de energía limpia en el sector hotelero y con nuestros socios.



Aspiramos a volar más ligero

¿Qué?

La iniciativa

Uno de los principales desafíos a los que se enfrenta World2Fly, al igual que el sector aeronáutico en general, es alcanzar las cero emisiones netas de CO2 para el año 2050. Para ello, hemos planificado la utilización progresiva de SAF (sustainable aviation fuel) a partir de 2025. Desde el inicio de nuestras operaciones, hemos incorporado a nuestra flota los Airbus A350-900, conocidos por su equipamiento respetuoso con el medio ambiente. Comprometidos con la mejora continua, hemos implementado tecnología avanzada para digitalizar y optimizar nuestros procedimientos.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

Las aplicaciones tecnológicas se han implantado tanto en la flota Airbus A350 como en la flota Airbus A330. Estas herramientas son utilizadas por diferentes departamentos, abarcando cada una de ellas diferentes etapas de la operación aérea: desde la preparación y realización del vuelo hasta su finalización.

¿Por qué?

Necesidad de actuar

Para avanzar con nuestros objetivos ambientales es esencial mejorar la eficiencia operativa. Los aplicativos como Aviator de Jeppesen (Electronic Flight Folder), Sky Breathe (Analytics y My Fuel Coach) y Flightmann permiten simplificar y automatizar los flujos de trabajo, reducir el uso de papel y el peso en cabina.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración

Aviator Jeppesen

Esta aplicación EFF (Electronic Flight Folder) ayuda a reducir significativamente el consumo de materiales asociados a la producción, distribución y almacenamiento de documentación operativa, además de optimizar la posterior gestión y análisis de los datos recopilados en vuelo.

- Mejora de la eficiencia: simplificación de los flujos de trabajo para optimizar los procesos operativos.
- Reducción del consumo de papel: digitalización de la documentación para minimizar el uso de papel.
- Reducción del peso de transporte: disminución del peso de la documentación en vuelo, contribuyendo a una mayor eficiencia de combustible.
- Análisis de datos: recopilación y análisis de datos en vuelo para mejorar la toma de decisiones.

Sky Breathe (Analytics y My Fuel Coach)

- El módulo de Analytics analiza los datos de cada vuelo utilizando algoritmos basados en Big Data e inteligencia artificial.
- My Fuel Coach es una app para pilotos que les permite tomar decisiones más informadas y ajustar sus operaciones, al mismo tiempo que desarrollan una cultura más consciente del consumo de combustible. Permite:
 - Monitorizar el rendimiento de combustible: seguimiento eficaz del consumo de combustible para identificar áreas de mejora.
 - Propuestas de mejora: identificar oportunidades para maximizar el ahorro de combustible.

Flightmann

Esta herramienta utilizada por la tripulación ayuda a la gestión de informes, seguimiento de requisitos solicitados por los pasajeros y posteriormente permite el análisis de datos.

Resultados y conclusión

World2Fly está implementando medidas tecnológicas para incrementar la eficiencia operativa de los vuelos. Gracias a la utilización de la aplicación EFF (Electronic Flight Folder) se estima un reducción en un 80% del uso de papel en la preparación de vuelos, lo que disminuye el peso en cabina, el consumo de combustible y las emisiones de CO2. Estas iniciativas representan un avance hacia nuestros objetivos ambientales.

3.8.

Economía circular

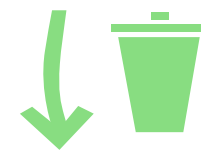
Reducimos nuestro impacto, preservamos el futuro

Iberostar promueve la transición hacia modelos de negocio circulares, abogando por prácticas regenerativas en el uso del agua, la energía y los productos en los hoteles. La ambición es integrar un enfoque circular más allá de los hoteles que también abarque los destinos y la cadena de valor. Asimismo, trabajamos para minimizar la generación de residuos en los hoteles y mejorar su gestión y valorización.



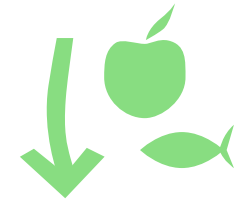
Iniciativas clave¹⁹

Reducción de residuos



enviados a vertedero en nuestras operaciones.

Reducción del desperdicio de alimentos con tecnología de IA (Winnow).



Proyectos de compostaje.



Instalación de fuentes de agua y botellas reutilizables.



Proyectos de gestión de residuos en los destinos.



Mejora en la gestión del agua.



¹⁹ Los datos cuantitativos de esta sección se refieren al perímetro financiero. No obstante, nuestras buenas prácticas de gestión de residuos y sostenibilidad se implementan cualitativamente en todos nuestros activos, incluidos los hoteles en gestión.

KPIs



Iberostar Hotels & Resorts

69%

reducción de residuos enviados a vertedero respecto a la línea base (2021).

Sistemas Winnow para la reducción de residuos implantados en más de

+60 hoteles.

+250

personas en los equipos 3R de Iberostar Hotels & Resorts.

World2Meet

Implementación de equipos 3R en los

8 hoteles de O7.

Reducción de

+1.000 kg.

de plástico de un solo uso en el servicio de comida a bordo de los aviones de World2fly.

Reducción del agua transportada en aviones de World2fly, con una reducción del

10% en cada vuelo, lo que equivale a 77,39 toneladas.

Reducción del

80% de papel en los sobres de vuelo por el uso de Electronic Flight Folder (EFF).

Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



6.603

toneladas (**26%** sobre el total) enviadas a vertedero, lo cual supone una reducción del **69%** en comparación con la línea base de 2021.

+ 250

personas integran ya el departamento de **3R** de Iberostar, dedicado a la gestión de residuos.

Logros que impulsan el cambio



Implementación de la tecnología basada en IA (Winnow Solutions)

en las cocinas de más de **60 hoteles** para reducir el desperdicio alimentario.

Logros que impulsan el cambio



IBEROSTAR
HOTELS & RESORTS



Compostaje del 100% de los residuos orgánicos

de Iberostar Waves Bahia e Iberostar Selection Praia do Forte gracias a una colaboración con Ponto a Ponto.

Logros que impulsan el cambio



Adecuación de las áreas de residuos y creación de los equipos 3R

en los 8 hoteles de O7.

Logros que impulsan el cambio



**Reducción de plásticos
un solo uso en los
menús de a bordo
World2fly**

(-1.050 Kg en 2024).

Logros que impulsan el cambio



Oficinas y agencias de viaje W2M libres de residuos enviados a vertedero

Repensar los recursos

Equipos 3R

- **Misión:** reducir la cantidad de residuos enviados a vertederos.
- **Enfoque:** impulsamos la expansión de los equipos 3R, primer departamento global dedicado exclusivamente a eliminar el concepto de residuo en la hostelería.
- **Equipo actual:** más de 250 colaboradores.
- **Funciones:** medir, segregar y analizar los residuos, además de formar a otros equipos.

Nos comprometemos a crear una experiencia en sintonía con la naturaleza, preservando los recursos naturales, alargando la vida de los materiales y minimizando los residuos que generamos

Proyectos de compostaje

Misión: convertir el residuo orgánico en un recurso valioso.

Enfoque: desplegar proyectos in-situ de compostaje en nuestros propios hoteles y en los destinos, fomentando la economía circular.

Funciones: recoger, clasificar y transformar los residuos orgánicos en abono de alta calidad, gestionando integralmente el proceso de compostaje.

Dónde:

Proyectos de compostaje dentro de nuestros hoteles:

- Complejo Bávaro.
- Complejo Paraíso.
- Iberostar Selection Playa Mita.
- Iberostar Waves Cozumel.
- Iberostar Selection Diar El Andalous.
- Iberostar Waves Club Palmeraie Marrakech.
- Iberostar Waves Mehari Djerba.
- Iberostar Waves Saïdia.

Proyectos de compostaje en colaboración con partners en los destinos:

- Iberostar Selection Sábila.
- Iberostar Waves Bouganville Playa.
- Iberostar Selection Andalucía Playa.
- Iberostar Waves Royal Andalus.

Política de compras

Misión: reducir, evaluar y mejorar los productos que compramos.

Enfoque: evaluamos los productos que compramos en cada destino con los departamentos de operaciones y compras.

Retos: la complejidad de este proceso radica en la naturaleza particular de cada destino, marcada por diversas normativas locales, dinámicas con los proveedores y otros factores contextuales.

Uso y reciclaje de materiales

- Priorizamos el uso de productos y servicios que minimizan los residuos en todos nuestros hoteles. Al hacerlo, queremos minimizar el uso de recursos naturales y fomentar la reutilización y el reciclaje de materiales.
- Continuamos avanzando en un modelo de compras responsable que impacta en todos los hoteles donde operamos.
- Promovemos el reciclaje de materiales. En Baleares, donamos muebles, textiles y otros materiales a la Fundación Deixalles y colchonetas al proyecto Renetas. En Canarias, trabajamos en el reciclaje de textiles en Fuerteventura con Resuinsa.

Residuos generados

Residuos totales generados en hoteles

24.993 toneladas

2,29 kgs/estancia

Residuos totales en obras²⁰

11.754 toneladas

3.529 Tn (30%)
enviados a vertedero.

²⁰ Se computan datos de las principales obras ejecutadas en 2024 (nuevo hotel en Eagle Beach, Aruba, y reformas integrales de los hoteles de Cala Barca, Mallorca, y Gaviotas Park, Fuerteventura).

Construyendo con conciencia

Para guiar la circularidad en construcciones y reformas además de fomentar la descarbonización, Iberostar cuenta con un **Manual de Diseño y Construcción Sostenible** como una guía integral que reúne más de 100 medidas orientadas a:

- Alcanzar nuestros objetivos de descarbonización en los edificios.
- Fomentar el consumo responsable de recursos y materiales de construcción.
- Minimizar los residuos generados durante las obras.
- Promover el diseño y construcción de espacios que beneficien tanto a las personas como al entorno que los rodea.

Se trata de una herramienta clave que los equipos de arquitectos, ingenieros y decoradores utilizan para proyectar los nuevos hoteles o la renovación de hoteles existentes con un enfoque que considere los principios de la economía circular.²¹

Implementación en nuevas construcciones y reformas

Construcción del hotel JOIA Aruba by Iberostar

- Se utilizaron sistemas de construcción prefabricada, lo que redujo significativamente los residuos y optimizó el uso de materiales.
- Se priorizó el uso de materiales con contenido reciclado y madera de origen sostenible.

Reforma de Iberostar Waves Gaviotas Park

Se logró desviar cerca del 75% de los residuos del vertedero.

Renovación de las habitaciones de Iberostar Selection Paraíso Lindo e Iberostar Selection Paraíso Maya

Se reutilizó prácticamente todo el mobiliario, extendiendo su ciclo de vida.



²¹ Más detalle del manual en apartado 3.2.Crecimiento responsable.

Cocinando el cambio

¿Qué?

La iniciativa

Iberostar ha implementado Winnow, un sistema de inteligencia artificial que mide el desperdicio de alimentos en cocinas. Esta tecnología rastrea, analiza y ajusta la producción en función del desperdicio detectado, apoyando el objetivo de ser libres de desperdicios para 2025. Al proporcionar datos en tiempo real, permite al equipo de cocina generar eficiencias operativas que tienen un impacto económico y medioambiental.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- Iberostar probó por primera vez la tecnología Winnow en España en 2019.
- A partir de diciembre de 2023, los sistemas de seguimiento de desperdicio de alimentos Winnow se han integrado en 62 hoteles Iberostar en dos regiones clave:
 - AME (Américas): 23 hoteles.
 - EMEA (Europa, Medio Oriente y África): 39 hoteles.

¿Por qué?

La necesidad de intervención

- Reducir el desperdicio de alimentos es clave para la sostenibilidad de Iberostar y su meta de un futuro sin desperdicio.
- Optimizar la gestión de alimentos minimizan el impacto ambiental y mejora la eficiencia financiera.
- Winnow analiza tendencias de consumo, ajusta porciones y optimiza la planificación del menú.
- La iniciativa refuerza el compromiso de Iberostar con el turismo responsable y la economía circular.

¿Cómo?

El enfoque e impacto de Iberostar

- Winnow utiliza IA para rastrear y cuantificar el desperdicio de alimentos en tiempo real, proporcionando información procesable a los equipos de cocina.
- Los chefs y el personal de cocina aprovechan estos datos para refinar las ofertas de menú según las preferencias de los huéspedes, reduciendo la preparación innecesaria de alimentos.
- Los esfuerzos de reducción de desperdicio ahorran costes y mejoran la experiencia de los huéspedes al garantizar opciones de alimentos de alta calidad y cuidadosamente seleccionados.
- Esta iniciativa fomenta la innovación en la gastronomía de Iberostar, alineando la creatividad culinaria con los objetivos de sostenibilidad.
- El impacto se extiende más allá de las cocinas individuales, ya que el compromiso de Iberostar con el turismo responsable y la reducción de desperdicio inspira un cambio más amplio en la industria.

Resultados y conclusión

La integración de la tecnología Winnow muestra que las soluciones basadas en datos pueden mejorar la sostenibilidad en la hospitalidad. En 2024, hemos logrado un ahorro global de más de 260.000 kg de alimentos. La reducción de desperdicios y optimización de las operaciones, basada en datos reales, lleva a la reducción de impacto ambiental y genera eficiencias a la vez que garantiza la satisfacción de los huéspedes.

El poder de nuestra gente

¿Qué?

La iniciativa

El departamento 3R de Iberostar, basado en los principios de economía circular “Reducir, Reutilizar y Reciclar”, se encarga de segregar, pesar y analizar los residuos en todas sus propiedades. La formación de equipos 3R dentro de los hoteles representa un cambio estratégico hacia la gestión centralizada de residuos, reuniendo diversas áreas operativas bajo un equipo especializado para mejorar la eficiencia y el impacto.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

- Operan en las propiedades de Iberostar Hotels & Resorts en EMEA (Europa, Oriente Medio y África) y AME (Américas), así como en todos los hoteles de O7 Hotels de W2M.
- 259 empleados:
 - AME: 159 empleados.
 - EMEA: 100 empleados.
- Lideran la recolección, medición y análisis de residuos, generando información valiosa para mejorar las estrategias de gestión de residuos en los hoteles de Iberostar.

¿Por qué?

La necesidad de intervención

- La gestión de residuos es una parte clave de la estrategia de sostenibilidad de Iberostar.
- Los equipos 3R colaboran y ejercen como punto de unión entre los departamentos operativos, asegurando que el personal del hotel tenga el conocimiento y las herramientas para mejorar su labor de reciclaje.
- Equipos especializados en el manejo de residuos –como compactadoras, trituradoras, carros eléctricos y sistemas de almacenamiento avanzados– potencian la eficiencia operativa del tratamiento de residuos.
- El seguimiento en la nube y el uso de tabletas en auditorías generan informes precisos, permitiendo a Iberostar optimizar sus estrategias de reducción.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración de Iberostar

- Los equipos 3R trabajan junto con el personal del hotel para mejorar el reciclaje y la eficiencia de la gestión de residuos.
- Mediante herramientas avanzadas, supervisan la separación adecuada de residuos.
- Un sistema inteligente de seguimiento de residuos registra el peso y el tipo de residuos en cada contenedor, y transfiere los datos en tiempo real a una base de datos en la nube.
- Los datos registrados en la nube se analizan mensualmente para tomar decisiones e identificar oportunidades de reducción.
- El compromiso y la capacitación de los empleados son prioridades clave, ya que los equipos 3R comparten buenas prácticas con compañeros de diferentes áreas.

Resultados y conclusión

Los equipos 3R de Iberostar muestran cómo la gestión adecuada de residuos y la toma de decisiones basada en datos pueden contribuir a impulsar una economía circular. Al implementar la recolección centralizada de residuos, utilizar la tecnología para un seguimiento en tiempo real y fomentar el compromiso de los empleados, la iniciativa posiciona a Iberostar como líder en prácticas de economía circular dentro de la industria hotelera.

El valor del agua

El agua es un recurso esencial para la vida y el desarrollo, pero es un recurso finito y su disponibilidad está cada vez más comprometida. Según Naciones Unidas, más de 2.000 millones de personas viven en países con estrés hídrico, y se prevé que esta cifra aumente debido al cambio climático y el crecimiento demográfico. En los destinos donde Iberostar opera, la presión sobre los recursos hídricos también es evidente, agravada por eventos climáticos extremos y por la sobreexplotación. Conscientes de esta realidad, reforzamos nuestro compromiso con una gestión responsable del agua, apostando por instalaciones que reduzcan el consumo de agua, innovando en procesos operativos e impulsando planes de reutilización que permitan maximizar el uso de los recursos hídricos.

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. Cuando 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.
- El uso del agua es especialmente importante en los destinos en los que operamos: según los análisis realizados, 33 de nuestros hoteles se encuentran en zonas en riesgo medio de estrés hídrico y 22 de ellos se encuentran en zonas con riesgo alto.



Iniciativas de 2024

Iberostar Hotels & Resorts

- Proceso para 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.
- Estudio y medidas para reducir el consumo de agua en nuestros jardines y zonas verdes.
- Lanzamiento de un protocolo de calidad del agua en nuestras costas.

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

W2M

- World2Fly ha llevado a cabo un estudio sobre el transporte de agua potable en sus vuelos operados con aeronaves A350, con la utilización de Skywise de Airbus.²²
- En todos los hoteles de O7 Hoteles se han implementado medidas de ahorro de agua como la instalación de pulsadores de doble descarga y aireadores de grifo y se han adecuando las instalaciones para mejorar la eficiencia en el consumo.

Protocolo de calidad del agua

En 2024 desarrollamos un protocolo de calidad del agua, que establece un marco para asegurar la salud de los ecosistemas costeros y la calidad del agua para uso recreativo como nadar, practicar deportes acuáticos o disfrutar de las playas en las propiedades de Iberostar. Define estándares de calidad para diferentes tipos de agua como la de las playas y la que usamos para riego y la de ríos y lagos, proporcionando tablas con parámetros y límites aceptables según las regulaciones locales e internacionales. Además, incluye un sistema de evaluación mediante un índice de calidad del agua (WQI - Water Quality Index) y recomienda planes de acción para abordar desviaciones de los estándares, enfatizando la importancia del monitoreo regular y la implementación de ajustes para mantener la calidad del agua y proteger la biodiversidad marina y costera.

Datos 2024

Consumo de agua Iberostar Hotels & Resorts:

9.034.884,92 m³

(9.242.808,92 m³ en 2023).²³

Agua reciclada en Iberostar Hotels & Resorts:

904.350,00 m³

(10,01% del total consumido)

(1.202.186,00 m³ en 2023; 13,01% del total consumido).

Ratio de intensidad del consumo de agua:

0,83 m³

por estancia (0,88 m³ en 2023).

²² Más detalle en apartado "Estudio de caso: volar con menor impacto".

²³ Datos W2M poco relevantes.



Compañeros de viaje

Partners en nuestros destinos para la gestión de residuos



Queremos impulsar modelos circulares de gestión de residuos en los destinos. Para ello colaboramos activamente con el sector público y privado a través de alianzas y proyectos conjuntos que buscan beneficiar tanto a la comunidad local como al medio ambiente. Buscamos gestores que nos permitan minimizar los residuos enviados a vertedero y desarrollamos soluciones que mejoran la recolección, clasificación y gestión de los residuos.²⁴

²⁴ Más detalle en apartado 3.4. Alianzas en destino.

Trabajo con nuestra cadena de valor



Nuestros proveedores son clave en nuestro compromiso con la circularidad. Para reducir residuos desde el origen, promovemos el uso de materiales de empaque sostenibles, como plásticos biodegradables o reciclables, y priorizamos proveedores locales. Además, priorizamos envases a granel o de mayor tamaño, minimizando el material de embalaje por unidad y fomentando un modelo de consumo más eficiente y responsable.



Volando más ligeros

¿Qué?

La iniciativa

World2Fly ha llevado a cabo un estudio sobre el transporte de agua potable en sus vuelos operados con aeronaves A350, con la utilización de Skywise de Airbus. Este análisis ha permitido ajustar de manera precisa la cantidad de agua potable transportada en los aviones de la flota A350, garantizando así el servicio durante el vuelo y logrando niveles óptimos de eficiencia en el transporte de agua. La iniciativa forma parte de las acciones para reducir el consumo de combustible y la consecuente emisión de gases contaminantes.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

Implantado desde Junio de 2024 en la flota A350 y actualmente realizándose mediciones para aplicar esta misma medida en la flota A330.

¿Por qué?

La necesidad de intervención

En el contexto de la aviación comercial, la gestión eficiente de los recursos a bordo y la reducción de las emisiones de gases contaminantes son importantes. Una de las áreas clave en las que se puede optimizar las operaciones es la monitorización de la gestión del agua potable transportada en los vuelos, en las que se destaca:

- Reducción del consumo de combustible: transportar menos agua reduce el peso total del avión, lo que a su vez disminuye el consumo de combustible. Esta reducción en el consumo de combustible contribuye a disminuir las emisiones de CO2.
- Optimización de recursos. Ajustar la cantidad de agua transportada según las necesidades reales del vuelo evita el desperdicio de recursos. Al llevar solo la cantidad de agua necesaria para cada vuelo, se asegura un uso más eficiente y responsable de los recursos hídricos.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración de World2Fly

- Evaluar la tendencia de consumo de agua que se registra en el avión a través de Skywise.
- Planificar las acciones de actuación evaluadas por la dirección de operaciones vuelo.
- Modificar los manuales operativos y comunicar al personal involucrado en el proceso.
- Fijar en los aplicativos de las aeronaves A350 el nuevo porcentaje de carga de agua.

Resultados y conclusión

Esta iniciativa ha conseguido reducir el transporte de agua en los A350 de un **10%** en de cada vuelo. En el año 2024 se estima que la medida ha significado la reducción de **77,39** toneladas de agua transportada.

Volar alto con menor impacto

¿Qué?

La iniciativa

World2Fly avanza en la eliminación de plásticos de un solo uso en el servicio a bordo, una iniciativa liderada por su equipo de servicio a bordo. Este esfuerzo reafirma nuestro compromiso con la reducción del impacto ambiental y la promoción de prácticas más sostenibles en la aviación.

¿Dónde?

Ubicación y contexto

En colaboración con nuestro proveedor de catering, Newrest Madrid, responsable del 63% de los menús a bordo, hemos impulsado la reducción de plásticos de un solo uso en el servicio de comida. Esta alianza ha sido clave para avanzar hacia una operación más sostenible.

¿Por qué?

La necesidad de intervención

La gestión de residuos en la aviación comercial es clave para mitigar su impacto ambiental. World2Fly, en su compromiso con la sostenibilidad, impulsa iniciativas para reducir residuos y minimizar su huella ecológica.

¿Cómo?

Enfoque y colaboración de World2Fly

- Identificación de productos con envases de plástico de un solo uso según el servicio a bordo.
- Análisis de alternativas sostenibles junto con nuestro proveedor principal.
- Sustitución de plásticos por materiales biodegradables o compostables.
- Medición de resultados para optimizar la estrategia y extenderla a otros proveedores.
- Evaluación continua de nuevas soluciones en el mercado de catering.

Resultados y conclusión

Seguimos reduciendo nuestro impacto ambiental eliminando plásticos de un solo uso en los servicios de comida a bordo y fortaleciendo alianzas con proveedores. Gracias a esta iniciativa, hemos evitado la generación de más de 1.050 kg de residuos plásticos en colaboración con Newrest Madrid.



Anexos

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 2024 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:

Balear de Inversiones Financieras, SL.	Cia Agropec de Calvià SL	Otelcilik Limited Sirketi
Sayglo Holding, S.L.	Pajara Inversiones SL	Aga Founty Investments
Iberostar Servicios Integrales, SLU	Mencey Media, S.L.	Société Touristique Ain Djedida, SARL.
NOSTRUM XXI, S.L.U	Royal Cupido SL	Iberostar Oriental Otelcilik Limited Sirketi
Resort & Real Estate	Golf Novo Sancti Petri,SA	Med Azur
Ibervision BV	Iberostar Leasing, S.L.U.	Montenegro Hotels D.O.O.
Iberostar Internat. AG	Balear de Inv. Lusas,U.Ld	Iberostar Montenegro, D.O.O.
Startel Holding BV	Ole Lease Enterprise, S.L.U.	Iberoservice México
Iberusa BV	Branch Development Ltd	Turiservice Ag.Viagens
STARTWIN B.V.	Hotelera Playamar SA CV	W2M Thailand
Marcaribe Services, Lda (antes Iberotrade Int. AG (MAD))	Paraiso El Cedral SA CV	W2M Morocco
Termoficinas, S.L.	Hotelera Playa Paraiso SA CV	W2M Turkey Turizm Limited Sirketi
Gestora de Activos en Leasing, SLU	Servicios Hoteleros del Caribe SA CV	W2MDPT Portugal
Mexinvestment	Servicios Hoteleros del Yucatán SA CV	World 2 Meet, S.L.
Iberica BV	Servicios Logísticos del Caribe SA CV	World 2 Fly, S.L.U
Marinha BV	Construcciones del Yucatan SA CV	W2M Corporate, S.L.
Milo	Hotelera Playa Litibú SA de CV	World2Meet Global Services, SLU
Marcaribe Internacional (España)	Inversiones Coralillo SA	Flowo Travel, SLU
Arubaland B.V.	Inversiones Güiro SA	World2Meet Travel
W2M Holding BV	Inversiones la Laguna SA	World 2 Fly Portugal, S.A.
Riviera Montenegro B.V.	Visit us Inc.	W2M Travel Portugal, Unipessoal LDA
Iberostar Distribución SL	Amazon Jungle Naveg. Ltda	W2M Dominicana, S.R.L.
Gestora de Destinos, S.L.	Nolandi Emp. e Part. Ltda	Ganas de viajar, S.L.

Impact Development NV	Marinha Inves. Imob. Ltda	W2M Lapland OY
Canatrade Hospitality Inc.	CubaCaribe	World 2 Fly, S.L.U (EP Cuba)
Activos Turísticos, S.L.	Costa Varadero	Gestora de Destinos, S.L. (EP Cuba)
Ibersand Construction Company VBA	Trinidad Hoteles	World 2 Fly, S.L.U (EP Dominicana)
Ibersand Holding VBA	Desarrollos y Edificaciones Hot. Litibú	World 2 Fly Portugal, S.A. (EP España)
Ibersand Human Resources VBA	Mexihold, SA de CV	S.E.E. El Jabalí S.R.L.
Punta Oeste Investment VB	Actualia del Caribe, SA de CV	Aponiente S.R.L.
Ibersol Holding & Management Co. VBA	KM 17	Circuitos turísticos, S.L.U.
Aruba Sands Development Company NV	RLJ Cancún Hotel	W2M Servicios Corporativos, S.L.U.
Ibersol Construction Co. VBA	RLJ Cancún Shopping	Viajes W2M, SAU
Ibersol Human Resources Co. VBA	RLJ Cancún Golf	W2M Cabo Verde Sociedade Unipessoal
Tierra del Sol BV	RLJ Cancún Servicios	World 2 Fly, S.L.U. (EP Méjico)
2DWORLD S.R.L.	Europea de Inversiones S.A.S.	World 2 Meet Jamaica Limited
Gestora Hotelera Carey SL	Marcaribe Intern. Turismo Ltd.	W2 Bus, SRL
Zebralia Holding S.à.r.l.	Servicios Hoteleros del Oeste	W2M Albania, Sh.p.h.
Servicios Globales de Almacenaje Frío, S.L.U.	Club Member Services, LLC	Basic Menorca, S.L.U.
Antilla del Mar Holding VBA	Citusa Park Avenue, LLC	Transporturist SA de CV
Tierra del Sol Real Estate NV	Laisla Overseas SLU	Dominican Experience, S.R.L.
Tierra del Sol Golf Course NV	LHC Cuba	World 2 Fly, S.L.U. (EP Colombia)
Marcaribe Intern. Turismo Ltd.	Iberdom	Iberica Constr e Incorpor Ltda
Iberostar Hot y Aptos SL	Maní Importadora Hotelera, S.L.U.	Iberostate Inversiones, S.I.
Inversora de Hoteles Vacacionales	Iberoclub NV	Inversiones Bohiques SRL
Costa Limones SA	Iberostar The Club México SA de CV	Iberostate RR.DD S.R.L.
Hoteles Mar Canario SA	The Club Brasil Clube de Férias Ltda.	Iberostate Serv.Part LTDA
Iberostar Management, SAU	Iberostar Adriática SA	Turismo Itzé, SA de CV
Hoteadeje SL	Iberostar Greece SA	
Portal Interactiv SL	Iberostar Tunisie SA	

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 2024. 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 **Estándares GRI** seleccionados. 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.²⁵

Oficina de Comunicación

oficinadecomunicacion@grupoiberostar.com

²⁵ La explicación y el resultado del análisis de materialidad puede encontrarse en la sección 3.2. del presente informe.

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

MODELO DE NEGOCIO					
Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar	Sección de Referencia	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	1. Nuestra esencia 1.1. Generando valor 1.2. Nuestra organización 1.3. Liderando con integridad Comprometidos a escuchar Impulsando el cambio juntos 2.2. Logros que impulsan el cambio Construyendo un futuro positivo Trabajando con la cadena de valor Nuestro enfoque del riesgo	4-13, 17-26, 34, 47-48, 56	Se detalla la información representativa del total del grupo
	Mercados en los que opera	GRI 2-1	1.2. Nuestra organización	8	
		GRI 2-6			
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 2-1	1. Nuestra esencia	5	
		GRI 2-22	Creando valor en tiempos de incertidumbre 1. Nuestra esencia 2.2. Avances que marcan rumbo 3.1. Impulsando el turismo positivo 3.2. Crecimiento responsable 3.4. Alianzas en destino 3.5. Naturaleza 3.6. Blue Foods 3.7. Acción Climática 3.8. Economía Circular	3-5, 17-26, 30-36, 44-45, 63-65, 73, 97-100, 119-121, 150-152, 158-161, 177-179	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar su futura evolución	GRI 3-3	3.2. Crecimiento responsable	56-61	
	Marco de reporting utilizado	GRI 1	Anexo I: Acerca de esta memoria Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI	196, 198-207	
Principio de materialidad	GRI 3-1	3.2. Crecimiento responsable	44		
	GRI 3-2				

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES (I)

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Sección de Referencia	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	3.2. Crecimiento responsable	44-52, 56-61	
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	3.2. Crecimiento responsable	56-61	
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	3.2. Crecimiento responsable 3.3. Cuidado a nuestra gente 3.7. Acción climática	56-61, 82-87, 159-161	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 3-3	3.2. Crecimiento responsable 3.6. Blue Foods 3.7. Acción Climática	36	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 3-3	3.2. Crecimiento responsable	56-61	
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23	3.2. Crecimiento responsable	56-61	En la incorporación de nuevos hoteles a nuestro portfolio se sigue el principio de precaución aplicando procedimientos de Due Dilligence previo a la adquisición o incorporación en gestión.
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 3-3			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.
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	3.5. Naturaleza	144	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-1	3.8. Economía Circular	186	
		GRI 306-2	3.8. Economía Circular Anexo III: Tablas de información no financiera	186, 189, 194	
		GRI 306-3		211	
		GRI 306-4	Anexo III: Tablas de información no financiera	212	
		GRI 306-5			
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 3-3	3.8. Economía Circular	188	

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES (II)

Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar	Sección de Referencia	Página de referencia	Observaciones
Uso eficiente de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1	190-191	
		GRI 303-2		
		GRI 303-3	190-191, 208	
		GRI 303-5	190-191, 193, 208	
Uso eficiente de los recursos	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3	54-55, 177-178, 186, 187	
		GRI 301-1	210-211	
		GRI 301-2		
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	3.7. Acción Climática Anexo III: Tablas de información no financiera	163, 169, 208-209	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 3-3	3.7. Acción Climática	169-172, 175-176	
Uso de energías renovables	GRI 302-1	3.7. Acción Climática Anexo III: Tablas de información no financiera	165, 173, 208	

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES (III)

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Sección de Referencia	Página de referencia	Observaciones
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	3.7. Acción Climática Anexo III: Tablas de información no financiera	162, 166, 209-210	
		GRI 305-2		162, 166, 209-210	
		GRI 305-4		162, 166, 209-210	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3	3.5. Naturaleza	130-143	
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	3.7. Acción Climática	162-166, 167-168, 173		
	GRI 305-5				
Protección de la Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3	3.5. Naturaleza 3.6. Blue Foods	119-149, 155	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 3-3	3.5. Naturaleza	130-143	

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL (I)

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Sección de Referencia	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	3.2. Crecimiento responsable	44-52, 56-61	
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	3.2. Crecimiento responsable	56-61	
Empleo	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-1	Anexo III: Tablas de información no financiera	213- 216	
	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		217-220	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 3-3		221	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 3-3		222-223	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 3-3 GRI 405-2		225	
	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		222	
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3		3.3. Cuidado a nuestra gente	86
	Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	Anexo III: Tablas de información no financiera	227	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 3-3	3.3. Cuidado a nuestra gente	93	
	Número de horas de absentismo	GRI 3-3	Anexo III: Tablas de información no financiera	226	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3	3.3. Cuidado a nuestra gente Anexo III: Tablas de información no financiera	82-87, 226	

INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL (II)

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Sección de Referencia	Página de referencia	Observaciones
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3	3.3. Cuidado a nuestra gente	85	
		GRI 403-1			
		GRI 403-2			
		GRI 403-3			
		GRI 403-6			
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9	Anexo III: Tablas de información no financiera	226	GRI 403-9 en lo que respecta a número y tasa de accidentes GRI 403-10 en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales
GRI 403-10					
Relaciones sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 3-3	3.3. Cuidado a nuestra gente	75, 87	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	Anexo III: Tablas de información no financiera	227	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad	GRI 3-3			
	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	3.3. Cuidado a nuestra gente	87	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2	3.3. Cuidado a nuestra gente	76-79	
	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 3-3	Anexo III: Tablas de información no financiera	227	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	3.3. Cuidado a nuestra gente	71-72, 90-96	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3			
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 3-3			
	Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3			
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3			
	GRI 406-1	3.2. Crecimiento responsable	44-46, 94		

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Sección de Referencia	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	3.2. Crecimiento responsable	45-46	
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		56-61	
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		44-52	
		GRI 2-26	44-46		
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 3-3	46		
		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	3.2. Crecimiento responsable 3.3. Cuidado a nuestra gente	44-46, 82-87	

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Sección de Referencia	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		45-46	
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		56-61	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	3.2. Crecimiento responsable	44-46	
		GRI 2-23			
		GRI 2-26			
		GRI 205-2			
		GRI 205-3			
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3			
		GRI 2-23			
		GRI 2-26			
		GRI 205-3			
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 2-28			

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD (I)					
Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar	Sección de Referencia	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	3.2. Crecimiento responsable 3.4. Alianzas en destino 3.6. Blue Foods	44-46, 97-103, 108-115, 156, 157	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 3-3	3.4. Alianzas en destino	108-118	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29	1.4. Los compañeros de viaje	10	
	Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 3-3	1.4. Los compañeros de viaje 2.3. Un recorrido de pasos firmes 3.4. Alianzas en destino 3.5. Naturaleza	11-13, 27-29, 101-107, 149	

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD (II)					
Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar	Sección de Referencia	Página de referencia	Observaciones	
Subcontrataciones y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3	3.2. Crecimiento responsable 3.6. Blue Foods	47-52, 155, 156	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 2-6	3.2. Crecimiento responsable 3.6. Blue Foods	47-52, 150-152, 154	
		GRI 308-1			
		GRI 414-1			
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 2-6	3.2. Crecimiento responsable	51		
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3	3.2. Crecimiento responsable	50-52	Durante el año 2024 no se ha recibido ninguna denuncia
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 3-3	2.2. Avances que marcan rumbo 3.2. Crecimiento responsable Anexo III: Tablas de información no financiera	227	En el ejercicio actual se ha recibido 1 denuncia relacionada con brecha de privacidad.
Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	GRI 3-3	Anexo IV: Información Fiscal	228	
	Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3			
	Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4			GRI 201-4 en lo que respecta a subvenciones

Anexo III: Tablas de información no financiera

Extracción y consumo de agua por fuente (Grupo Iberostar)

	Cantidad extraída (m³)	
	2024	2023
Agua de terceros ²⁶	2.905.519	3.188.832
Agua subterránea	5.323.908	4.906.916
Agua Reciclada	904.350	1.202.186
% Agua reciclada	10,99%	12,93%
TOTAL	9.133.778	9.297.934

Agua tratada y vertida (Iberostar Hotels & Resorts)²⁷

	Cantidad extraída (m³)	
	2024	2023
Agua tratada	2.356.280	2.055.139
Agua vertida	2.660.337	2.060.733
TOTAL	5.016.617	4.115.873

²⁶ El consumo de agua reportado por W2M procede íntegramente de terceros y asciende a 98.893 m³.

²⁷ Datos de W2M no incluidos por no ser relevantes.

Consumo energético por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)

	Consumo (kWh)	
	2024	2023
Renovable	92.018.723	90.420.973
No-renovable	253.459.336	295.474.684
TOTAL	345.478.059	385.895.657

Consumo energético por tipo (World2Meet)

	Consumo (kWh)	
	2024	2023
Renovable	3.521.013	1.002.930
No-renovable	1.221.419.602	1.010.888.392
TOTAL	1.224.940.615	1.011.891.322

Consumo energético por fuente (Iberostar Hotels & Resorts)

	Consumo (kWh)	
	2024	2023
Red eléctrica	233.832.975	233.362.680
Autoconsumo	2.324.887	2.525.763
Combustible fósil	94.301.583	107.681.594
Vapor y ACS	7.675.278	36.655.092
Biomasa	7.343.336	5.670.528
TOTAL	345.478.059	385.895.657

Consumo energético por fuente (World2Meet)

	Consumo (kWh)	
	2024	2023
Red eléctrica	3.521.013	1.002.930
Combustible fósil	1.221.419.602	1.010.888.392
TOTAL	1.224.940.615	1.011.891.322

Huella de carbono (Iberostar Hotels & Resorts)²⁸

	Toneladas CO2 (tCO2eq)	
	2024	2023
Alcance 1	41.911	49.243
Alcance 2 (Por ubicación)	89.010	96.856
Alcance 2 (Por mercado)	75.418	82.700

Huella de carbono (World2Meet)

	Toneladas CO2 (tCO2eq)	
	2024	2023
Alcance 1	324.433	247.869
Alcance 2 (Por ubicación)	- ²⁹	-
Alcance 2 (Por mercado)	-	-

²⁸ 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.

²⁹ Los consumos energéticos de las oficinas de W2M y de O7 Hoteles se encuentran incluidos en el acuerdo PPA de energía renovable con garantía de origen (GdO). Por tanto, las emisiones de alcance 2 asociadas a dichos consumos son cero.

Intensidad de emisiones GEI (Iberostar Hotels & Resorts)

Alcance	Intensidad (kgCO ₂ eq/est)	
	2024	2023
Alcance 1	3,77	4,75
Alcance 2 (Por ubicación)	8	9,35
Alcance 2 (Por mercado)	6,78	7,98

Intensidad de emisiones GEI (World2Fly)³⁰

Alcance	Intensidades (GrCo2eq/RPK)	
	2024	2023
Alcance 1	62,37	58,10
Alcance 2 (Por ubicación)	-	-
Alcance 2 (Por mercado)	-	-

Otras emisiones a la atmósfera (Iberostar Hotels & Resorts)³¹

	Toneladas (t)	
	2024	2023
NOx	18,59	22,56
SOx	1,80	4,50
PM	14,91	16,03

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

Material	2024			2023		
	Cantidad total comprada	Cantidad de origen reciclado	% de consumo reciclado	Cantidad total comprada	Cantidad de origen reciclado	% de consumo reciclado
Cementos, hormigón/concreto y productos derivados	12.366	1.767	14%	22.056	3.907	18%
Áridos, piedras naturales y productos derivados	3.226	1.718	53%	7.365	3.671	50%
Acero, aluminio y productos metálicos	189	8	4%	612	200	33%
Productos cerámicos	1.661	205	12%	2.088	206	10%
Aislamientos	-	-	-	-	-	-
Productos yeso	622	24	4%	888	285	32%
Productos PVC	3	-	-	7	-	-
Productos de madera y papel	312	-	-	1.000	-	-
Vidrio y espejos	112	-	-	214	-	-
Otros materiales	51	-	-	-	-	-
TOTAL	18.544	3.722	20%	34.229	8.269	24%

³⁰ Reportamos solo emisiones de World2Fly ya que los consumos energéticos de las oficinas de W2M y de O7 Hoteles se encuentran incluidos en el acuerdo PPA de energía renovable con garantía de origen (GdO). Por tanto, las emisiones de alcance 2 asociadas a dichos consumos son cero.

³¹ Los datos de W2M no son relevantes.

Compra de materiales y proporción de materiales reciclados (World2Meet)

Material	Unidad de medida	2024			2023		
		Cantidad total comprada	Cantidad de origen reciclado	% de consumo reciclado	Cantidad total comprada	Cantidad de origen reciclado	% de consumo reciclado
Papel	Paquetes de 500 hojas y rollos papel (pasado a kg)	13.911	13.357	96%	2.010	1.998	99%
Celulosa	Bolsas mareo (ud)	78.000	-	-	78	-	-
Varios	Artículos catering (ud)	34.300	-	-	33.950	-	-
Tela	Sábana desechable (ud)	130.000	-	-	10.000	-	-
Mobiliario (reutilizable)	Mobiliario asientos (ud)	300	-	-	8.250	-	-
Plástico (reutilizable)	Bandejas (ud)	10.000	-	-	7.040	-	-
Vinilo poliéster	Adhesivos identificativos (ud)	18.000	-	-	10.000	-	-
Sacas	Sacas venta a bordo (ud)	-	-	-	40	-	-
Porcelana (reutilizable)	Bowl, taza, plato (ud)	31.000	-	-	-	-	-
Cristal (reutilizable)	Vasos y copas (ud)	4.000	-	-	-	-	-
Acero inoxidable (reutilizable)	Cubertería (ud)	16.000	-	-	-	-	-
Varios	Juguetes (ud)	-	-	-	11.000	-	-

Residuos generados por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)

	Toneladas generadas (t)	
	2024	2023
Residuos peligrosos	119,42	133,93
Residuos no peligrosos	24.873,09	24.189,29
Residuos de obras (peligrosos y no peligrosos)	11.754,00	10.046,00
TOTAL	36.746,51	34.369,22

Residuos generados por tipo (World2Meet)

	Toneladas generadas (t)	
	2024	2023
Residuos peligrosos	7,08	2,05
Residuos no peligrosos	~ ³²	-
TOTAL	7,08	2,05

³² Los residuos generados en la sede están incluidos en los datos de Iberostar, mientras que los del resto de los negocios no se cuantifican actualmente.

Residuos no enviados a vertedero por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)³³

Residuo	Peligroso / No peligroso	Operación de valorización	Toneladas generadas (t)	
			2024	2023
Aceites y grasas de cocina	No peligroso	Otras operaciones de valorización	160,38	151,71
Arena	No peligroso	Acopiado en instalaciones Iberostar para reutilización	0,00	3.166,00
Envases de productos químicos	Peligroso	Reciclaje	34,63	38,86
Envases y latas	No peligroso	Reciclaje	981,18	895,84
Inerte	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	7.438,00	4.084,00
Orgánico	No peligroso	Otras operaciones de valorización	10.291,16	8.033,72
Otros Residuos NO Peligrosos ³⁴	No peligroso	Reciclaje	1.527,83	2.008,82
Otros Residuos Peligrosos ³⁵	Peligroso	Reciclaje	48,21	62,80
Papel y cartón	No peligroso	Reciclaje	1.227,50	1.159,29
Pilas	Peligroso	Reciclaje	1,82	2,45
Pinturas y barnices	Peligroso	Otras operaciones de valorización	34,79	29,82
Poda	No peligroso	Otras operaciones de valorización	1.779,48	1.529,49
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	No peligroso	Reciclaje	46,23	66,00
Residuos metálicos (chatarra)	No peligroso	Reciclaje	252,22	274,92
Vidrio	No peligroso	Reciclaje	2.790,88	2.902,98
TOTAL			26.614,31	24.406,70

³³ Datos de W2M no relevantes.

³⁴ 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).

³⁵ Otros Residuos Peligrosos incluye: Aceite de motor, Aerosoles, Baterías, Fluorescentes, Material Absorbente, Residuos sanitarios, Tinta de impresión y otros.

Residuos enviados a vertedero por tipo (Iberostar Hotels & Resorts)³⁶

Residuo	Peligroso / No peligroso	Operación de valorización	Toneladas generadas (t)	
			2024	2023
Mezclado	No peligroso	N/A	3.398,00	2.203,00
Desecho o rechazo	No peligroso	Traslado a vertedero	2.689,86	0,00
Orgánico	No peligroso	Traslado a vertedero	2.259,53	4.052,63
Poda	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	1.082,66	0,00
Desecho o rechazo	No peligroso	Incineración (con recuperación energética)	253,47	252,90
Residuos de loza, cristalería y/o cerámica	No peligroso	Traslado a vertedero	199,63	0,00
Orgánico	No peligroso	Incineración	49,25	0,00
Madera	No peligroso	Traslado a vertedero	131,00	0,00
Vidrio	No peligroso	Otras operaciones de revalorización	45,58	0,00
Cartón / Papel	No peligroso	Traslado a vertedero	14,19	1,08
Envases y latas	No peligroso	Traslado a vertedero	9,02	7,68
TOTAL			10.132,19	6.517,29

³⁶ Datos no relevantes en W2M.

Empleados y empleadas por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2024³⁷

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
Región	Sexo	Edad			
España	Mujeres	<25	225	-	-
		25-35	554	46	-
		36-45	674	64	9
		46-55	657	44	19
		>55	375	18	-
	Hombres	<25	272	-	-
		25-35	619	44	-
		36-45	533	71	9
		46-55	548	77	23
		>55	337	50	15
	TOTAL		4.793	413	75
		Mujeres	2.484	171	28
		Hombres	2.309	242	47
Fuera de España	Mujeres	<25	1.143	1	-
		25-35	2.310	43	-
		36-45	1.627	92	5
		46-55	894	59	7
		>55	293	19	3
	Hombres	<25	1.869	-	-
		25-35	3.317	49	1
		36-45	2.175	159	12
		46-55	1.292	116	15
		>55	550	43	10
	TOTAL		15.471	581	51
		Mujeres	6.267	214	14
		Hombres	9.204	367	36

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

			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

³⁷ Esta tabla y el resto de tablas de plantillas de Iberostar Hotels & Resorts incluye becarios (465 en 2024).

Headcounts por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2024

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
Región	Sexo	Edad			
España	Mujeres	<25	135	1	-
		25-35	417	45	-
		36-45	546	64	10
		46-55	520	42	17
		>55	276	15	1
	Hombres	<25	169	1	-
		25-35	466	35	1
		36-45	409	61	11
		46-55	434	68	25
		>55	245	41	14
TOTAL			3.617	373	79
	Mujeres		1.894	167	28
	Hombres		1.723	206	51
Fuera de España	Mujeres	<25	1.131	2	-
		25-35	2.295	42	-
		36-45	1.600	87	4
		46-55	860	58	7
		>55	295	20	3
	Hombres	<25	1.852	1	-
		25-35	3.174	45	2
		36-45	2.089	162	11
		46-55	1.306	113	14
		>55	557	46	9
TOTAL			15.159	576	50
	Mujeres		6.181	209	14
	Hombres		8.978	367	36

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

**Empleados y empleadas por edad, género y categoría profesional
(World2Meet) 2024**

Región	Sexo	Edad	Categoría Profesional		
			Personal General	Administración	Equipo Directivo
España	Mujeres	<25	46	-	-
		25-35	336	3	-
		36-45	401	10	-
		46-55	518	20	2
		>55	161	10	-
	Hombres	<25	35	3	-
		25-35	219	3	-
		36-45	190	16	-
		46-55	177	47	3
		>55	75	22	6
	TOTAL		2.157	133	11
	Mujeres		1.461	43	2
	Hombres		696	90	9
Fuera de España	Mujeres	<25	16	1	-
		25-35	66	1	-
		36-45	42	2	-
		46-55	30	5	-
		>55	9	1	-
	Hombres	<25	185	3	-
		25-35	54	2	-
		36-45	39	1	1
		46-55	27	3	-
		>55	12	4	1
	TOTAL		479	23	2
	Mujeres		164	10	-
	Hombres		316	14	2

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

Región	Sexo	Edad	Categoría Profesional		
			Personal General	Administración	Equipo Directivo
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	101	14
	Mujeres		994	20	3
	Hombres		471	81	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	13	1
	Mujeres		137	3	-
	Hombres		168	9	1

Headcounts por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2024

Región	Sexo	Edad	Categoría Profesional		
			Personal General	Administración	Equipo Directivo
España	Mujeres	<25	60	-	-
		25-35	382	5	-
		36-45	432	14	-
		46-55	561	27	1
		>55	159	10	-
	Hombres	<25	37	1	-
		25-35	232	4	-
		36-45	191	17	-
		46-55	183	51	3
		>55	71	23	7
	TOTAL		2.308	152	11
	Mujeres		1.594	56	1
	Hombres		714	96	10
Fuera de España	Mujeres	<25	32	1	-
		25-35	64	1	-
		36-45	41	2	-
		46-55	32	5	-
		>55	10	1	-
	Hombres	<25	387	7	-
		25-35	64	2	-
		36-45	46	1	1
		46-55	36	5	-
		>55	12	4	1
	TOTAL		724	29	2
	Mujeres		179	10	-
	Hombres		545	19	2

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

Región	Sexo	Edad	Categoría Profesional		
			Personal General	Administración	Equipo Directivo
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

Tipología de contratos por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2024

	Contrato fijo	Contrato temporal
Sexo		
Mujeres	7.508	1.670
Hombres	9.955	2.251
	17.463	3.921
Edad		
<25	2.211	1.300
25-35	5.442	1.540
36-45	4.744	685
46-55	3.468	282
>55	1.598	113
	17.463	3.921
Categoría Profesional		
Personal General	16.361	3.904
Administración	977	17
Equipo Directivo	125	1
	17.463	3.921

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 World2Meet) 2024

	Contrato fijo	Contrato temporal
Sexo		
Mujeres	1.626	53
Hombres	1.077	49
	2.703	102
Edad		
<25	269	19
25-35	648	35
36-45	683	18
46-55	810	22
>55	293	8
	2.703	102
Categoría Profesional		
Personal General	2.536	100
Administración	154	2
Equipo Directivo	13	-
	2.703	102

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 jornada por edad, género y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2024

	Jornada completa	Jornada parcial
Sexo		
Mujeres	8.943	236
Hombres	12.114	92
	21.057	327
Edad		
<25	3.453	58
25-35	6.921	61
36-45	5.328	102
46-55	3.677	73
>55	1.678	34
	21.057	327
Categoría Profesional		
Personal General	19.950	315
Administración	984	10
Equipo Directivo	123	3
	21.057	327

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	126	1
	20.308	316

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional (World2Meet) 2024

	Jornada completa	Jornada parcial
Sexo		
Mujeres	1.626	54
Hombres	1.117	9
	2.742	63
Edad		
<25	285	3
25-35	666	17
36-45	685	15
46-55	811	20
>55	295	7
	2.742	63
Categoría Profesional		
Personal General	2.574	62
Administración	155	1
Equipo Directivo	13	-
	2.742	63

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

Número de despidos (Iberostar Hotels & Resorts)

	2024	2023
Sexo		
Mujeres	1.008	1.025
Hombres	2.113	1.925
	3.121	2.950
Edad		
<25	837	712
25-35	1.160	1.181
36-45	655	639
46-55	364	323
>55	105	95
	3.121	2.950
Categoría Profesional		
Personal General	3.051	2.890
Administración	58	57
Equipo Directivo	12	3
	3.121	2.950

Número de despidos (World2Meet)

	2024	2023
Sexo		
Mujeres	15	12
Hombres	23	15
	38	27
Edad		
<25	1	1
25-35	11	6
36-45	9	5
46-55	9	14
>55	8	1
	38	27
Categoría Profesional		
Personal General	34	27
Administración	4	-
Equipo Directivo	-	-
	38	27

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2024³⁸

Remuneración media (€)		
País	Mujeres	Hombres
Brasil	5.962	6.177
España	26.337	28.221
Jamaica	7.856	9.275
Marruecos	5.093	5.592
México	9.550	10.759
Otros ³⁹	29.128	28.635
Rep. Dominicana	5.284	5.176

País	< 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
Brasil	4.133	5.234	7.672	7.685	8.127
España	22.774	25.818	28.308	29.766	28.362
Jamaica	5.526	7.143	12.116	13.551	12.944
Marruecos	3.683	4.463	7.727	9.423	11.485
México	7.648	9.501	11.841	13.656	14.611
Otros	12.656	19.674	32.735	36.685	39.420
Rep. Dominicana	3.707	4.448	5.740	7.456	8.792

País	Equipo Directivo		Administración		Personal General	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Brasil	86.403	175.398	27.728	32.328	5.181	5.406
España	127.431	139.214	49.340	53.893	24.424	24.846
Jamaica	-	136.876	43.651	54.359	7.090	7.640
Marruecos	-	-	24.772	34.411	4.861	4.822
México	127.819	158.572	48.001	56.913	8.862	9.440
Otros	168.942	144.070	54.252	51.848	22.860	20.451
Rep. Dominicana	146.899	160.462	38.645	40.616	4.501	4.436

Remuneraciones medias de los altos directivos y consejeros (Grupo Iberostar) 2024⁴⁰

Remuneración media (€)		
Sexo	Consejeros	Altos Directivos
Mujeres	398.000	134.958
Hombres	581.944	144.154

³⁸ La remuneración total está calculada en euros e incluye: Salario bruto al 100% + Bonus teórico pactado + Tipo de cambio aplicado para el 2024. Los becarios quedan excluidos.

³⁹ Otros destinos incluyen Portugal, Túnez, Canadá, Cuba, EEUU, Aruba, Montenegro, Alemania, Países Bajos, Argentina y Grecia.

⁴⁰ 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 2024. 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) 2023

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) 2023

Remuneración media (€)		
Sexo	Consejeros	Altos Directivos
Mujeres	361.500	125.237
Hombres	571.125	134.877

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional (World2Meet) 2024^{41, 42}

Remuneración media (€)		
País	Mujeres	Hombres
España	25.212	35.848
Cuba	7.831	3.422
México	16.932	11.946
Marruecos	17.308	15.239
Portugal	19.076	33.330
Rep. Dominicana	11.752	6.364
Turquía	11.430	21.220
Otros	13.882	6.775

País	< 25	25 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
España	22.890	22.254	28.584	32.899	38.877
Cuba	1.089	4.000	6.464	7.309	3.998
México	10.432	14.144	21.114	20.655	18.500
Marruecos	7.604	12.978	34.889	-	-
Portugal	15.532	14.962	22.760	34.435	63.853
Rep. Dominicana	6.381	7.351	8.454	7.440	19.565
Turquía	7.100	9.196	10.886	15.619	34.819
Otros	25.008	4.796	5.417	-	-

País	Equipo Directivo		Administración		Personal General	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
España	165.000	264.825	53.145	89.906	24.270	28.180
Cuba	-	-	30.186	3.333	6.234	3.427
México	-	256.688	92.766	59.840	14.512	10.304
Marruecos	-	-	-	71.230	17.308	8.240
Portugal	-	152.360	26.240	16.800	18.579	30.560
Rep. Dominicana	-	-	76.762	26.609	9.585	5.786
Turquía	-	-	-	59.359	11.430	11.685
Otros	-	-	42.035	4.615	12.318	7.315

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

Remuneración media (€)		
País	Mujeres	Hombres
España	24.724	41.300
Cuba	8.402	5.211
México	18.237	17.525
Marruecos	3.018	3.229
Portugal	19.861	37.198
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

⁴¹ Para las remuneraciones de W2M, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual de cada uno de los trabajadores.

⁴² El país "Otros" corresponde a sociedades de W2M en Tailandia, Albania y Jamaica.

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (Iberostar Hotels & Resorts) 2024

	Ratio Salario base / Salario Mínimo País
Brasil	1,02
España	1,04
México	1,00
República Dominicana	1,00
Jamaica	1,14
Portugal	0,87
Cuba	1,14
Montenegro	0,89
USA	1,15
Marruecos	0,99
MEDIA	1,02

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	0,87
Jamaica	1,00
Portugal	1,15
Cuba	1,14
Montenegro	1,15
USA	1,00
Marruecos	1,00
MEDIA	1,07

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (World2Meet) 2024

	Ratio Salario base / Salario Mínimo País
España	1,00
México	1,10
Marruecos	1,24
Portugal	1,02
Rep. Dominicana	1,06
Turquía	1,02
Otros	5,05
MEDIA	1,15

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	4,57
MEDIA	1,65

Brecha salarial de género por categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2024⁴³

País	Equipo Directivo	Administración	Personal general	TOTAL
Brasil	51%	14%	4%	3%
España	8%	8%	2%	7%
Jamaica	-%	20%	7%	15%
Marruecos	-%	28%	(1)%	9%
México	19%	16%	6%	11%
Otros ⁴⁴	(17)%	(5)%	(12)%	(2)%
Rep. Dominicana	8%	5%	(1)%	(2)%

Brecha salarial de género por categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts) 2023⁴⁵

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	(41)%	(6)%	(20)%	(13)%
Rep. Dominicana	-%	16%	(5)%	(3)%

⁴³ 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.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ 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.

Brecha salarial de género por categoría profesional (World2Meet) 2024^{46,47}

País	Equipo Directivo	Administración	Personal general	TOTAL
España	38%	41%	14%	30%
Cuba	-%	(806)%	(82)%	(129)%
México	100%	(55)%	(41)%	(42)%
Marruecos	-%	100%	(110)%	(14)%
Portugal	100%	(56)%	39%	43%
Rep. Dominicana	-%	(188)%	(66)%	(85)%
Turquía	-%	100%	2%	46%
Otros	-%	(811)%	(68)%	(105)%

Brecha salarial de género por categoría profesional (World2Meet) 2023^{48,49}

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	-%	100%	13%	53%
Otros	-%	-%	21%	21%

⁴⁶ 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 .

⁴⁷ Brecha salarial de 100% indica que no hay brecha al solo haber empleados de un género en este destino.

⁴⁸ 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.

⁴⁹ Brecha salarial de 100% indica que no hay brecha al solo haber empleados de un género en este destino.

Bajas de paternidad y maternidad (Iberostar Hotels & Resorts)

	Número de empleados y empleadas 2024	Número de empleados y empleadas 2023
Bajas de Maternidad (Mujeres)	318	310
Bajas de Paternidad (Hombres)	292	208
TOTAL	610	518

Bajas de paternidad y maternidad (World2Meet)

	Número de empleados y empleadas 2024	Número de empleados y empleadas 2023
Bajas de Maternidad (Mujeres)	27	12
Bajas de Paternidad (Hombres)	14	11
TOTAL	41	23

Absentismo (Iberostar Hotels & Resorts)

	2024	2023
Número de horas de absentismo	2.280.223	1.749.403

Absentismo (World2Meet)

	2024	2023
Número de horas de absentismo	112.826	30.476

Índices de accidentabilidad (Iberostar Hotels & Resorts)

	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos	523	590	542	553
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	11.105	11.708	12.083	11.971
Total de horas trabajadas	20.461.172	15.216.211	19.503.990	14.378.148
Índice de frecuencia de accidentes ⁵⁰	25,56	38,77	27,79	38,46
Índice de gravedad del accidente ⁵¹	0,54	0,77	0,62	0,83
Número de enfermedades profesionales (sólo ES)	-	5,00	2,00	8,00
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales (sólo ES)	-	407	104	304
Frecuencia de enfermedades profesionales (sólo ES)	-	0,33	0,10	0,56
Gravedad de enfermedades profesionales (sólo ES)	-	0,03	0,01	0,02
Número de víctimas mortales	1	-	1	-

Índices de accidentabilidad (World2Meet)⁵²

	2024		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos	16	21	2	12
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	266	782	57	467
Total de horas trabajadas	1.392.822	2.638.477	988.128	1.781.784
Índice de frecuencia de accidentes ⁵³	11,49	7,96	2,02	6,73
Índice de gravedad del accidente ⁵⁴	0,19	0,30	0,06	0,26
Número de enfermedades profesionales (sólo ES)	-	-	-	-
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales (sólo ES)	-	-	-	-
Frecuencia de enfermedades profesionales (sólo ES)	-	-	-	-
Gravedad de enfermedades profesionales (sólo ES)	-	-	-	-
Número de víctimas mortales	-	-	-	-

⁵⁰ La fórmula para calcular el índice de frecuencia es la división de los accidentes con baja entre el número de horas trabajadas (sin descontar horas de absentismo) multiplicado por 10⁶.

⁵¹ La fórmula para calcular el índice de gravedad es la división de las jornadas perdidas por accidente entre el número de horas trabajadas (sin descontar horas de absentismo) multiplicado por 10³.

⁵² La información reportada sólo hace referencia a España.

⁵³ 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.

⁵⁴ 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)⁵⁵

	2024	2023
	% de Adhesión	% de Adhesión
Brasil	100%	100%
Cuba	100%	100%
España	100%	100%
Jamaica	62%	53%
Marruecos	100%	100%
México	61%	63%
Montenegro	100%	100%
Portugal	100%	100%
República Dominicana	100%	100%

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

	2024	2023
	% de Adhesión	% de Adhesión
España	67%	70%

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (Iberostar Hotels & Resorts)^{56,57,58}

	2024	2023
Personal General	281.306	246.349
Administración	35.478	64.235
Equipo Directivo	18.819	12.832
TOTAL	335.603	323.416

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (World2Meet)⁵⁹

	2024	2023
Personal General	46.950	13.518
Administración	3.517	856
Equipo Directivo	385	104
TOTAL	50.852	14.478

Inversión en formación (Iberostar Hotels & Resorts)

	2024	2023
Inversión total en formación (€)	1.683.140	1.704.887

Inversión en formación (World2Meet)

	2024	2023
Inversión total en formación (€)	609.678	135.945

Empleados y empleadas con discapacidad (Iberostar Hotels & Resorts)

	2024	2023
Número total de empleados y empleadas con discapacidad	87	81

Empleados y empleadas con discapacidad (World2Meet)

	2024	2023
Número total de empleados y empleadas con discapacidad	20	15

Reclamaciones (Iberostar Hotels & Resorts)⁶⁰

	2024	2023 ⁶¹
Número de reclamaciones recibidas	23.220	492
Número de reclamaciones debidamente gestionadas	23.220	492
Número de reclamaciones cerradas	21.259	n/d
Número de compensaciones ofrecidas	11	2

Quejas y reclamaciones (World2Meet)⁶²

	2024	2023
Número de reclamaciones recibidas	35.704	29.549
Número de reclamaciones debidamente gestionadas	35.122	29.549
Número de reclamaciones cerradas	35.014	n/d
Número de compensaciones ofrecidas	4.351	6.129

⁵⁵ Los convenios colectivos incluyen consideraciones sobre la salud y seguridad de los empleados

⁵⁶ En el ejercicio 2024, 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).

⁵⁷ 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.

⁵⁸ Se publica y comunica 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.

⁵⁹ En el ejercicio 2024, se ha continuado con la formación en cuestiones de PRL en los distintos países en los que el Grupo tiene presencia.

⁶⁰ 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.

⁶¹ En 2023 solo se consideraban las quejas notificadas al seguro de responsabilidad civil y tampoco las reclamaciones cerradas.

⁶² 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 2024 desglosados por países, fueron los siguientes:

	Resultados antes de impuestos ('000 EUR)
	2024
España	139.070
México	29.775
Brasil	29.280
Cuba	9.755
Jamaica	(12.752)
República Dominicana	(3.181)
Marruecos	6.890
Canadá	5.340
Países Bajos	(11.808)
Montenegro	1.950
Túnez	4.106
Grecia	724
Suiza	(79)
Finlandia	(64)
Turquía	(1.373)
Estados Unidos	21.041
Portugal	(7.433)
Aruba	(14.897)
Otros ⁶³	613
TOTAL GENERAL	196.958

⁶³ Agrupación de países con resultados poco relevantes.

Impuestos sobre beneficios pagado por país

Los impuestos sobre beneficios pagados durante el ejercicio 2024 desglosados por jurisdicción, son los siguientes:

	Impuestos sobre beneficios pagado ('000 EUR)
	2024
España	16.490
Estados Unidos	4.720
México	14.006
Brasil	831
Cuba	1.837
Montenegro	116
Túnez	311
Suiza	104
Marruecos	1.299
Jamaica	1.312
Países Bajos	52
Portugal	329
República Dominicana	3.947
Canadá	11
Grecia	72
TOTAL GENERAL	45.435

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.

Adicionalmente el Grupo ha consumido créditos fiscales por deducciones en España durante el ejercicio por importe aproximado de 5,5M Eur.

Subvenciones públicas recibidas

Durante el ejercicio 2024 el Grupo ha recibido subvenciones por importe de 350 miles de euros; (212 miles de euros correspondientes a la sociedad dominante y 138 miles de euros correspondientes a participaciones minoritarias): 327 miles de euros procedentes de la implantación de instalaciones de energías renovables térmicas en diferentes sectores de la economía y 23 miles de euros procedentes de los incentivos ligados al autoconsumo y al almacenamiento con fuentes de energía renovable, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en Andalucía.





Sayglo Holding, S.L. y sociedades dependientes

Informe de Verificación Independiente del Estado
de Información No Financiera Consolidado (EINF)

31 de diciembre de 2024



KPMG Auditores, S.L.
Torre Realia
Plaça d'Europa, 41-43
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Barcelona

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Sayglo Holding, S.L. y sociedades dependientes del ejercicio 2024

A los accionistas de Sayglo Holding, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, de Sayglo Holding, S.L. (en adelante la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2024 del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI" incluida en el EINF consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI" del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "3.5. Análisis de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.



Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Sayglo Holding, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los contenidos de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo II: Tabla de la Ley 11/2018 y GRI" del citado EINF

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Auditores, S.L.

Patricia Reverter

29 de julio de 2025

**Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya**

KPMG Auditores, S.L.

2025 Núm. 20/25/04862

IMPORT COL·LEGIAL: 30,00 EUR

Segell distintiu d'altres actuacions