

2023



IBEROSTAR
GROUP

Memoria de sostenibilidad

RESUMEN EJECUTIVO

Índice

1 QUIÉNES SOMOS

1.1.	Sobre Grupo Iberostar	8
1.2.	Unidades de negocio Grupo Iberostar	10
1.3.	Propósito, visión y valores	11
1.4.	Un modelo de turismo responsable	12
1.5.	Hitos anuales	13

3 PERSONAS

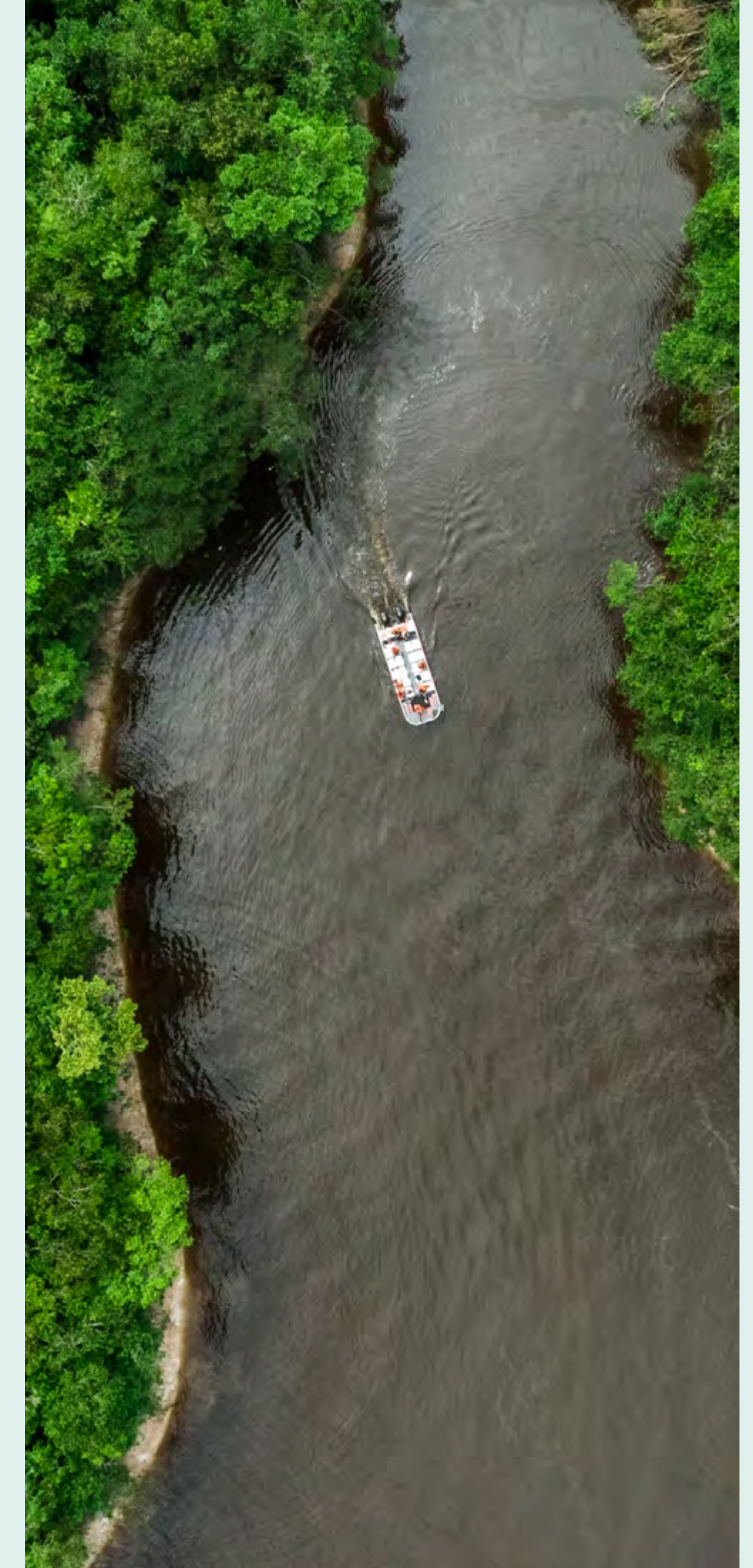
3.1.	Personas #WeArelberostar	24
3.2.	Una empresa familiar	25
3.3.	Formación	26
3.4.	Desarrollo profesional	27
3.5.	Bienestar de los empleados	28
3.6.	Diversidad, igualdad e inclusión	30
3.7.	Proveedores	32
3.8.	Clientes	33
3.9.	Compromiso con las comunidades locales	34

2 GOBERNANZA

2.1.	Gobierno	16
2.2.	Tendencias y riesgos	17
2.3.	Tendencias del sector	18
2.4.	Análisis de materialidad	19
2.5.	Innovación integrada en Grupo Iberostar	20
2.6.	Diálogos, alianzas y asociaciones	21

4 MEDIOAMBIENTE

4.1.	Medioambiente	37
4.2.	Economía circular	39
4.3.	Cambio climático	41
4.4.	<i>Blue foods</i>	43
4.5.	Soluciones basadas en la naturaleza	44
4.6.	<i>Destination Stewardship</i>	45





Carta del Presidente



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

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

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

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

En esta Memoria se recoge de forma pormenorizada el camino recorrido en estos ámbitos y los retos que se nos plantean a futuro. Cabe destacar que en 2023 hemos impartido más de 330.000 horas de formación a escala global, un 37% más que el pasado año. Nos hemos configurado, además, como una empresa **pionera en el**

impulso de la Formación Profesional Dual en España. Este modelo logra una enseñanza-aprendizaje de excelencia y refleja el **potencial de la colaboración público-privada** para trabajar uniendo esfuerzos y mirando a los más jóvenes.

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

Para cuidar del entorno seguimos **trabajando sin descanso en nuestra Agenda 2030** y la Memoria recoge el recorrido del año en nuestro firme compromiso para ser libre de residuos enviados a vertedero en 2025, **ser neutrales en emisiones de carbono** en 2030 y **100% responsables en nuestra cadena de suministro** de productos del mar en 2025, mientras **mejoramos además la salud de los ecosistemas** que rodean nuestros hoteles, entre otros objetivos. En 2023 hemos avanzado **hacia la neutralidad de carbono y**, en comparación con 2019, hemos logrado **reducir nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en un 12% a nivel global**. En esta misma línea hemos **reducido el consumo de energía (kWh) en un 6,5% respecto a 2019**. El empleo de las energías renovables es **clave** del ahorro energético y de nuestra aportación a la descarbonización. La **responsabilidad en la cadena de suministro de productos del mar** está alcanzando también metas destacables: es una alegría poder compartir que el **83% del pescado y marisco** que se consume en los hoteles de Iberostar **procede de fuentes responsables**. Y la **mejora de ecosistemas** también ha avanzado con la incorporación de **dos nuevos viveros de corales en República Dominicana** que se suman a los seis anteriores.

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

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

”
Miguel Fluxá
Presidente de Grupo Iberostar

Quiénes somos

- 1.1. Sobre Grupo Iberostar
- 1.2. Unidades de negocio de Grupo Iberostar
- 1.3. Propósito, visión y valores
- 1.4. Un modelo de turismo responsable
- 1.5. Hitos anuales



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



1.1. Sobre Grupo Iberostar

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

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

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




+ **3.900**
MILLONES DE EUROS EN 2023

+ **95**
NACIONALIDADES

+ **8**
MILLONES DE CLIENTES

+ **35.000**
EMPLEADOS

 3,9M € FACTURACIÓN GRUPO IBEROSTAR	 8,1M clientes 96% EXPERIENCIA POSITIVA	 OPERACIONES EN 20 países	60% GASTO A proveedores locales
--	---	--	--

 +35k Personas	 95 Nacionalidades		
 8,6/10 EXPERIENCIA DEL EMPLEADO	5 Generaciones TRABAJANDO JUNTAS	338k horas formación (+34% 2023 VS 2022)	24,4% promoción interna
+38M € Inversión en nuestros hoteles en la mejora de servicios e instalaciones de empleados y empleadas			

16.100 manglares plantados DE DISTINTAS VARIEDADES	 8 viveros de coral	
 -6,5% consumo de energía RESPECTO A 2019	83% pescado y marisco responsables 	-12% emisiones a nivel global DE ALCANCE 1 Y 2, RESPECTO A 2019
921.824,04 kg de reducción del desperdicio alimentario	250 personas EN LOS HOTELES CON EL OBJETIVO DE no enviar residuos a vertedero	

1.132 ACTIVIDADES CON comunidades locales		269 proyectos	BENEFICIANDO A +380.000 personas
--	---	----------------------	--

1.2. Unidades de negocio Grupo Iberostar

IBEROSTAR HOTELS & RESORTS

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

IBEROSTAR THE CLUB

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

WORLD2MEET

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

3 ÁREAS
DE NEGOCIO

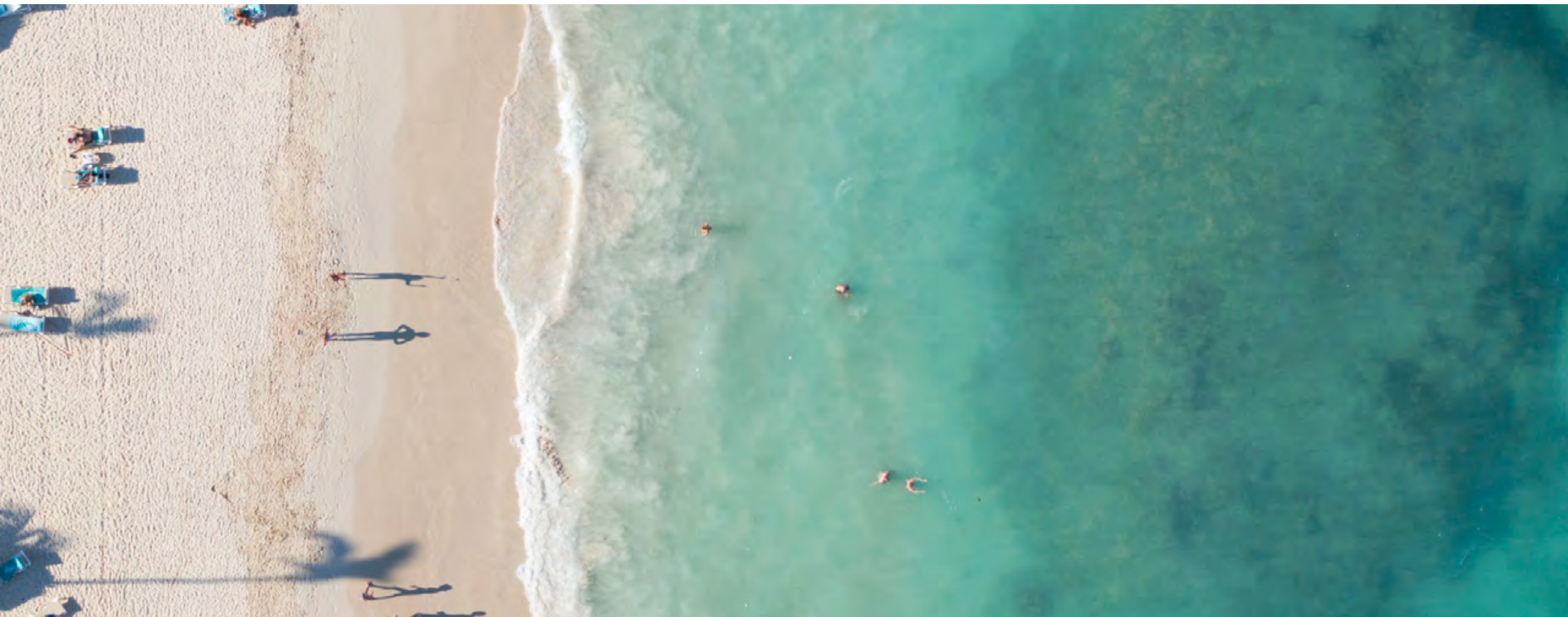


1.3. Propósito, visión y valores

Somos una empresa familiar y, por ello, tenemos un fuerte sentido histórico. Hemos recibido un legado de valores que cultivamos y transmitimos de generación en generación. Contamos con cinco valores corporativos que hemos aquilatado durante más de 100 años de andadura empresarial.

La mejor herencia que hemos recibido es vivir en el día a día la **responsabilidad**, que se traduce para nosotros en compromiso con las personas y con el entorno; la **transparencia**, definida como integridad en nuestras decisiones y actuaciones; la **creatividad**, porque estamos en constante evolución y buscamos soluciones creativas; la **pasión**, que nos impulsa a amar lo que hacemos; y la **humildad** para conocer y reconocer nuestros límites.

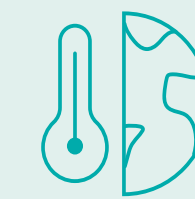
Trabajamos con visión de largo plazo, construyendo una compañía rentable, pilar fundamental de la sostenibilidad, pero teniendo en cuenta también el impacto que nuestra actividad genera en las comunidades y los ecosistemas que nos acogen. El trabajo de hoy nos permite crear un legado social y medioambiental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



ECONOMÍA
CIRCULAR



TURISMO
INCLUSIVO



CAMBIO
CLIMÁTICO



CRECIMIENTO
RESPONSABLE

Turismo Responsable



SOLUCIONES BASADAS
EN LA NATURALEZA



DESTINATION
STEWARDSHIP



BLUE FOODS

1.4. Un modelo de turismo responsable

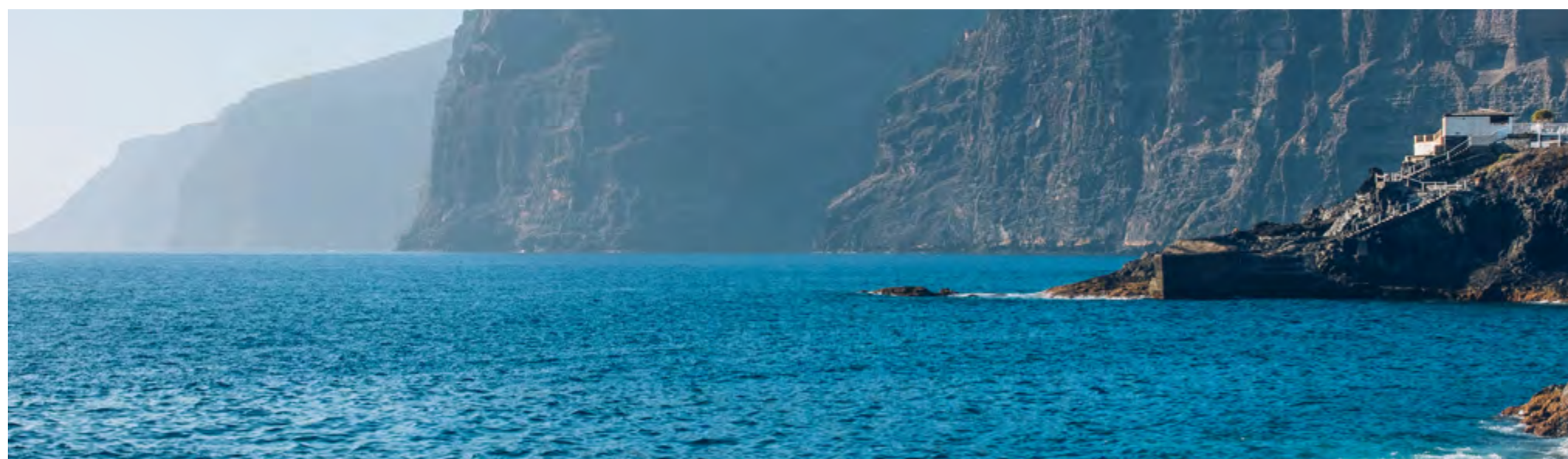
En Grupo Iberostar queremos liderar un cambio positivo mediante un turismo positivo.

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

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

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

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



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

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

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

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

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



Objetivos de desarrollo sostenible



SALUD Y BIENESTAR

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



EDUCACIÓN DE CALIDAD

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



IGUALDAD DE GÉNERO

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



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

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



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

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



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

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



ACCIÓN POR EL CLIMA

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



VIDA SUBMARINA

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



ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

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

1.5. Hitos anuales

Enero	<ul style="list-style-type: none"> - Reapertura del hotel Iberostar Selection Hacienda Dominicus, en Bayahíbe, República Dominicana, tras una completa renovación. - Nace Kannak, el nuevo operador de circuitos de W2M.
Febrero	<ul style="list-style-type: none"> - W2M, a través de su agencia online Flowo, se incorpora al programa de <i>partners</i> de Iberia Cards.
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> - Grupo Iberostar pone en marcha el primer plan de movilidad sostenible del sector hotelero en Baleares.
Abril	<ul style="list-style-type: none"> - W2M estrena programa formativo para agentes de viajes a través de la plataforma Travelsapiens.
Mayo	<ul style="list-style-type: none"> - Iberostar Hotels & Resorts abre las puertas de Iberostar Selection Albufera en Mallorca, nuestro nuevo concepto de resort todo incluido en Europa.
Junio	<ul style="list-style-type: none"> - World2Fly recibe su tercer avión A350-900, con el que volará a destinos del Caribe desde el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, en el que tendrá su base. - Icáron consigue su certificación EarthCheck gracias a la medición y seguimiento de prácticas sostenibles.
Julio	<ul style="list-style-type: none"> - La cadena hotelera española implanta el programa de fidelización IHG One Rewards en una selección de sus hoteles. - World2Fly llega a un acuerdo con la agencia mayorista checa Fischer Reisen para operar tres rutas desde el aeropuerto de Praga con destino al Caribe y al Sudeste asiático con un A350 de la compañía.

Agosto	<ul style="list-style-type: none"> - W2M, a través de campus online, pone en marcha un programa formativo interno sobre sostenibilidad en el sector turístico.
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> - Iberostar y Hecansa ponen en marcha la primera FP Dual del sector turístico en Canarias. - Fundación Iberostar y Planeterra se alían para impulsar el turismo comunitario en los destinos con hoteles Iberostar. - El hotel Iberostar Bahía de Palma en Mallorca será el primero en el mundo en consumir hidrógeno verde a través de un acuerdo pionero con Redexis. - W2M anuncia que 07 Hotels, gestora hotelera del grupo, acaba de incorporar a su portfolio el hotel Aloe Club de Fuerteventura. - Iberostar Hotels & Resorts ha sido reconocido entre las marcas con propósito durante la tercera edición de los Premios de Sostenibilidad Marie Claire 2023 del Reino Unido.
Octubre	<ul style="list-style-type: none"> - New Blue celebra su primera jornada de concienciación para agentes de viaje en Illetas (Mallorca).
Noviembre	<ul style="list-style-type: none"> - Azul Marino Viajes y Viajes Eroski se unen para dar paso a la nueva Azulmarino. - Iberostar y W2M celebran el primer Fam Trip de sostenibilidad para agentes de viaje en Tenerife.
Diciembre	<ul style="list-style-type: none"> - Presentamos en la COP28 nuestra hoja de ruta hacia la economía circular. - 07 Hotels gestionará nueve hoteles de BlueBay. - W2M firma el compromiso SBTi para llevar a cabo la descarbonización de todas sus áreas de negocio.

Gobernanza

- 2.1. Gobierno
- 2.2. Tendencias y riesgos
- 2.3. Tendencias del sector
- 2.4. Análisis de materialidad
- 2.5. Innovación integrada en Grupo Iberostar
- 2.6. Diálogos, alianzas y asociaciones



2.1. Gobierno

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

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

Comité Ejecutivo de Grupo Iberostar

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

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

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

CÓDIGO ÉTICO

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

MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE DELITOS

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

CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas cuyo principio 10 establece que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno. En esta línea, Grupo Iberostar actualiza periódicamente su mapa de riesgos penales tomando conciencia de los posibles riesgos de corrupción y soborno que pueden tener nuestras operaciones y establecemos medidas para prevenir y gestionar estos riesgos. Durante el 2023, el Protocolo de Grupo Iberostar para prevenir la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias se ha extendido a todos los países en los que tenemos presencia.

BLANQUEO DE CAPITALS

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

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Tenemos el firme compromiso de garantizar el respeto y la promoción de los derechos humanos en todos los países en los que llevamos a cabo nuestras operaciones. Para ello contamos con nuestra Política Global en materia de Derechos Humanos, que se ha revisado y reforzado en 2023. Esta política se basa en la Carta Internacional de Derechos Humanos (compuesta por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales) y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

CANALES DE ASESORAMIENTO, COMUNICACIÓN Y DENUNCIA

Mantenemos un canal de denuncias que permite a los empleados informar de incumplimientos normativos y buscar orientación sobre políticas de cumplimiento. En 2023, nuestros esfuerzos no dieron lugar a ningún incidente relacionado con violaciones de los derechos humanos, blanqueo de capitales, corrupción o soborno denunciado a través de este canal.



2.2. Tendencias y riesgos

La gestión de riesgos es crucial para nuestra sostenibilidad y adaptabilidad, ya que nos protege frente a las amenazas, al mismo tiempo que impulsa la eficiencia, la innovación y la confianza. Nuestro catálogo de riesgos, revisado anualmente, sigue la metodología COSO ERM 2017 e incluye 75 riesgos en cinco categorías: Cumplimiento, Estratégico, Operativo, Digital y Reporting.

En 2023, actualizamos los mapas de riesgos de nuestras regiones hoteleras y los consolidamos con el negocio de World2Meet para crear un mapa de riesgos del Grupo. Nos centramos en mitigar los riesgos clave, especialmente los medioambientales, sociales y de gobernanza, que representan el 66% de nuestra cartera.

En 2023, nuestras áreas de Sostenibilidad, Cumplimiento y Digital profundizaron en sus análisis de riesgos:

CAMBIO CLIMÁTICO

El principal punto de riesgo sigue siendo el cambio climático y los riesgos meteorológicos extremos, con especial atención a los impactos sobre la biodiversidad.

RIESGOS PENALES

Analizamos los riesgos penales en todas nuestras operaciones mundiales, abordando las vulnerabilidades de la protección de datos con medidas preventivas específicas.

SEGURIDAD DIGITAL

Mejora de la gestión del riesgo cibernético con políticas internas, formación del personal y una política específica de gestión del riesgo cibernético.

Este resumen recoge las categorías clave, los cambios de 2022 a 2023 y los planes de acción correspondientes a cada categoría:

CATEGORÍA	2023 VS 2022	RIESGOS	PLANES DE ACCIÓN 2023
CUMPLIMIENTO	↓	PLAN DE PREVENCIÓN DE DELITOS	<ul style="list-style-type: none"> Nueva política interna de Derechos Humanos. Comisión de Compliance y evolución del Canal de Denuncias. Desarrollo de nuevos protocolos PPD y adaptación de los mismos a la legislación local en destinos operativos. Evolución de políticas de protección de datos en destinos operativos mediante la adecuación a la legislación local vigente. Acciones para la implantación de la metodología TCFD en materia de gestión de riesgos ambientales.
		DERECHOS HUMANOS	
		PROTECCIÓN DE DATOS (GDPR)	
		NORMATIVA MEDIOAMBIENTAL Y POLÍTICAS INTERNAS DE SOSTENIBILIDAD	
ESTRATÉGICO	↓	CAMBIO CLIMÁTICO Y CLIMATOLOGÍA EXTREMA	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Acciones Agenda 2030 / Wave of Change. Formación continua y programas de desarrollo directivo. Proyecto Hotel Digital (nuevas medidas para la mejora de la experiencia al cliente; Keyless/Check-in asistido/mapa virtual complejos App Iberostar). Evolución del área Customer Insights (conocimiento del cliente) e interfase de aplicativos operativos con CRM (mejora de la calidad del dato de clientes).
		RETENCIÓN Y ATRACCIÓN DE TALENTO	
		CAMBIOS EN TENDENCIAS Y DEMANDA DE CLIENTES	
		CONOCIMIENTO DE NUESTROS POTENCIALES CLIENTES	
DIGITAL	↑	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Actualización Plan Estratégico de Ciberseguridad 2023-25. Formación continua y normativa de gestión de riesgos de ciberseguridad a lo largo de la cadena de suministro (riesgos de terceros). Digital Business Partners para determinar necesidades y prioridades tecnológicas. Automatización de procesos mediante nuevas tecnologías de robotización. Alineamiento de los procedimientos de IHG para la implantación de tecnología común. Normativa interna sobre el uso aceptable de herramientas de IA Generativa.
		IMPLANTACIÓN, USO Y DEPENDENCIA DE NUEVAS TECNOLOGÍAS (AI, IOT, ROBOTIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS)	
		DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS	
OPERACIONES	↑	PANDEMIAS Y EPIDEMIAS	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos de eficiencia energética : Hotel Eléctrico, inversiones en renovables, mediciones energéticas y auditorías internas. Implantación de herramientas de subastas de principales mercaderías con proveedores y recuperación de materiales para reutilización en obras y reformas. Proyectos de economía circular (talleres internos para reparación y reutilización de mobiliario y maquinaria en hoteles). Implantación herramienta Go Supply (gestión de riesgos de terceros) para medir el cumplimiento en materia ESG de proveedores. Definición de los estándares de calidad de la marca Iberostar Beachfront Resorts tras alianza con IHG. Implantación del programa de fidelización de IHG "One Rewards". Actualizado el plan de comunicación ante situaciones de emergencia. Proyectos vinculados a la gestión de residuos (centralización de la recolección de residuos, compostaje e uso de IA para la monitorización del desperdicio alimentario en hoteles: Winnow). Cobertura de riesgos financieros mediante derivados. Desarrollo de iniciativas para habilitar viviendas de personal en hoteles. Plan de crisis operativos en hoteles (seguridad de clientes, climatología extrema, higiene y salud, PRL). Programas de fidelización de empleados mediante herramientas tecnológicas (Retribución en especie / gestión de anticipos).
		CRISIS ENERGÉTICA Y GESTIÓN EFICIENTE DE FUENTES DE ENERGÍA	
		DESABASTECIMIENTO O AUMENTO DE LOS PRECIOS DE MATERIAS PRIMAS	
		INGRESOS/MARKETING	
		ESTÁNDARES DE CALIDAD	
		PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA/EXTERNA	
		RIESGOS FINANCIEROS - INFLACIÓN, TIPOS DE CAMBIO, TIPOS DE INTERÉS	
		RENTABILIDAD DE NEGOCIOS	
		CRISIS DEL COSTE DE VIDA	
		ROTACIÓN DE PERSONAL	
REPORTING	↓	FIABILIDAD DEL DATO	<ul style="list-style-type: none"> Evolución de universos analíticos desde nuestro área de DATO (Data Analytics Transformation Office). Migración a Power BI y mediciones mediante aplicativos de la calidad del dato.

2.3. Tendencias del sector

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

Geopolítica

En 2023, el panorama geopolítico siguió siendo muy complejo, con el conflicto en curso en Ucrania y la inestabilidad en Oriente Medio. Estos factores provocaron continuas perturbaciones empresariales y cambios en los costes de producción y transporte y que contribuyeron a un aumento del coste de la vida que afectó tanto a empleados como a consumidores.

Economía

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

Innovación

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



Social

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

Consumidores

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

Medioambiental

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

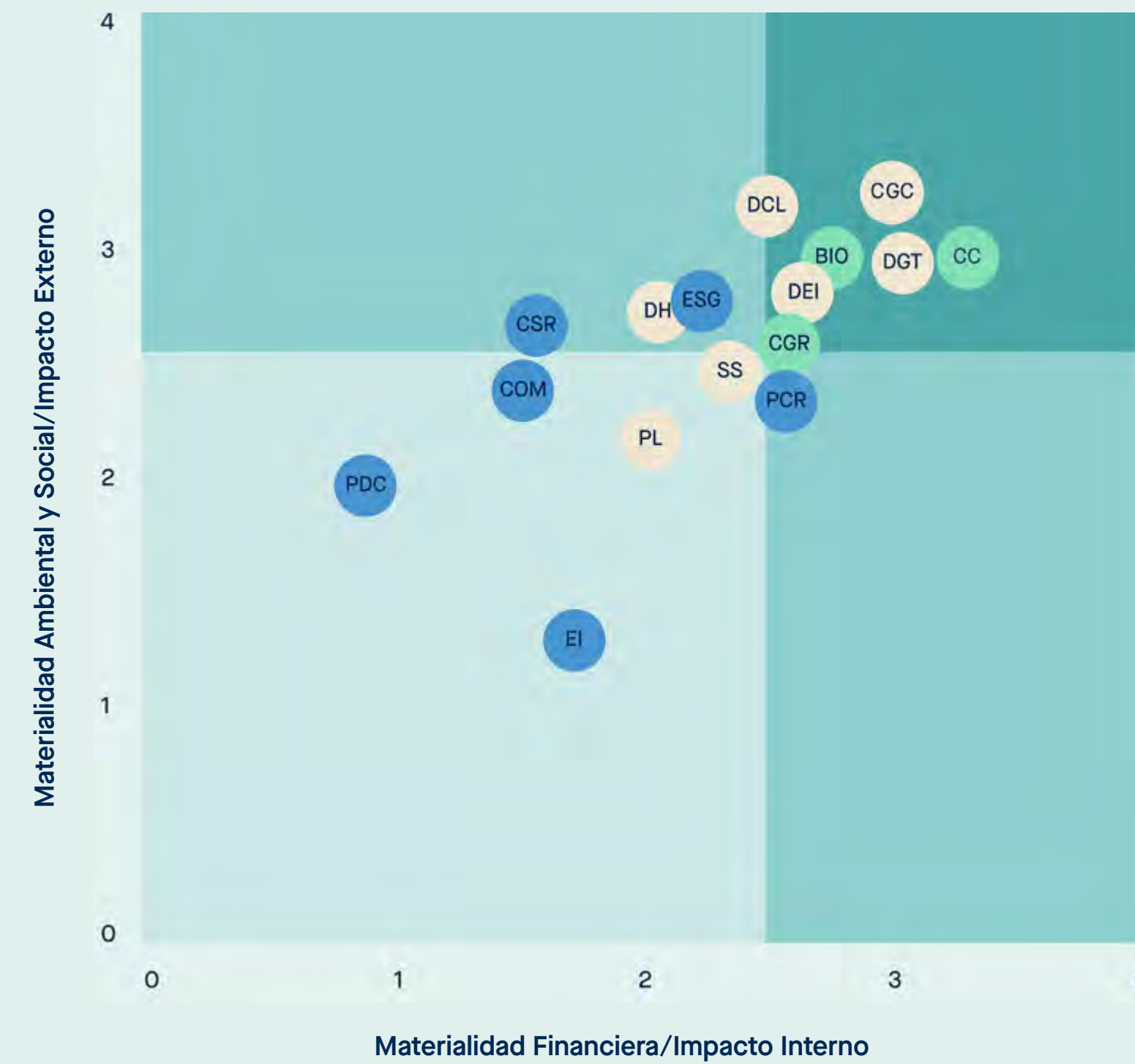
2.4. Análisis de materialidad

En 2022 realizamos una profunda revisión de nuestro análisis de materialidad aproximándonos al concepto doble materialidad que requiere la nueva Directiva de la UE sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD).

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

● medioambiental ● social ● gobierno

Análisis de materialidad de Grupo Iberostar



2.5. Innovación integrada en Grupo Iberostar

Innovamos en productos y servicios, en la experiencia del cliente, en la gestión de procesos y personas, y en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Innovamos colaborando con empresas de otros sectores.



EDUCACIÓN

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

Principales iniciativas 2023:

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

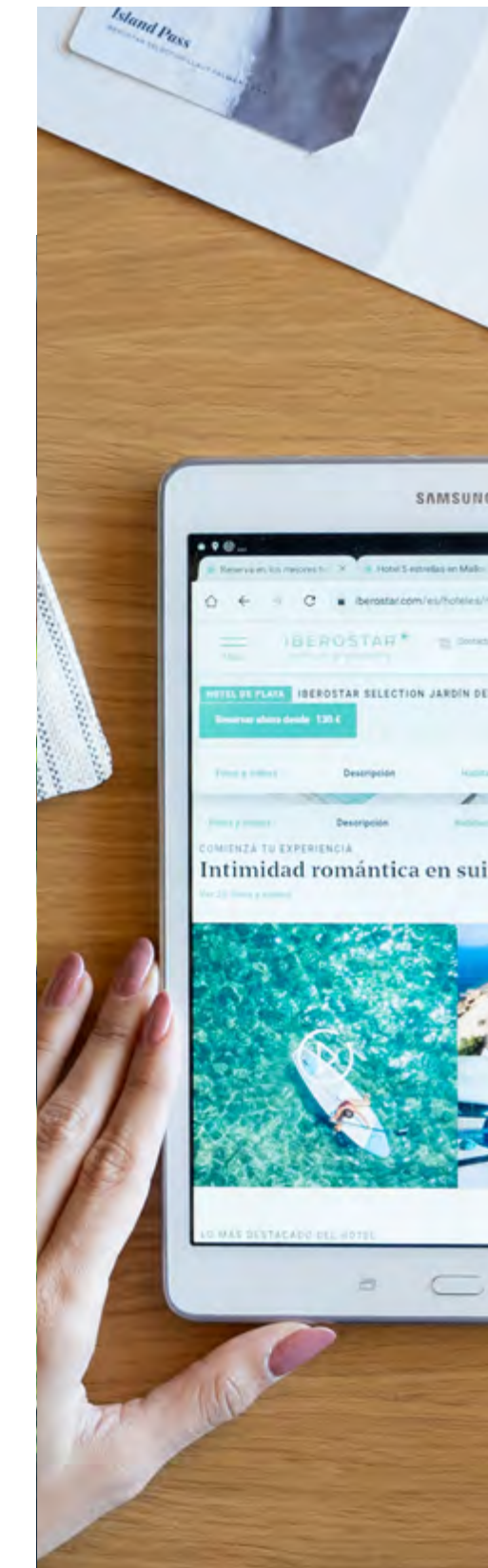
Convenio de colaboración con el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) en México. Esta iniciativa se puso en marcha en 2023 en el Plantel de Playa del Carmen y Cancún y contó con la inserción de **94 alumnos** que participaron en el programa de educación dual.



MEDIO AMBIENTE

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

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



HOTELES

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

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

2.6. Diálogos, alianzas y asociaciones

El diálogo con nuestros grupos de interés es un componente esencial para llevar a cabo acciones que reflejen nuestro compromiso con la preservación del medio ambiente y el bienestar de las personas.

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



Personas

- 3.1. **Personas #WeAreIberostar**
- 3.2. **Una empresa familiar**
- 3.3. **Formación**
- 3.4. **Desarrollo profesional**
- 3.5. **Bienestar de los empleados**
- 3.6. **Diversidad, igualdad e inclusión**
- 3.7. **Proveedores**
- 3.8. **Clientes**
- 3.9. **Compromiso con las comunidades locales**





3.1. Personas #WeAreIberostar

El compromiso de Grupo Iberostar con sus grupos de interés implica promover el bienestar y el desarrollo profesional de los empleados, fomentar relaciones sostenibles con los proveedores y mejorar las conexiones con la comunidad a través del turismo responsable y los programas

de fidelización de clientes. Este enfoque colaborativo sustenta la transición hacia un modelo de turismo responsable, garantizando la participación de todos los grupos de interés en la consecución de objetivos compartidos.



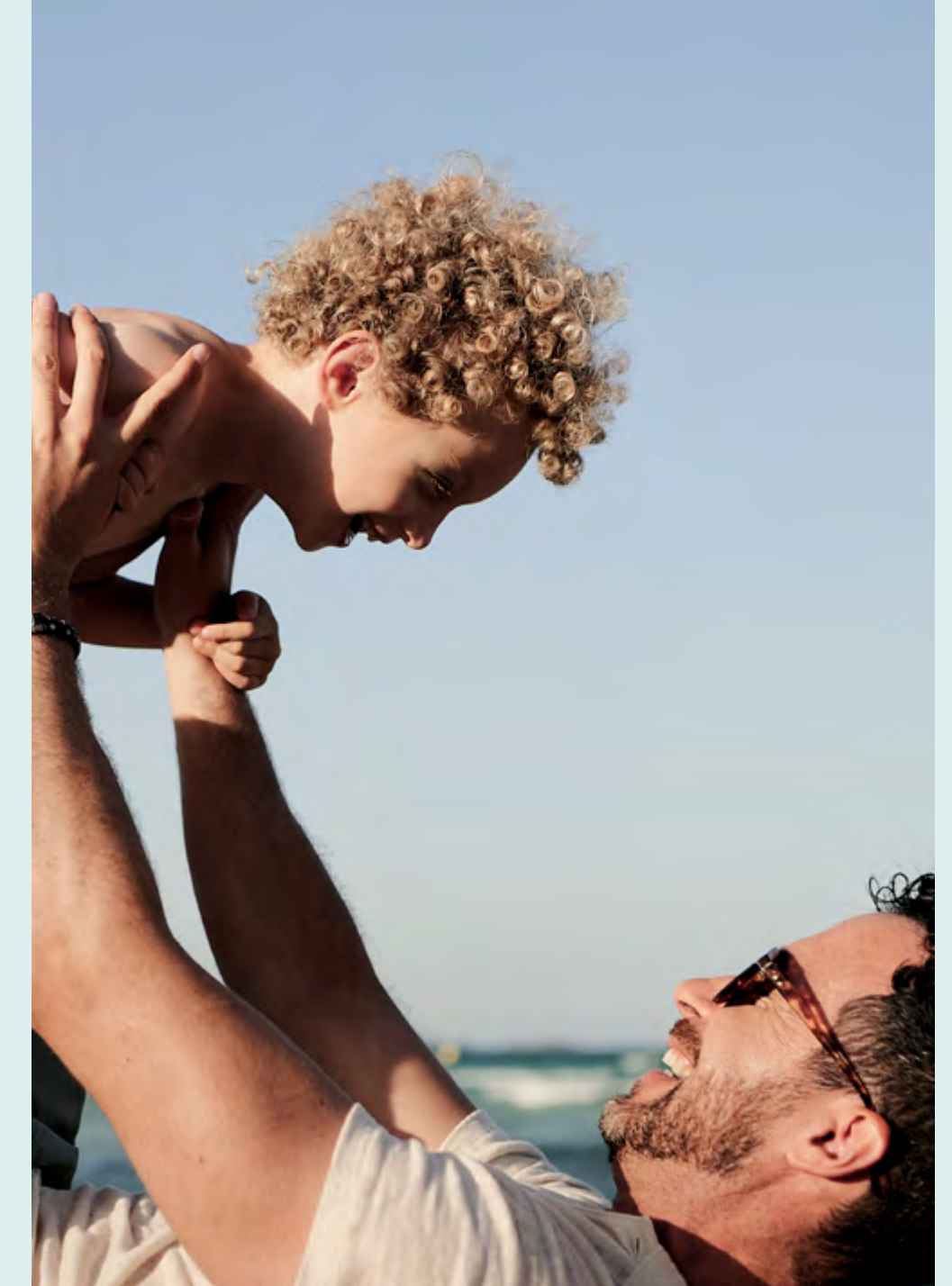
Crecimiento

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



Turismo inclusivo

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



3.2. Una empresa familiar

Teniendo en cuenta la escasez de mano de obra profesional en nuestro sector, trabajamos en torno a tres dimensiones fundamentales como marca empleadora:

El bienestar de nuestro personal

Su desarrollo profesional

La creación de entornos de trabajo diversos, equitativos e integradores

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

Nuestra plantilla de talento abarca 5 generaciones que trabajan juntas. Esta colaboración intergeneracional facilita el aprendizaje mutuo y el desarrollo de inteligencia colectiva. El valor único de cada persona contribuye a un todo mayor.

Nuestro objetivo es ofrecer puestos de trabajo de calidad y fomentar las oportunidades de crecimiento profesional para cada miembro del equipo en un entorno óptimo y equitativo.

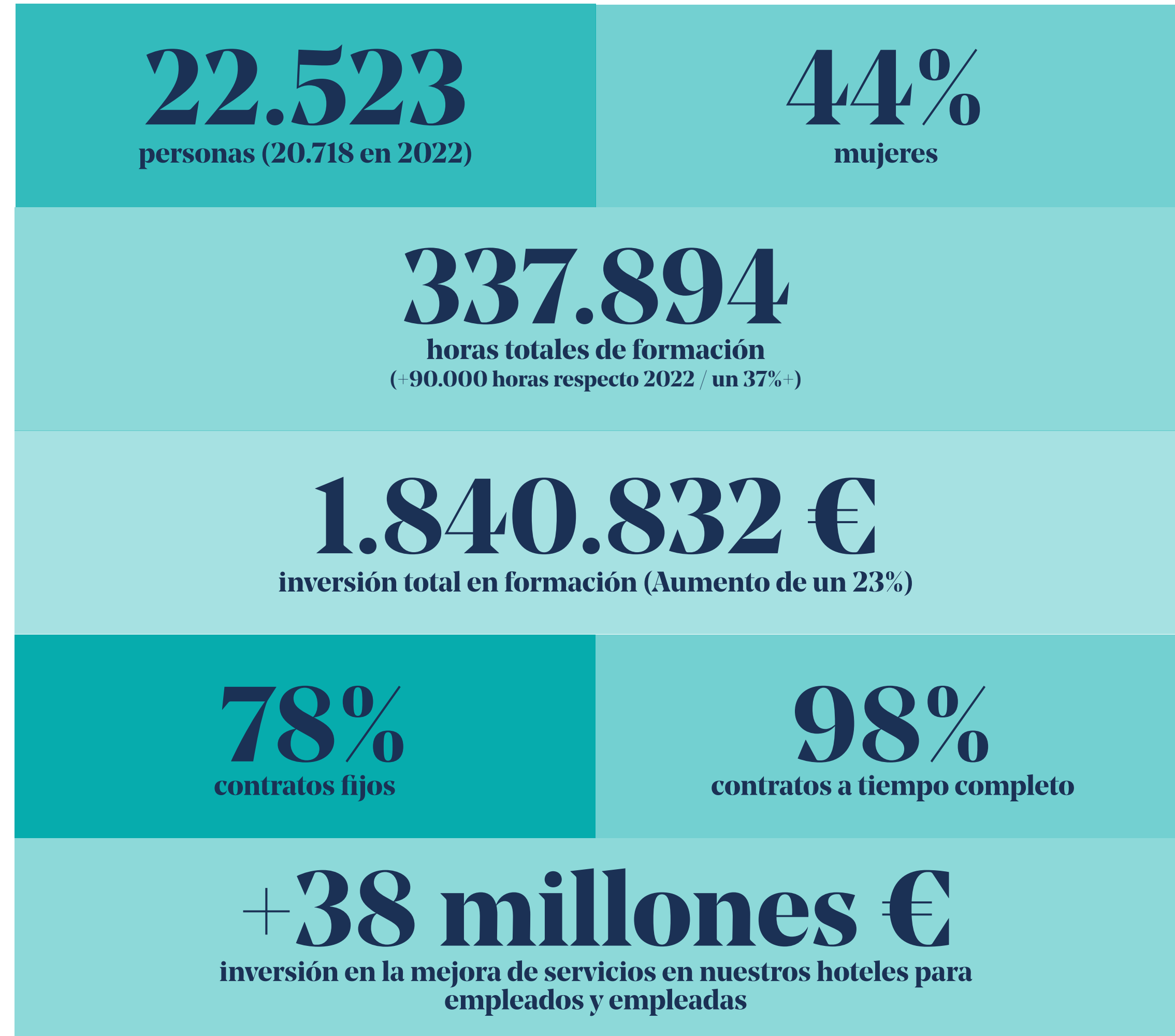
Para definir los planes de actuación partimos del conocimiento y del dato a través de nuestra **encuesta de clima laboral**:

+10.000
COMENTARIOS RECIBIDOS

87%
PARTICIPACIÓN

8,60
SOBRE 10,
DE COMPROMISO

Escuchamos: El bienestar de los empleados empieza por conocer sus necesidades



3.3. Formación

Para Grupo Iberostar, la formación es un pilar fundamental de nuestra visión transformadora. El objetivo es fomentar el crecimiento personal y profesional de los miembros de nuestro equipo. Nuestro enfoque se basa en cuatro pilares estratégicos:

4 PILARES ESTRATÉGICOS

- **Impulsar el aprendizaje y el desarrollo profesional** de los empleados y empleadas y mejorar su bienestar y el desempeño del trabajo realizado
- **Fomentar la gestión del conocimiento**, maximizando la riqueza humana en la organización creando una cultura de aprendizaje continua entre los empleados y empleadas.
- **Desarrollar capacidades de liderazgo y organización** en línea con nuestra ambición estratégica.
- **Desarrollar las capacidades y habilidades para afrontar los retos actuales** y prepararse para futuras disrupciones.

Principales logros en 2023:

En 2023 hemos invertido un 23% más en formación y realizado un total de más de 330.000 horas en formación, un incremento del 37% en horas respecto al año pasado.

Lanzamiento exitoso de programas de Formación Profesional Dual en colaboración con instituciones educativas clave de España y México.

Expansión de las iniciativas de formación digital a través del Campus Iberostar, con una alta satisfacción de los usuarios (17.000 usuarios) y el desarrollo de más de 100 nuevos cursos (en 4 idiomas).

Lanzamiento de la primera edición del Iberostar Hotel Leadership Program, un programa de formación para 32 directores y subdirectores de hotel de 8 países.

Implantación de planes integrales de formación continua, incluidos programas de sostenibilidad, concienciación sobre ciberseguridad y fidelización de huéspedes.

IBEROSTAR CAMPUS

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

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

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



+ **23%** INVERSIÓN EN FORMACIÓN + **330.000** HORAS EN FORMACIÓN

Un incremento del 37% en horas respecto al año pasado

3.4. Desarrollo profesional

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



DESARROLLO DE TALENTO

Necesitamos **líderes inspiradores** de equipos que puedan inspirar, capaces de transmitir pasión y fomentar el compromiso. **Líderes transformadores** que fomenten la creatividad y la innovación y **líderes transversales**, que sepan trabajar no solo en equipo sino también de forma colaborativa. Por último, **líderes responsables** que fomenten un modelo de turismo responsable.



OPORTUNIDADES PROFESIONALES

Nuestro objetivo es impulsar el progreso y **desarrollar el potencial** de las personas que deciden desarrollar su carrera en el sector. Entre las oportunidades profesionales, dos aspectos destacan por su capacidad para potenciar el crecimiento y el desarrollo: los acuerdos de prácticas con escuelas y la promoción interna.

Acuerdos de prácticas

Los acuerdos de prácticas son una oportunidad para quienes están dando sus primeros pasos en el mundo laboral. Al colaborar con instituciones educativas, brindamos a los estudiantes la posibilidad de adquirir experiencia práctica relevante.



Promoción interna

En Iberostar tenemos un firme compromiso con la promoción interna y por ello acompañamos en su trayectoria a todos nuestros profesionales, para que sigan creciendo profesionalmente.

- Un buen ejemplo de ello es que las vacantes de los directores y directoras de nuestra división hotelera has sido cubiertas a través de promociones internas.

En el ejercicio 2023, el 24,4% de vacantes fueron cubiertas con personal interno

3.5. Bienestar de los empleados

El bienestar de los equipos conforma uno de los activos de mayor valor de una compañía. Impacta en la calidad de vida de cada individuo y en el éxito y la productividad de nuestra organización. El bienestar en la empresa trasciende la mera ausencia de enfermedad o estrés laboral. Se trata de cultivar un entorno donde cada persona pueda desarrollarse física, emocional y socialmente.



BIENESTAR EMOCIONAL

En Grupo Iberostar fomentamos el bienestar emocional centrándonos en estos 4 pilares fundamentales:

Conciliación de la vida familiar y laboral

A través de horarios flexibles, políticas de teletrabajo para puestos de oficina e iniciativas de gestión de turnos para gestionar las necesidades personales con tiempo suficiente.

Política de desconexión laboral

Para la región de EMEA para aquellos empleados y empleadas cuyas funciones puedan implicar un mayor riesgo de ser contactados fuera de su horario laboral, buscando garantizar que estos empleados y empleadas puedan disfrutar de un descanso adecuado fuera del horario laboral, promoviendo así su bienestar y equilibrio.

Salud financiera

Hemos implementado medidas destinadas a promover la educación financiera, ofrecer herramientas de gestión financiera personal y proporcionar beneficios que apoyen la estabilidad económica de nuestros colaboradores.

Salud mental

Iberostar apuesta por la salud mental a través de reconocimientos personalizados, como felicitaciones de cumpleaños, celebraciones de aniversarios laborales y canastillas para los nuevos padres, fomentando una cultura de apoyo en el lugar de trabajo.

BIENESTAR FÍSICO

Desde la perspectiva física, y a través de la Promoción de la Salud en el Trabajo, el bienestar implica promover hábitos de vida saludables, proporcionar un entorno de trabajo ergonómico y seguro, y fomentar la actividad física y el descanso adecuado. Estos son los proyectos que llevamos a cabo:

Empresa Saludable

Grupo de promoción de la salud en el trabajo, compuesto por miembros del Servicio de Prevención mancomunado.

Iberostar Vitality

plataforma donde lanzamos gran parte de las actividades de bienestar dirigidas a los trabajadores. En 2023 hemos ampliado el contenido y creado una sección dedicada a la salud mental.

Energy Teams

espacio que supone un punto de encuentro para personas de la empresa que comparten la pasión por el deporte. Actualmente, más de 20 energy teams activos en toda la compañía,

Movilidad sostenible

contamos con Ciclogreen, una plataforma digital que permite fomentar los desplazamientos sostenibles al trabajo. En 2023 hemos lanzado 6 distintos retos a nivel global.

Salud y seguridad en el trabajo

El Servicio de Prevención Mancomunado de Iberostar garantiza el cumplimiento de rigurosos estándares de seguridad a nivel global, con formación continua y evaluaciones de riesgos. En 2023 hemos realizado: 21.101 horas de formación de PRL a través de 26 acciones formativas.



BIENESTAR SOCIAL

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

Relaciones sociales

Reconocemos la importancia del sentido de pertenencia y conexión con los demás.

Comunicación bidireccional

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

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

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

Más de 450 informes específicos que constituyen el punto de partida del plan de acción en cada centro de trabajo y área para su ejecución en 2024

En 2023 la inversión realizada en nuestros hoteles en la mejora de servicios e instalaciones de empleados y empleadas superó los 38 millones de euros



3.6. Diversidad, igualdad e inclusión

DIVERSIDAD

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

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

En este largo camino es indispensable promover una escucha activa y empática, que elimine barreras, acoja a todos e integre las diferencias



IGUALDAD

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

Promoción de igualdad de género, elaboración de políticas y planes de igualdad. Durante el ejercicio 2023, hemos avanzado considerablemente en nuestros Planes de Igualdad.

- Para nuestra división hotelera, el Plan de Igualdad de Europa, Oriente Medio y África (EMEA) ha quedado completado para su firma y publicación a inicios del ejercicio 2024.
- Para nuestra división de viajes W2M, el Plan de Igualdad ha quedado implementado.
- Adhesión al programa Empowering Women's Talent de Equipos & Talento. Como parte de este programa, hemos recibido el sello "Diversity Leading Company" en reconocimiento a nuestro compromiso con el desarrollo de proyectos que promueven la diversidad.
- Inclusión de cuestiones de género y diversidad en todas las formaciones de liderazgo.
- Participación en programas de desarrollo directivo dirigidos exclusivamente a mujeres con altos niveles de responsabilidad como son Progresia y Promociona (ESADE + CEOE).
- Participación en el programa "Women Cross Mentoring" de Equipos & Talento, centrado en el liderazgo femenino.
- Implementación de talleres y formación enfocados en la perspectiva de género en los planes formativos de nuestros destinos.
- Establecimiento en España de un complemento económico que cubre la diferencia entre el subsidio de maternidad / paternidad que legalmente se percibe de acuerdo a la base reguladora y el salario real de aquéllas personas que afrontan estas circunstancias.



Captación de talento en igualdad de oportunidades

Desde el inicio del proceso de captación de talento, nos esforzamos por garantizar la neutralidad y objetividad mediante la definición imparcial del puesto y del perfil profesional requerido.

Puestos de trabajo justos y equitativos

Nuestras políticas retributivas se fundamentan en el principio de equidad y no discriminación, con el objetivo de eliminar cualquier brecha salarial basada en género, edad u otros factores.

- Para valorar la efectividad y objetividad de las remuneraciones, así como realizar los ajustes necesarios, los programas de Retribución Fija en cada país son evaluados y auditados periódicamente (externa o interna) según sea necesario y con independencia de que puedan surgir mejoras voluntarias planteadas localmente.
- En todos los países en los que operamos, igualamos, y en la mayoría de los casos incluso superamos, el salario interprofesional establecido por la normativa vigente.

INCLUSIÓN

Comprendemos la inclusión, que desempeña un papel crucial en la creación de entornos laborales enriquecedores, como la acogida, respeto y valoración de las diferencias individuales y las perspectivas diversas dentro de un entorno laboral.

Trabajo con colectivos vulnerables

- Acuerdo de colaboración con la Fundación Amadip Esment para promover la integración social y laboral de personas con discapacidad intelectual en 15 hoteles de Baleares.
- Proyecto con la Fundación La Caixa, a través de su programa Incorpora, y la Fundación Deixalles para impulsar la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social (Del proyecto que se definió iniciar en febrero de 2024).
- Fondo Solidario de Empleados y Empleadas.
- Proyecto orientado a la mejora de condiciones de trabajo de las camareras de piso de nuestros hoteles.

Acceso universal

- Convenio con la Fundação AFID Diferença en Portugal apoyando la integración de jóvenes con discapacidad en el mercado laboral.
- Contratos con distintos centros especiales de empleo para la compra de productos y contratación de servicios como nuestro acuerdo con la Fundación Amadip Esment.
- En World2Meet, mantenemos acuerdos y declaraciones de excepcionalidad en la contratación de personas con discapacidad, lo que incluye tres convenios de colaboración con asociaciones para la integración de este colectivo, además de los contratos con Centros Especiales de Empleo.
- En México se han llevado a cabo sesiones de sensibilización sobre inclusión para todo el personal, con el apoyo de fundaciones que ofrecen charlas y talleres en cada uno de los hoteles.

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

También durante 2023, iniciamos la colaboración con Ilunion que nos ha asesorado en auditorías de accesibilidad en cuatro de nuestros hoteles para tener un diagnóstico que nos permita definir planes de acción para la mejora continua de la accesibilidad en nuestras instalaciones.



3.7. Proveedores

Establecemos colaboraciones con proveedores que ofrezcan la mayor calidad en sus productos o servicios y compartan nuestro compromiso con la promoción de prácticas sostenibles y responsables.

Nuestro departamento de compras ha definido una política integral de compras aplicable a nuestras operaciones hoteleras. Esta política considera aspectos económicos y de calidad junto con condiciones laborales, sanitarias y seguridad así como de desarrollo local, derechos humanos y sostenibilidad medioambiental. La aceptación de esta política es obligatoria para todos los proveedores que se registren en nuestro portal de proveedores, así como la adhesión a los términos y condiciones de Grupo Iberostar, que incluyen criterios sociales y medioambientales recogidos en el Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible. Además, los proveedores deben cumplimentar un breve cuestionario sobre condiciones laborales y seguridad y salud en el trabajo. Para aquellos proveedores con un volumen de negocio significativo en España, se exige un cuestionario más detallado que abarca una amplia gama de cuestiones sociales y medioambientales.

En 2024 avanzaremos en nuestra estrategia de la cadena de valor para reforzar nuestro enfoque mientras trabajamos para lograr nuestra hoja de ruta de descarbonización de alcance 3 y otros aspectos sociales adicionales



1.040

Proveedores evaluados en aspectos ambientales y sociales en 2023

(127 proveedores en Iberostar y 913 proveedores en W2M)

30%

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

(20% en 2022)

No hemos identificado impactos negativos

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

Hemos colaborado con FAADA

para la selección de proveedores responsables en nuestra división de viajes

3.8. Clientes

Nuestros clientes están en el centro de nuestra misión, lo que nos impulsa a mejorar continuamente los servicios y modelos de relación que ofrecemos.

A través de una atención personalizada, queremos que nuestros clientes se sientan valorados y nos elijan repetidamente. En el ejercicio fiscal 2023, implementamos dos importantes programas de fidelización, **Horizons** y **One Rewards** (IHG).

Higiene y seguridad

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

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

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

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

En 2023, no hubo ningún caso de incumplimiento de las condiciones de salud y seguridad de nuestros productos y servicios



332.280

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

96%

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

Lanzamiento del Instant Recovery Service

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

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

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

3.9. Compromiso con las comunidades locales

En 2023, Grupo Iberostar continuó su compromiso con las comunidades locales a través de diversas iniciativas dirigidas a la conservación del medioambiente, la preservación cultural y el desarrollo socioeconómico. Esto ha sido posible gracias al trabajo realizado en las actividades operativas y de la cadena de valor, así como las iniciativas de *Wave of Change* y la Fundación Iberostar.

La dedicación de Iberostar a la creación de valor va más allá del negocio, integrando la sostenibilidad, el compromiso con la comunidad y las prácticas éticas en sus operaciones principales:



ACERCA DE LA FUNDACIÓN IBEROSTAR

Creada en 2004 por Grupo Iberostar, líder en turismo responsable, su objetivo es contribuir a desarrollar destinos más resilientes al cambio climático, promoviendo un impacto positivo en las personas y en el medio ambiente.

3 líneas de acción:

- **Comunidades:** capacitar e integrar a las comunidades locales en la cadena de valor del sector turístico.
- **Educación:** conectar a las generaciones futuras con los espacios naturales circundantes.
- **Investigación:** creación de oportunidades de formación y apoyo a la investigación en ecosistemas costeros y marinos.

TURISMO COMUNITARIO

En 2023, a través de la Fundación Iberostar, Iberostar unió fuerzas con Planeterra, una organización sin ánimo de lucro que utiliza el turismo para mejorar las comunidades, para lanzar un ambicioso programa que promueve iniciativas de turismo comunitario. Esta iniciativa pretende **impulsar el desarrollo social y económico de las comunidades locales y proteger sus ecosistemas**. Su primer proyecto en México, en la comunidad caribeña de Chemuyil, facilitado por la sociedad cooperativa Bejil-Ha Riviera Maya.

Creado por siete apasionados lugareños, este proyecto se centra en la conservación de más de 50 cenotes y la protección de la flora y fauna autóctonas de la península de Yucatán. La iniciativa, de la que se benefician más de 30 familias locales, promueve la conservación y la concienciación a través de itinerarios exclusivos que guían a los huéspedes lejos de las típicas rutas turísticas para explorar la comunidad y su entorno natural.

Medioambiente

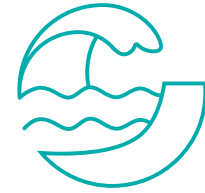
- 4.1. Medioambiente
- 4.2. Economía circular
- 4.3. Cambio climático
- 4.4. *Blue foods*
- 4.5. Soluciones basadas en la naturaleza
- 4.6. *Destination Stewardship*





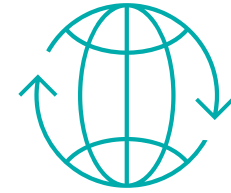
DESTINATION STEWARDSHIP

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



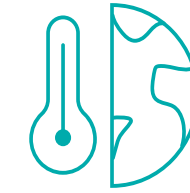
SOLUCIONES BASADAS EN LA NATURALEZA

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



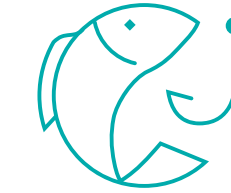
ECONOMÍA CIRCULAR

- Evolucionando las operaciones hacia la circularidad
- Contribuyendo a destinos regenerativos
- Impulsando asociaciones a lo largo de la cadena de valor



CAMBIO CLIMÁTICO

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



BLUE FOODS

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



4.1. Medioambiente



Economía circular



- Hemos establecido un **estándar de construcción sostenible** para la construcción o rehabilitación de edificios e instalaciones de Iberostar que ha sido implementado en el Hotel Iberostar H1 Eagle Beach, Albufera Park y Albufera Playa.

+250 personas en el departamento 3R

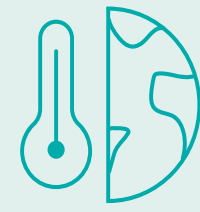
- Hacemos crecer nuestro **departamento 3R**. En 2023, este equipo está formado por más de 250 personas en todo el mundo.



- Hemos fomentado las **alianzas para mejorar el destino final de los residuos** mediante soluciones de donación,

57 hoteles con tecnología IA

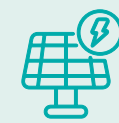
- Implantamos **tecnología basada en IA** en 57 de nuestros hoteles para recopilar datos sobre excedentes alimentarios y realizamos auditorías in situ para mejorar la eficiencia y reducir el desperdicio de alimentos en nuestras operaciones.



Cambio climático



- Acuerdo con Redexis para la **instalación y puesta en marcha de un sistema de pilas de combustible** en el hotel Iberostar Bahía de Palma (Mallorca), que se convertirá en el primer hotel de Europa suministrado con hidrógeno renovable.



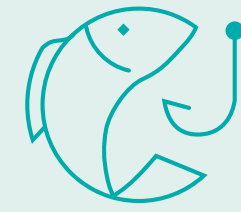
- Construcción de una **planta fotovoltaica en Iberostar Rose Hall Resort de Jamaica**.



- Establecimiento de un contrato de **compraventa de energía renovable (PPA)**, que garantiza un suministro de electricidad renovable para todos nuestros hoteles, nuestra sede central y nuestra división de viajes World 2 Meet.



- Reducción de las emisiones de gases fluorados mediante la modernización de los equipos de refrigeración en **México, República Dominicana, Jamaica y Brasil**.



Blue Foods



- Diversificamos nuestro **catálogo de especies** en favor de Blue Foods de bajo impacto, la promoción de recursos pesqueros infravalorados e infrutilizados y el suministro de un mercado para productos pesqueros alternativos.



- Incentivamos la adopción de prácticas responsables a través de relaciones comerciales más estrechas con nuestros proveedores locales y comunidades pesqueras con las iniciativas de **Lifting up Local**.



Soluciones basadas en la naturaleza



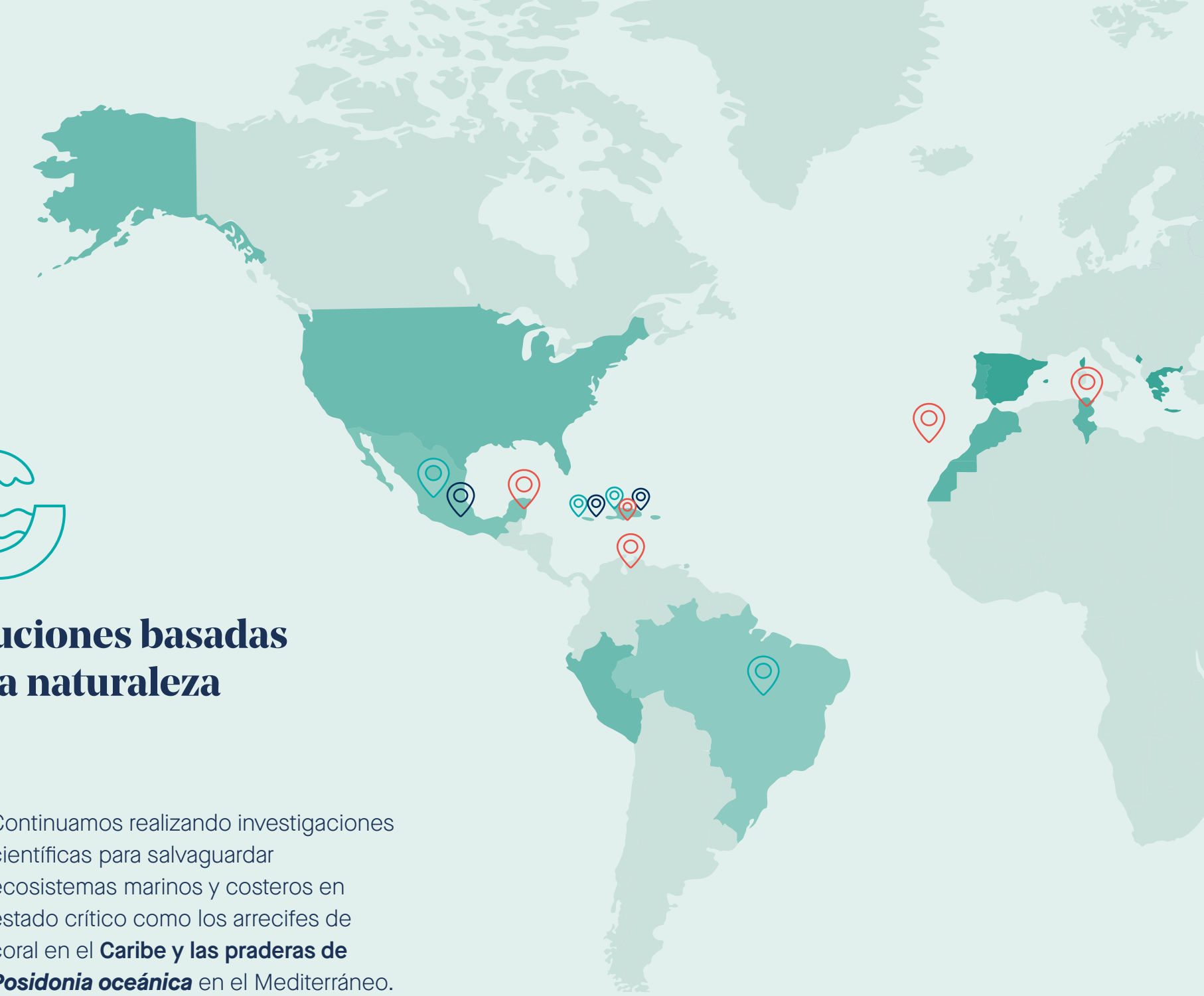
- Continuamos realizando investigaciones científicas para salvaguardar ecosistemas marinos y costeros en estado crítico como los arrecifes de coral en el **Caribe y las praderas de Posidonia oceánica** en el Mediterráneo.

67 hoteles analizados

- Realización de análisis de líneas de base de todas las zonas costeras de los destinos de Iberostar e **identificación de los riesgos y las medidas a adoptar** para mitigarlos.



- Ampliamos nuestro **programa multinacional** de restauración de arrecifes, manglares y dunas costeras en el Caribe.



Destination Stewardship



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

4.2. Economía circular

GESTIÓN DE RESIDUOS Y 3R

La correcta gestión de los residuos generados por las operaciones hoteleras es crucial para evitar agravar los impactos negativos del turismo. En Iberostar **abogamos por un enfoque circular, que busca eliminar los residuos y la contaminación, prolongar la vida útil de los productos y regenerar el medio ambiente.**

Acciones 2023:

- **Hacemos crecer nuestro departamento 3R.** En 2023, hemos aumentado la plantilla del equipo y actualmente está formado por más de 250 personas en todo el mundo. Se encarga de recoger, medir y analizar los residuos para identificar los cambios necesarios para reducir gradualmente su generación.
- **Promoción del compostaje de residuos orgánicos.** Tenemos iniciativas de compostaje en México, República Dominicana, Brasil y Mallorca (España). Estamos probando diferentes sistemas, desde el compostaje en nuestras instalaciones hasta ayudar a empresas externas a financiar zonas de compostaje, así como colaboraciones con otras empresas que ya compostan, como en el caso del Hotel Garden de Mallorca.
- **Prolongar la vida útil de los productos.** Hemos empezado a trabajar en la reutilización de residuos textiles con la empresa Resuinsa en Canarias (España).
- **Alianzas para mejorar el destino final de los residuos:** buscamos colaborar con gestores que garanticen un reciclaje adecuado, organizaciones o fundaciones como Deixalles, que aceptan donaciones de muebles o alimentos. Además, buscamos asociarnos con granjas o empresas que utilicen los residuos orgánicos para alimentación animal o compostaje. Por último, nos asociamos con empresas de gestión de residuos que realizan valorización energética o coprocesamiento de residuos no reciclables.

GRACIAS A TODOS ESTOS ESFUERZOS

24,325 Tn **2,37 kg/estancia**
DE RESIDUOS GENERADOS Y SALVADOS

ENTORNO EDIFICADO

Las actividades de construcción y remodelación tienen un gran impacto en el entorno, por eso, **hemos incorporado la visión de la economía circular en nuestra estrategia del entorno edificado.** En 2023 hemos implantado los "Manuales de construcción sostenibles" en el Hotel Iberostar H1 Eagle Beach, Albufera Park y Albufera Playa (Mallorca, España).

La estrategia de construcción sostenible se centra en:

- Reducción de materiales de envasado y elección de envases reciclables.
- Diseño y construcción de sistemas de edificios prefabricados para reducir la producción de residuos.
- Inventario y organización del mobiliario existente para identificar los elementos que podrían reutilizarse o donarse.
- Implantación de un proceso de desmantelamiento de los sistemas del edificio para facilitar la correcta gestión de los residuos.
- Inclusión de medidas contractuales con las empresas colaboradoras para garantizar la adecuada gestión de los residuos generados durante la obra.
- Implantación de un plan de gestión de residuos en la obra para garantizar la correcta clasificación, manipulación y eliminación final de los residuos generados durante el proceso de construcción.

Gracias a diversas actuaciones, entre ellas el trabajo en la construcción, en 2023 el 78% de los residuos de los grandes proyectos de Iberostar se han desviado



GESTIÓN DEL AGUA

Conscientes de la situación actual y del alto valor del agua como recurso natural, estamos firmemente convencidos de que una gestión adecuada del agua es fundamental. Por ello, **estamos aplicando medidas estrictas de reutilización de agua en nuestros hoteles**. Las prioridades se centran en reducir la extracción de agua dulce necesaria para nuestros hoteles y garantizar 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.

Acciones 2023:

- Utilización de sistemas de ósmosis inversa para garantizar la calidad y seguridad del agua destinada al consumo humano.	- Modernización del sistema de tratamiento de aguas residuales para su reutilización en zonas ajardinadas.
- Uso de la tecnología y la digitalización para medir el consumo de agua y ampliación del análisis para centrar las acciones e inversiones en las áreas de mayor impacto.	- Introducción de medidas innovadoras para mejorar la eficiencia del consumo de agua en la limpieza exterior y los filtros de las piscinas de nuestros hoteles.



DESPERDICIO ALIMENTARIO

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

Acciones 2023:

- Implantamos la tecnología basada en IA, Winnow Solutions, en 34 hoteles de la región EMEA y en los 23 hoteles de la región América. Este sistema nos permite ajustar con precisión nuestra producción de alimentos, reduciendo el desperdicio y maximizando la eficiencia de nuestras operaciones.	- Hemos dado un seguimiento continuo y realizado auditorías in situ para identificar los principales retos, oportunidades, mejores prácticas y cambios necesarios en la operativa para reducir el desperdicio.
- Hemos implementado un sistema automatizado de control de acceso en los buffets para supervisar el flujo de comensales y predecir la cantidad de comida que se va a producir.	- Hemos formado a cocineros y equipos internos para reducir el desperdicio de alimentos.
	- Nos hemos asociado con organizaciones locales para donar alimentos a las comunidades de los destinos.



4.3. Cambio climático

Ampliamos nuestro enfoque de acción climática y lo incorporamos a nuestro viaje hacia la circularidad. Para ello, hemos desarrollado una de las estrategias de descarbonización más ambiciosas del sector hotelero, validada por la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi), con el objetivo de alcanzar la neutralidad en carbono en 2030.

Acciones destacadas 2023

- Apuesta por el hidrógeno verde o renovable: acuerdo con Redexis para la instalación y puesta en marcha de un sistema de pilas de combustible en el hotel Iberostar Bahía de Palma, Mallorca.
- Construcción de una planta fotovoltaica en el Iberostar Rose Hall Resort de Jamaica y preparación del terreno para la construcción de otras dos plantas fotovoltaicas en República Dominicana.
- Sustitución progresiva de las calderas de gas por bombas de calor en varios destinos de México y la electrificación parcial en Albuferas Resort, concretamente en el buffet y en la producción de agua caliente para todo el complejo.
- Establecimiento de un Acuerdo de Compra de Energía Renovable (PPA), asegurando un suministro de electricidad verde para todos nuestros hoteles en España y nuestra sede central.
- Lanzamiento de un proyecto pionero de compensación de emisiones en Salla (Laponia).
- Compensación de todos los vuelos de la marca Icáron.
- Creación de un Fuel Efficiency Team en World2Fly con el objetivo de proponer y trabajar medidas de reducción de emisiones.
- Contratación de Skybreathe, herramienta de gestión ambiental especializada en aviones que promueve técnicas de pilotaje eficientes.
- Reducción de las emisiones de gases fluorados, mediante la modernización de los equipos de refrigeración en México, República Dominicana, Jamaica y Brasil, así como la introducción de un protocolo para controlar y minimizar el uso de gases fluorados.

Desde 2019 Iberostar Hotels & Resorts ha logrado reducir sus emisiones de alcance 1 y 2 un 12% a nivel global



Gracias a estas iniciativas hemos conseguido:

Consumo energético:

Emisiones:

<p>1.397,79 Gwh consumo total de energía (7% de origen renovable; 98,33 Gwh)</p>	<p>12,74 kgCo2eq Emisiones por estancia de /estancia en Iberostar</p>
<p>100% de los hoteles en España tienen energía con garantía de origen renovable</p>	<p>58,10 gr. Emisiones por RPK en W2Fly (-11,10 grCo2eq/RPK desde el inicio de su actividad en 2021)</p>
<p>37,25 kwh por estancia en Iberostar</p>	<p>98.049.310,54 L de combustibles fósiles</p>
<p>0,24 kwh por RPK en W2Fly</p>	

Alcance 1 (Iberostar Hotels & Resorts) - 4,75 kgCo2eq/estancia
Alcance 2 por mercado (Iberostar Hotels & Resorts) 7,98 kgCo2eq/estancia

Acciones destacadas 2023

- Actualmente, 50 de las propiedades de Grupo Iberostar cuentan con certificados de Earthcheck, líder mundial en certificación para la industria del turismo y aprobada por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC) y cumple además con la ISO 14001:2015 de Gestión Ambiental. Igualmente, 6 de las propiedades del Grupo cuentan con certificaciones Bandera Azul. Asimismo contamos con certificaciones ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad.
- En nuestra división de viajes, la marca Ubico también cuenta con certificaciones ISO 14001 y 9001, World2Fly está en proceso de obtener la certificación medioambiental de la IATA Environmental Assessment Program (IEnvA), las agencias de Azul Marino disponen de Q de calidad turística e Icarion ha renovado el nivel bronce con EarthCheck durante 2023 y se sigue trabajando para obtener los siguientes niveles de la certificación.



4.4. Blue foods

En Iberostar, nuestro compromiso con *Blue Foods* va más allá del pescado y el marisco, lo que representa un cambio de perspectiva que reconoce la conexión entre nuestras acciones y la salud de nuestro océano. Nuestro compromiso en este ámbito no es solamente un asunto de abastecimiento sostenible, sino que es un compromiso para **replantear nuestra conexión con el mar**.

Acciones destacadas en 2023

- Estamos diversificando nuestro catálogo de especies en favor de *Blue Foods* de bajo impacto, la promoción de recursos pesqueros infravalorados e infrautilizados y el suministro de un mercado para productos pesqueros alternativos.
- Estamos incentivando las mejoras a través de relaciones comerciales más estrechas con nuestros proveedores locales y comunidades pesqueras con las iniciativas de *Lifting up Local*.



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

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

**Gracias a nuestros esfuerzos,
hemos conseguido mejorar el porcentaje
de abastecimiento de pescado y marisco
responsable en nuestros hoteles
hasta el 83%**



4.5. Soluciones basadas en la naturaleza

En línea con nuestro compromiso con la innovación y la lucha contra el cambio climático, nuestra Estrategia de Salud Costera se basa en desarrollar soluciones basadas en la naturaleza.

Para hacer frente a estos retos, nos centramos en proteger y restaurar los ecosistemas costeros en los que operamos mediante soluciones innovadoras

Acciones destacadas en 2023

- Proyecto PosiGenoma para luchar contra la desaparición de la posidonia en colaboración con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados (IMEDEA).
- “Observatorio de hoteles para el cambio climático” en colaboración con el IMEDEA en el Iberostar Alcudia Park (Mallorca) y Proyecto Life Adapta, en colaboración con la Asociación de Hoteles de Cala Millor (Mallorca) con el objetivo de proporcionar soluciones para minimizar el impacto del aumento del nivel del mar en las infraestructuras costeras.
- En colaboración con la Junta de Andalucía, hemos lanzado un proyecto con el objetivo de restablecer el flujo de agua de marea y restaurar la vegetación local en más de 200 hectáreas de marismas actualmente secas en el Parque Natural Bahía de Cádiz, bajo un proyecto de captación de carbono en alianza con 4 empresas adicionales.
- Continuamos trabajando con ocho viveros de coral situados en República Dominicana, México y Jamaica.
- Hemos realizado diversas acciones para la recuperación de corales en Jamaica, México y República Dominicana con el objetivo de abordar las consecuencias visibles del cambio climático en la salud de los corales y garantizar la resiliencia de estos ecosistemas vitales.
- Hemos realizado análisis de las líneas de base de todas las zonas costeras de los destinos de Iberostar y hemos identificado los riesgos y las medidas a adoptar para mitigarlos.
- Hemos analizado las flora de nuestros hoteles para erradicar las especies invasoras en zonas verdes de nuestros hoteles y propagar especies nativas más resistentes a los patrones climáticos, promoviendo reducción de consumo de agua y creando ecosistemas favorables a la biodiversidad de la zona.
- Hemos firmado un acuerdo de Alianza Estratégica con el sector para desarrollar una estrategia para la gestión y la utilización del alga sargazo en Quintana Roo, México.
- Hemos desarrollado tres proyectos de secuestro de carbono en Nayarit, Puerto Vallarta y Quintana Roo, con el objetivo de restaurar y gestionar de manera sostenible 35.000 hectáreas de terreno para una captura estimada de 32.000 toneladas métricas por año.
- Hemos implementado varias iniciativas de impacto en México y Brasil para contribuir al aumento de la resistencia costera a través de los ecosistemas de dunas. Destacamos la Alianza de Iberostar en México para implementar soluciones basadas en la naturaleza para los ecosistemas costeros, con un enfoque primordial en las dunas costeras.
- Nuestro programa de restauración de manglares sigue cosechando importantes éxitos. Para 2023, habremos plantado 16.116 manglares y donado otros 3.500. Además, hemos continuado sensibilizando y divulgando los conocimientos adquiridos con huéspedes, estudiantes e instituciones asociadas.

4.6. Destination Stewardship

Los *Destination Stewards* (DS) desempeñan un papel crucial en el fomento de una comunicación eficaz entre Iberostar y los principales interesados en el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Los DS mantienen un diálogo permanente para garantizar que Iberostar escucha y comprende la opinión de la comunidad, a la vez que transmite la perspectiva de Iberostar a la comunidad. A través de esta figura, Iberostar

busca promover activamente la colaboración precompetitiva para apoyar el logro de los objetivos de la Agenda 2030 que se basen en esfuerzos específicos del destino. Entre los lugares en los que contaremos con stewards de destino destacamos, **Aruba, Canarias (España), Baleares (España), México, República Dominicana y Túnez.**

Acciones destacadas en 2023

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

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





IBEROSTAR
GROUP