

Política de compromiso con  
las Comunidades Locales  
*Local Community  
Engagement Policy*



IBEROSTAR  
GROUP

# Política de compromiso con las Comunidades Locales

*Español*

# 1. Introducción

El **Grupo Iberostar** (en adelante, Iberostar) está profundamente comprometido con un modelo de turismo responsable que promueve el desarrollo económico, humano y social de las comunidades locales en las zonas donde opera. Este compromiso también abarca la prevención, minimización y mitigación de cualquier impacto medioambiental y social que puedan generar sus actividades.

Iberostar aboga por el respeto integral hacia las comunidades locales y su entorno natural, realizando sus actividades en armonía con las creencias, tradiciones y valores de las personas en cada una de las regiones y países donde opera. Asimismo, Iberostar reconoce la importancia de mantener un diálogo abierto, participativo y constructivo con los grupos de interés externos afectados por sus operaciones.

El compromiso de Iberostar trasciende la preservación del medio ambiente, asumiendo un rol proactivo en el desarrollo socioeconómico de dichas comunidades. En línea con su visión, Iberostar impulsa un modelo de turismo que integra sus éxitos empresariales con el desarrollo social de las comunidades locales. Todas las actividades que Iberostar apoya deben estar alineadas con su Código Ético, su Política de Derechos Humanos y los valores corporativos que se recogen en éste: Responsabilidad, Transparencia, Humildad, Pasión, Creatividad.

Esta política reafirma el compromiso de Iberostar con las comunidades locales, su alineación con el Código Ético Mundial para el Turismo y se basa en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, específicamente en sus diez principios con los que se identifica plenamente.

En el año 2004 se constituye la Fundación Iberostar, institución sin ánimo de lucro cuya misión es mejorar la situación social y económica de las comunidades locales, al mismo tiempo que se promueve la protección y recuperación de los ecosistemas que les rodean, contribuyendo a la creación de destinos más resilientes frente al impacto del cambio climático.

## 2. Ámbito de aplicación

La presente política aplica a todos los empleados de Iberostar y a todos los países donde la compañía opera.

“Comunidad local” se refiere a los individuos, grupos y organizaciones que tienen una relación directa o indirecta con las operaciones de Iberostar en un área geográfica específica, normalmente en las proximidades del hotel y/o en el mismo destino. Esto incluye a residentes, empresas locales, organizaciones de la sociedad civil y cualquier otra parte interesada que promueva el bienestar social, económico y medioambiental de la región. La empresa reconoce el impacto de sus actividades en la comunidad local y se compromete a fomentar relaciones positivas, apoyar iniciativas de desarrollo y garantizar que sus operaciones contribuyan a la prosperidad y sostenibilidad general de la comunidad.

Así, resulta esencial que todos los empleados de Iberostar, independientemente de su cargo, del lugar geográfico en el que desarrollen su actividad profesional o de la sociedad de Iberostar para la que presten sus servicios, cumplan con lo establecido en esta política, así como con el resto del sistema normativo interno de Iberostar y las disposiciones de carácter nacional e internacional aplicables en materia de comunidades locales.

Iberostar espera que sus socios estratégicos y otros terceros con los que mantiene relaciones comerciales, cuyas actividades están directamente relacionadas con sus operaciones, respeten y se comprometan con los Derechos Humanos y el bienestar social, la preservación del medioambiente y el desarrollo económico de las comunidades locales, tal y como se establece en la presente política.

### 3. Cuestiones específicas

Nuestro enfoque reconoce a las comunidades locales como actores clave con los que debemos colaborar para crear valor compartido en los destinos donde operamos. A través del turismo responsable, buscamos no sólo ofrecer beneficios económicos a las comunidades locales, sino también fortalecer los aspectos sociales, culturales y ambientales.

Nuestros compromisos con las comunidades locales se demuestran con las siguientes acciones:

1. Iberostar asume un papel proactivo en el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales:
  - Manteniendo un diálogo bidireccional y realizando evaluaciones de materialidad, para comprender las necesidades de las comunidades y los actores locales, fomentando así el entendimiento mutuo.
  - Priorizando la contratación de personal local, con el fin de impulsar el empleo en las comunidades donde nos encontramos.
  - Proporcionando oportunidades de formación y desarrollo profesional que permitan a los empleados locales mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras.
  - Apoyando proyectos e iniciativas impulsadas por comunidades locales, que promuevan su desarrollo, su bienestar y la protección de la biodiversidad de la zona.
  - Facilitando la inclusión de productos y servicios locales en la oferta turística, para apoyar la economía local y su integración en nuestra cadena de valor en donde sea relevante y viable.
  
2. Iberostar colabora, participa y/o lidera activamente proyectos de conservación del entorno, reconociendo la importancia del papel de las comunidades locales en la conservación de los recursos naturales y que estos a su vez constituyen un elemento clave en el desarrollo turístico y/o para el desarrollo de las actividades locales.
  - Buscando soluciones basadas en la naturaleza, para mejorar la salud de los ecosistemas que forman los destinos y las comunidades costeras.
  - Estableciendo un marco para productos del mar sostenibles en el sector privado, con un enfoque en mejorar la trazabilidad, apoyar a las comunidades pesqueras locales y explorar opciones alternativas de alimentos azules.

- Apoyando iniciativas locales de conservación y rehabilitación ambiental, colaborando con organizaciones locales que protegen la biodiversidad y los ecosistemas marinos y costeros.
  - Fomentando la educación ambiental para conectar a las generaciones futuras con los espacios naturales, ayudándoles a comprender la influencia que tienen sobre nosotros y nuestra influencia sobre ellos.
  - Promoviendo la conexión con la investigación local y mejorando el talento local a través de oportunidades de capacitación e investigación para mejorar la salud costera y oceánica.
3. Iberostar respeta y promueve la autenticidad sociocultural, el patrimonio cultural y los valores tradicionales en cada uno de los países donde está presente con el objetivo de brindar experiencias únicas.
- Fomentando y preservando la identidad y el patrimonio cultural local.
  - Integrandos elementos de la cultura local en nuestras ofertas y comunicaciones.
  - Incentivando la participación de los clientes en actividades culturales locales, contribuyendo a su comprensión y aprecio por las tradiciones de las regiones que visitan.
  - Garantizando que nuestras actividades comerciales sean sensibles y respetuosas con las costumbres, los idiomas, las prácticas religiosas y el patrimonio cultural local.
  - Apoyando las iniciativas de preservación cultural y alentando a nuestros empleados y socios a demostrar sensibilidad cultural en sus interacciones con la comunidad.

## 4. Comunicación

Iberostar se compromete a difundir públicamente esta política en todos los países y zonas en las que opera.

Iberostar promoverá la difusión, comprensión y aplicación de esta política entre sus profesionales mediante la implantación de las herramientas oportunas y cursos formativos, tanto a los cuadros directivos como al conjunto de los empleados.

Iberostar se compromete a difundir los principios que inspiran esta política a terceros que, por su trabajo o actividad, tengan relación con Iberostar. En determinados casos, la contratación de proveedores y empresas subcontratistas podrá condicionarse a la aceptación expresa por los mismos de cumplir con los principios de la presente política.

## 5. Revisión

Iberostar realizará una revisión periódica del contenido de la presente política, en atención a los cambios detectados en la dinámica de actuación de los profesionales de Iberostar.

## 6. Gobernanza. Incidencias e incumplimientos.

El Grupo Iberostar, a través de su Comité de Riesgos, velará por el cumplimiento de la presente política, realizando los controles y auditorías que estime convenientes.

Las denuncias que las personas sujetas al ámbito de aplicación de la presente política formulen sobre el incumplimiento de la misma, se tramitarán por el canal al que hace referencia el apartado 5 del Código ético de Iberostar accesible a través de la web corporativa del Grupo Iberostar y en la dirección de correo electrónico: [ppd@grupoiberostar.com](mailto:ppd@grupoiberostar.com).

Sin perjuicio de cualesquiera otras responsabilidades en las que se hubiera podido incurrir, el incumplimiento de lo dispuesto en esta normativa podrá ser sancionado, por Iberostar, con arreglo a la normativa aplicable.

# Local Community Engagement Policy

*English*



# 1. Introduction

The **Iberostar Group** (hereinafter, Iberostar) is deeply committed to a responsible tourism model that promotes the economic, human and social development of the local communities in the areas where it operates. This commitment also encompasses the prevention, minimisation and mitigation of any environmental and social impact that its activities may generate.

Iberostar advocates full respect for local communities and their natural environment, carrying out its activities in harmony with the beliefs, traditions and values of the people in each of the regions and countries where it operates. Iberostar also recognises the importance of maintaining an open, participatory and constructive dialogue with stakeholders with external stakeholders affected by its operations.

Iberostar's commitment transcends the preservation of the environment, assuming a proactive role in the socio-economic development of these communities. In line with its vision, Iberostar promotes a tourism model that integrates its business successes with the social development of local communities. All activities supported by Iberostar must be aligned with its Code of Ethics, its Human Rights Policy and the corporate values contained therein: Accountability, Transparency, Humility, Passion, Creativity.

This policy reaffirms Iberostar's commitment to local communities, its alignment with the Global Code of Ethics for Tourism and is based on the United Nations Global Compact, specifically its ten principles with which it fully identifies.

In 2004 the Iberostar Foundation was established, a non-profit institution whose mission is to improve the social and economic situation of local communities, while at the same time promoting the protection and recovery of the ecosystems that surround them, contributing to the creation of destinations that are more resilient to the impact of climate change.

## 2. Scope of application

This policy applies to all Iberostar employees and to all countries where the company operates.

“Local community” refers to the individuals, groups, and organizations that reside in or are directly affected by the operations of Iberostar in a specific geographic area - usually in the vicinity of the hotel and/or in the same destination. This includes residents, local businesses, civil society organizations, and any other stakeholders that support the social, economic, and environmental well-being of the region. The company acknowledges the impact of its activities on the local community and commits to fostering positive relationships, supporting development initiatives, and ensuring that its operations contribute to the community's overall prosperity and sustainability.

Thus, it is essential that all Iberostar employees, regardless of their position, the geographic location in which they carry out their professional activity or the Iberostar company for which they provide their services, comply with the provisions of this policy, as well as with the rest of Iberostar's internal regulatory system and the applicable national and international provisions on local communities.

Iberostar expects its strategic partners and other third parties with whom it maintains business relationships, whose activities are directly related to its operations, to respect and commit to Human Rights and social well-being, environmental preservation and economic development of local communities, as set out in this policy.

### 3. Specific issues

Our approach recognises local communities as key stakeholders with whom we must collaborate to create shared value in the destinations where we operate. Through responsible tourism, we seek not only to provide economic benefits to local communities, but also to strengthen social, cultural and environmental aspects.

Our commitments to local communities are demonstrated through the following actions:

1. Iberostar takes a proactive role in the socio-economic development of local communities:
  - Maintaining active two-way dialogue and conducting materiality assessments to understand the needs of local communities and stakeholders, thereby fostering mutual understanding.
  - Prioritizing the hiring of local staff, in order to boost employment in the communities where we are located.
  - Providing training and professional development opportunities within the company that enable local employees to improve their skills and advance their careers.
  - Supporting projects and initiatives driven by local communities that promote their development and well-being and the protection of the biodiversity of the area.
  - Facilitating the inclusion of local products and services in the tourism offer, to support the local economy and its integration in our value chain where relevant and viable.
2. Iberostar collaborates, participates and/or actively leads environmental conservation projects, recognising the importance of the role of local communities in the conservation of natural resources and that these in turn constitute a key element in development of tourism and/or for the development of local activities.
  - Seeking nature-based solutions to improve the health of the ecosystems that make up coastal destinations and communities.
  - Establishing a framework for sustainable seafood in the private sector, with a focus on improving traceability, supporting local fishing communities and exploring alternative blue food options.
  - Supporting local conservation and environmental rehabilitation initiatives, collaborating with local organizations that protect biodiversity and marine and coastal ecosystems.

- Promoting environmental education to connect future generations with natural spaces, helping them to understand the influence they have on us and our influence on them.
  - Promoting connection to local research and enhancing local talent through training and research opportunities to improve coastal and ocean health.
3. Iberostar respects and promotes socio-cultural authenticity, cultural heritage and traditional values in each of the countries where it operates in order to provide unique experiences.
- Promoting and preserving local identity and cultural heritage.
  - Integrating elements of local culture into our offerings and communications.
  - Encouraging customer participation in local cultural activities, contributing to their understanding and appreciation of the traditions of the regions they visit.
  - Ensuring that our business activities are sensitive and respectful of local customs, languages, religious practices and cultural heritage.
  - Supporting cultural preservation initiatives and encouraging our employees and partners to demonstrate cultural sensitivity in their interactions with the community.

## 4. Communication

Iberostar undertakes to publicly disseminate this policy in all countries and areas in which it operates.

Iberostar will promote the dissemination, understanding and application of this policy among its professionals through the implementation of appropriate tools and training courses, both for management and all employees.

Iberostar undertakes to disseminate the principles that inspire this policy to third parties who, through their work or activity, have a relationship with Iberostar. In certain cases, the contracting of suppliers and subcontractors may be conditional upon their express acceptance to comply with the principles of this policy.

## 5. Review

Iberostar will periodically review the content of this policy, in response to changes detected in the dynamics of the actions of Iberostar professionals.

## 6. Governance.

### Incidents and non-compliance.

The Iberostar Group, through its Risk Committee, will ensure compliance with this policy by carrying out the controls and audits it deems appropriate.

Complaints made by persons subject to the scope of application of this policy regarding non-compliance therewith shall be processed through the channel referred to in section 5 of the Iberostar Code of Ethics accessible through the Iberostar Group's corporate website and at the following e-mail address: [ppd@grupoiberostar.com](mailto:ppd@grupoiberostar.com).

Without prejudice to any other liabilities that may have been incurred, failure to comply with the provisions of these regulations may be sanctioned by the Iberostar in accordance with the applicable regulations.



IBEROSTAR  
GROUP

[grupoiberostar.com](http://grupoiberostar.com)