2021

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

IBEROSTAR GROUP

Contenidos

¿Quiénes somos?

Carta del Presidente

1.1. Sobre Grupo Iberostar
1.2. Hitos 2021
1.3. Modelo de negocio
1.4. Gestión de riesgos
1.5. Tendencias del sector

Hacia un modelo de turismo responsable

2.1. Grupos de interés
2.2. Análisis de materialidad
2.3. La sostenibilidad en Grupo Iberostar
2.4. Wave of Change
2.5. Principales avances de 2021

Gestión ética

3.1. Gobierno corporativo
3.2. Código Ético y sistema de regulación interna
3.3. Medidas de prevención de delitos
3.4. Compromiso con los Derechos Humanos
3.5. Cultura de cumplimiento normativo

Contenidos

Cuidando el planeta y los océanos

4.1. Gestión de los impactos medioambientales

4.2. Uso responsable de los recursos

4.3. Emisiones y acciones contra el cambio climático

4.4. Gestión de residuos

4.5. Protección de la biodiversidad

Las personas en Grupo Iberostar: #WeAreIberostar

5.1. Empleo

5.2. *Work-life balance*

5.3. Salud y seguridad

5.4. Relaciones sociales

5.5. Formación

5.6. Igualdad e inclusión

Creando valor más allá de nuestro negocio

6.1. Compromiso con las comunidades locales

6.2. Subcontratación y proveedores

6.3. Nuestros clientes

6.4. Información fiscal

Carta del Presidente

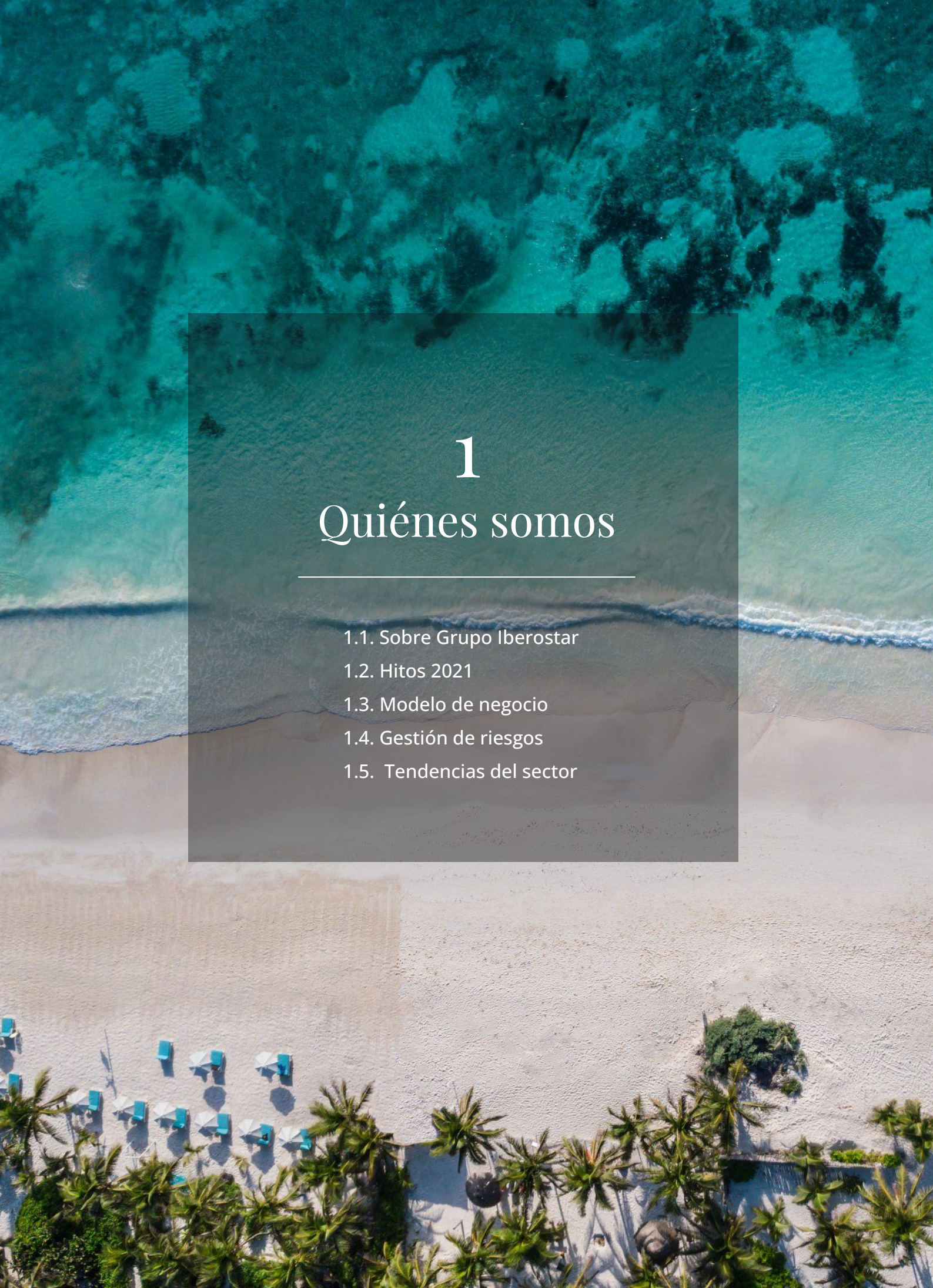
Un legado que mira hacia el futuro

El turismo ha vivido en 2021 un año de transición. Tras un primer semestre complicado, a mitad de año se produjo un punto de inflexión evidente: los avances en la vacunación y la disminución de las restricciones de movilidad reforzaron la confianza y reactivaron la demanda comprimida durante meses. Como consecuencia, el turismo repuntó moderadamente: a finales de año España había recibido 31,1 millones de turistas internacionales. Esta cifra supone un incremento del 64,4% respecto al año anterior, y nos hace mirar al futuro próximo con esperanza, aunque nos sitúa aún muy lejos de los 83,5 millones de visitantes de 2019. Sin duda, para Grupo Iberostar la mejor noticia de 2021 fue la reapertura total de nuestros hoteles y la recuperación de buena parte del empleo suspendido. No podía ser de otra manera porque somos una empresa familiar, de personas que cuidan a personas. Las incertidumbres no han desaparecido pero todo parece indicar, con la prudencia y el realismo necesarios, que caminamos hacia la recuperación.

Como ha insistido la Organización Mundial de Turismo, estamos ante una gran oportunidad de construir un mejor turismo. En Grupo Iberostar creemos que la sostenibilidad es el motor de cambio para seguir construyendo un modelo de turismo responsable. Por ello, supone una alegría y un orgullo presentarles la Memoria de Sostenibilidad 2021 que recoge el modo en que la compañía ha afrontado en 2021 los retos de nuestra exigente Agenda 2030 en sus tres vertientes básicas: economía circular, consumo responsable de pescado y marisco y salud costera. En línea con nuestro compromiso para ser libres de residuos enviados a vertederos, hemos creado el primer departamento del sector hotelero dedicado a eliminar el concepto de desperdicio: el departamento 3R que se encarga de separar y pesar los productos de desecho con el objetivo de encontrarles un valor al final de su uso. En lo que respecta al consumo responsable de pescado y marisco, este año hemos alcanzando el 88% de nuestro objetivo en España, el 100% en México y el 70% en el conjunto de nuestros hoteles. Estamos apostando por los productores y por las comunidades locales para garantizar la legalidad y trazabilidad del pescado, combatir las capturas accidentales y velar por poblaciones de peces sanas. Además, estamos promoviendo la investigación y el desarrollo para proteger el ecosistema marino que rodea a nuestros hoteles. Vamos a compensar nuestra huella de carbono en un 75% con soluciones basadas en la naturaleza mediante programas que protegen y recuperan las costas, praderas marinas, arrecifes de coral y manglares, entre otros, tanto en Europa como en América.

Trabajamos para aportar a la sociedad nuestros valores. Solo así seremos capaces de construir ese mejor turismo, excelente en su calidad, que cuida a las personas y el entorno. Nos apoyamos a partes iguales sobre la rentabilidad y el legado, que conforman las dos variables básicas de nuestro éxito: rentabilidad que permite a la empresa generar riqueza y empleo y legado que mira hacia el futuro y piensa en la huella que dejaremos a los que vienen detrás.

Miguel Fluxá Rosselló
Presidente de Grupo Iberostar



1
Quiénes somos

1.1. Sobre Grupo Iberostar

1.2. Hitos 2021

1.3. Modelo de negocio

1.4. Gestión de riesgos

1.5. Tendencias del sector

1. Quiénes somos

1.1. Sobre Grupo Iberostar

Somos una multinacional española 100% familiar con más de 60 años de historia en el turismo y unos orígenes empresariales que se remontan a 1877. Nuestro negocio principal se centra en la gestión hotelera mediante Iberostar Hotels & Resorts, cuyo portfolio cuenta con **más de 100 hoteles de 4 y 5 estrellas en 16 países**.

Nos hemos convertido en un referente internacional al promover un modelo de negocio turístico responsable que se centra en el cuidado de las personas y del entorno. En este sentido, nuestro movimiento pionero Wave of Change refleja dicho compromiso con el medioambiente y los océanos, y el esfuerzo por compartirlo con toda la sociedad. Con la sostenibilidad como motor y palanca del negocio, situamos la economía circular en el centro de nuestra estrategia, mediante la que trabajamos en la consecución de unos objetivos alineados con nuestra propia Agenda 2030. Entre ellos, nos comprometemos a ser libres de residuos en 2025, neutrales en emisiones de carbono en 2030, y 100% responsables en nuestra cadena de suministro de productos del mar en 2025. Aspiramos así a mejorar la salud de los océanos y del entorno que rodea nuestros hoteles.

En la actualidad, formamos Iberostar **más de 30.000 personas de 95 nacionalidades en todo el mundo**. Gracias a este talento, somos líderes en calidad e impulsamos la diferenciación en la experiencia del cliente a través de la constante innovación en el producto y nuestra apuesta digital.

VISIÓN

Trabajar hacia un modelo de turismo responsable que cuida y protege a las personas y al entorno

MISIÓN

Proporcionar, en las mejores ubicaciones del mundo, experiencias vacacionales que dejan huella

VALORES

Durante años han construido nuestra actual cultura empresarial y modelan todas las áreas del negocio. Expresan cómo somos, cómo nos relacionamos y cómo trabajamos:

RESPONSABILIDAD
TRANSPARENCIA
CREATIVIDAD
HUMILDAD
PASIÓN

**El alcance de los indicadores contenidos en la presente página incluye toda nuestra actividad hotelera, incluyendo aquellos centros que no tenemos en propiedad, pero de cuya gestión nos encargamos más allá del perímetro de consolidación*

ENERO

- Iberostar ofrece tests de Covid-19 a sus clientes
- Presentamos en Davos nuestra estrategia de economía circular para reactivar el turismo

FEBRERO

- Lanzamiento del nuevo programa de fidelización, Horizons, para compensar a los clientes más fieles destacando los aspectos diferenciales en materia de sostenibilidad

MARZO

- El 92% de los clientes valora positivamente las medidas de seguridad de Iberostar
- La Cátedra del Mar Iberostar otorga 11 becas a alumnos y jóvenes investigadores
- Cerramos nuestra primera financiación sostenible
- Contamos en ITB las claves para ser libres de plástico de un solo uso
- Nos unimos a la Hora del Planeta

ABRIL

- Presentamos nuestro nuevo departamento 3R "Reduce – Reutiliza – Recicla" en los hoteles
- Vacunamos a todos nuestros empleados de República Dominicana
- Presentamos 'Responsible Meetings' para eventos MICE más responsables en Iberostar

MAYO

- Presentamos en Fitur 2021 las novedades y los próximos objetivos de Wave of Change
- IESE Business School de la Universidad de Navarra presenta el case study "Iberostar: ola de cambio"

JUNIO

- Celebramos el Día de los Océanos con una campaña para proteger los ecosistemas costeros

JULIO

- Nos unimos a Expedia Group en el Compromiso de Viajes Sostenibles de la UNESCO

AGOSTO

- Nos unimos al artista mallorquín Joan Aguiló para reforzar nuestro compromiso con los océanos

SEPTIEMBRE

- Presentamos Hotel Digital, el primer proyecto de innovación abierta del sector turístico
- Abrimos nuestro primer hotel en Lima libre de plásticos de un solo uso

OCTUBRE

- Promovemos en República Dominicana, de la mano de GIZ, la restauración de ecosistemas marino-costeros
- Recibimos el premio Eco Trophea 2021 por nuestra estrategia de sostenibilidad y nuestra Agenda 2030
- Firmamos con Acciona Energía y Enagás el primer suministro de hidrógeno verde del sector turístico en España

NOVIEMBRE

- Recibimos el premio a Mejor Resort Internacional en los CN Traveler Awards 2021
- Presentamos el proyecto de investigación del genoma de la *Posidonia oceánica* junto al IMEDEA y Fundación General CSIC
- COP 26: Nos unimos a la Science Based Targets Initiative y firmamos la Glasgow Declaration por la acción climática
- Anunciamos el compromiso de reducción de emisiones (35% para 2030)

DICIEMBRE

- Llegamos al 88% del consumo responsable de pescado y marisco en España

Objetivos y estrategias de Grupo Iberostar:

Nuestra actividad y nuestros planes de expansión, siempre enmarcados dentro de nuestros valores, tienen como objetivos:

Ser líderes en
CALIDAD

Ser referentes en
TURISMO RESPONSABLE

Estar orientados a la
RENTABILIDAD FINANCIERA

Estar enfocados en la DIGITALIZACIÓN y la INNOVACIÓN con una cultura basada en la ética, comunicación y transparencia.

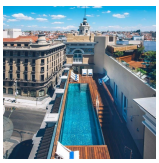
Esta visión es la que define nuestros planes de acción. La **colaboración** y **transparencia**, como ejes del modelo de trabajo, están estrechamente asociadas al cumplimiento de objetivos de negocio y potencian nuestra aportación a la transformación de la sociedad y las comunidades donde operamos.

Iberostar Hotels & Resorts

Iberostar Hotels & Resorts es la división hotelera de Grupo Iberostar y también nuestro *core business*. Estamos presentes en las mejores ubicaciones con un portfolio que cuenta con más de **100 hoteles** de **4** y **5** estrellas en **16 países** de tres continentes: Europa, África y América.

Situados en **lugares únicos**, y con una **gastronomía honesta** y excelente, ofrecemos un servicio con **personalidad** propia para cuidar el descanso de nuestros clientes. Con esta filosofía de lo que nos define desde siempre en mente dividimos nuestro portfolio de hoteles en **tres segmentos**:

Hoteles de Playa
Hoteles y resorts vacacionales ubicados en primera línea de mar para que nuestros clientes solo se ocupen de su descanso



Hoteles de Ciudad
Situados siempre en el corazón de las principales capitales turísticas de América y Europa y cerca de los principales atractivos turísticos, nuestros hoteles urbanos invitan a vivir su ambiente y sumergirse en su ritmo, su gente y sus rincones

Hoteles con Historia
Ubicados en edificios de arquitectura singular y emplazados en ciudades de interés cultural e histórico, nuestros hoteles con historia invitan a sumergirse en la tradición de lugares únicos y permiten disfrutar su cultura, su arte y su pasado

A su vez, estos hoteles se dividen según su **categoría**:

Iberostar Selection: La categoría superior presente en nuestros hoteles de playa y de ciudad. Estos hoteles se distinguen sobre todo por la excelencia en el servicio. Su diseño interior y los pequeños detalles hacen que nuestros clientes disfruten de una estancia excepcional.

Iberostar Grand: La máxima expresión de lujo y excelencia en nuestros hoteles de playa, ciudad y con historia. Creamos entornos para disfrutar con los cinco sentidos: hoteles de gran belleza donde la arquitectura se combina con una gastronomía excepcional. El lujo se materializa a través de la personalización con un servicio de mayordomía a disposición de nuestros clientes.

World2Meet (W2M)

En **World2Meet**, nuestra división de viajes, nos centramos en ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de viaje. Hemos creado este grupo turístico de estructura vertical con el foco puesto en este nuevo contexto global que nos ha tocado vivir. Así, nos adelantamos a las futuras tendencias del mercado y a las necesidades de nuestros clientes, con la ambición de alcanzar el liderazgo en calidad y propuesta de valor. Dicha integración vertical nos permite conocer y acompañar a nuestros clientes, ofreciéndoles una **experiencia de viaje 360**. En este sentido, para el desempeño de cada una de nuestras actividades, hemos desarrollado diferentes **líneas de negocio** que pretenden adaptarse a las diversas necesidades de nuestros clientes.

Aerolínea

Adaptada a los retos del presente y con un ojo puesto en el futuro, buscamos siempre la constante innovación y la satisfacción del cliente promoviendo la excelencia operacional basándonos en la seguridad y la sostenibilidad. ***#World2Fly***

Distribución

Disponemos de una red de agencias preparada para crear las mejores experiencias de viaje adaptadas a las necesidades de toda nuestra tipología de clientes. Además, contamos con un **servicio de Corporate, Boutique y Eventos** con un gran equipo de profesionales preparados para diseñar nuevos modelos de servicio adaptados a la movilidad corporativa.

Operador vacacional

Elaborado a través de la libertad de la experiencia de un gran equipo de profesionales ofrecemos un **producto adaptado plenamente al nuevo viajero**, de una forma innovadora y sostenible.

Alojamiento

Ubicados siempre **en el corazón de las principales capitales turísticas de América y Europa** y cerca de los principales atractivos turísticos, nuestros hoteles urbanos invitan a vivir su ambiente y sumergirse en su ritmo, su gente y sus rincones

Receptivo

Ofrecemos al viajero un servicio adaptado a él. Un **equipo de grandes profesionales en destino** preparado para ofrecer la mejor y más auténtica experiencia de viaje.

The Club

The Club nace de la necesidad de ofrecer una experiencia plena tanto a nuestros clientes más leales como a los que nos visitan por primera vez; un lugar de encuentro exclusivo con posibilidad de membresía en **México**, **República Dominicana**, **Jamaica** y **Brasil**. Nuestros miembros cuentan con tarifas preferenciales en nuestros hoteles, así como acceso a campos de golf y spas, zonas exclusivas en los hoteles y una multitud de servicios a la carta.

Iberostate Golf Villas & Condos

Representa la división inmobiliaria de nuestro Grupo, especializada en la **construcción** y la **gestión** de **complejos residenciales** de alta categoría, integrados en **campos de golf** y que respetan al máximo el entorno autóctono. Esta innovadora opción permite a los residentes disfrutar de amplias villas y acogedores apartamentos en varios de nuestros privilegiados resorts además de beneficiarse de sus servicios 5 estrellas.

Consideramos que un adecuado **modelo de gestión de riesgos** es esencial para el debido funcionamiento de nuestro negocio. Por ello, en **2018** implantamos un modelo de gestión de riesgos global que a día de hoy nos permite una implementación efectiva de la estrategia corporativa, nos sirve como herramienta para la coordinación y la comunicación entre las diferentes áreas de negocio, y representa un marco de apoyo para la toma de decisiones en un contexto cambiante y cada vez más complejo.

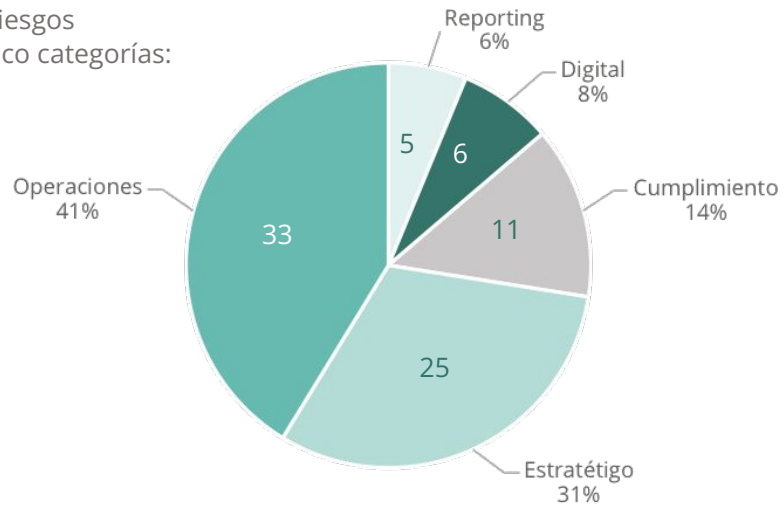
Nuestro modelo aplica la metodología de **COSO** mediante el cual segmentamos los riesgos en 5 categorías principales: **cumplimiento**, **estratégico**, **digital**, **operativo** y de **reporting**. Adicionalmente, cada riesgo es asignado a un *risk owner, o* director general, responsable de la gestión y mitigación del mismo. Operamos un sistema de riesgos global que se complementa con la gestión de áreas específicas. Los pasos que seguimos son los siguientes:

Proceso de gestión de riesgos:

1. **Definición** del catálogo de riesgos teniendo en cuenta nuestros objetivos.
2. **Evaluación** de la probabilidad y el potencial impacto de los riesgos identificados mediante entrevistas con los ejecutivos de áreas relevantes.
3. **Priorización** por orden de severidad a través del mapa de riesgo resultante de la evaluación de los ejecutivos.
4. **Definición** de medidas preventivas y planes de acción para los principales riesgos de cada negocio.
5. **Ejecución** de auditorías internas sobre la efectividad de los controles establecidos.

Catálogo de riesgos de Grupo Iberostar:

Se compone de 80 riesgos repartidos en las cinco categorías:



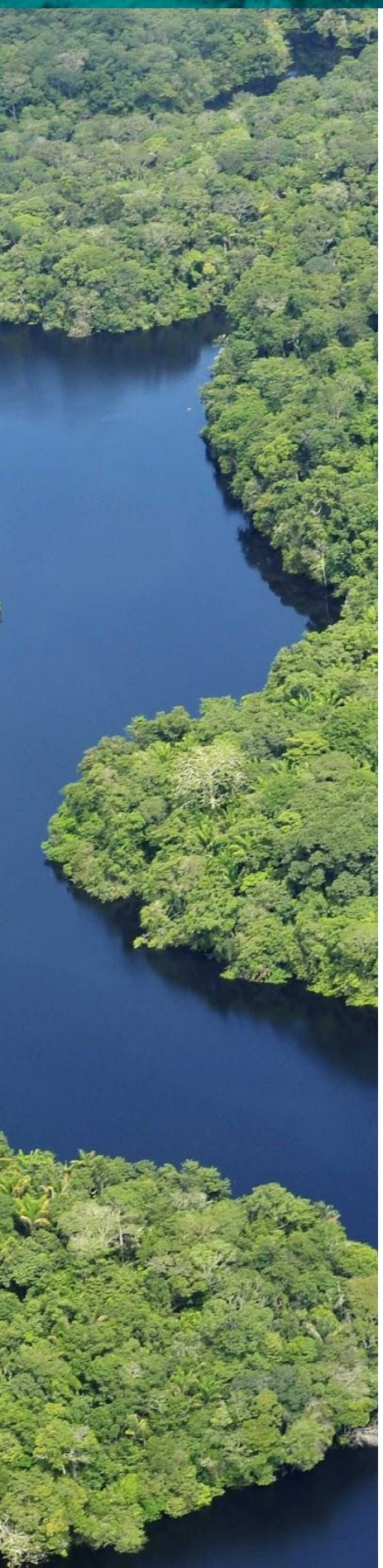
Los mapas de hoteles de América y de EMEA se confeccionaron en 2021 considerando las valoraciones de **60 directivos**.

El mapa de riesgos global del negocio hotelero resulta de la consolidación de los análisis llevados a cabo en estas 2 regiones sumado al análisis realizado al negocio hotelero de Cuba en 2020. El mapa de riesgos consolidado de Grupo Iberostar incluye, además de los mapas de negocio hotelero, el mapa específico del negocio de W2M.

La reevaluación por parte de los ejecutivos de cada área y, por lo tanto, la actualización del mapa de riesgos de nuestro Grupo se lleva a cabo de forma **anual** para los principales negocios de EMEA y América.

Evolución del mapa de riesgos:

Categoría	2021 vs 2020	Riesgos	Planes de acción
Cumplimiento	▼	Plan de prevención de delitos	• Protocolos globales de cumplimiento para prevención de delitos • Canal de denuncias
		Protección de datos	• Extensión de las políticas de protección de datos a los países donde operamos
Estratégico	▲	Cambio climático y climatología extrema	• Acciones *Wave of Change* • Actualización protocolos ante eventos de climatología extrema
		Retención y atracción de talento	• Proyectos de desarrollo directivo • Proyecto *We Are Iberostar* (fidelización de empleados) • Proyectos de eficiencia en áreas de Estructura y Operaciones • Encuestas de clima laboral • Políticas de teletrabajo • Proyecto *Iberostar Feedback* (evaluación de rendimiento)
		Cambios de tendencias y demanda de clientes	• Proyecto *Hotel Digital* (mejora de la experiencia del cliente y de procesos digitales en hoteles) • Incorporación de nuevos conceptos de restauración en hoteles • Evolución del modelo de animación en hoteles • Proyecto *Weddings Reimagined* mejorando la experiencia de bodas
IT	▼	Ciberseguridad	• Política de ciberseguridad y cuerpo normativo • Plan anual para la formación continua ciberseguridad • Plan anual de auditorías de ciberseguridad • Monitorización continua de amenazas y consolidación del equipo de respuesta • Creación de comités específicos y protocolos de ciber-crisis
		Actualización e implantación de nuevas tecnologías	• Plan estratégico de digitalización • Implantación de oficina de innovación, BPM (*Business Process Manager*) y RPA (*Robotic Process Automation*)
Operaciones	▲	Pandemias y epidemias	• Proyectos *How We Care* y *Travel at ease* con más de 300 medidas sanitarias implementadas • Proyectos para garantizar la continuidad de negocio en situaciones de crisis
		Ingresos y Marketing	• Nueva estructura de las áreas de Ingresos y Marketing • Actualización de las relaciones con cliente (*Strategic account managers*) • Evolución de la segmentación de Marca • Nuevo sistema de presupuestación de marketing y gestión de revenue
		Gestión financiera e insolvencias	• Monitorización del mercado y mejora de términos y condiciones • Vigilancia de la posición de tesorería • Contratación de bonos verdes vinculados a la gestión de riesgos ESG • Proyectos de eficiencia en la gestión de cobros • Control financiero de las inversiones
		Comunicación interna y externa	• Actualizaciones de los planes globales de comunicación interna, externa y digital • Actualización de los planes de crisis • Nueva área de *Engagement* & Comunicación Interna creada desde el área de Personas • Newsletters informativas a *stakeholders* clave
		Rentabilidad de negocios	• Proyectos de eficiencia operativos y de estructura • Proyectos de eficiencia energética
Reporting	▼	Fiabilidad del dato	• Evolución del área de DATO enfocado a la calidad de la información • Migración a entorno *Power BI* • Proyecto eficiencia de reporte operativo en América



Responsabilidades en la gestión de riesgos

Nuestro modelo de gestión de riesgos cuenta también con un **modelo de gobierno** basado en la definición de **tres líneas de defensa** para asegurar la efectiva implementación de la metodología establecida:

1) Hemos designado un ***Global Risk Manager*** que encabeza la implementación de nuestro sistema de gestión de riesgo, asesora a los diferentes departamentos en responder a los riesgos identificados y monitoriza los planes de acción.
2) Queremos favorecer la coordinación y comunicación entre las diferentes áreas mediante la **descentralización**, y por ello existen varios interlocutores de riesgos instruidos y asesorados por el *Global Risk Manager* que participan en los procesos de evaluación. Éstos comunican los planes de acción y medidas mitigantes definidos por los *risk owners* de sus respectivas áreas.
3) En última instancia, el **Comité de Riesgos** es el órgano responsable de revisar el mapa de riesgos y los planes de acción para su aprobación final en el **Comité Ejecutivo.**

Adicionalmente, nuestro **departamento de Auditoría Interna** revisa los controles internos implementados y la correcta cobertura de los principales riesgos dentro del **Plan Anual de Auditoría Interna**.

Identificación de riesgos por áreas

Uno de los principales objetivos de nuestro modelo de gestión de riesgos es seguir concienciando a todas las áreas de que **la gestión de riesgos es un reto compartido**. Por este motivo, desde el departamento de Riesgos fomentamos que, desde las diferentes áreas corporativas, se avance en la identificación de riesgos específicos para sus áreas de gestión creando así sus propios sub-mapas de riesgos. En la actualidad, de forma adicional al mapa global, han sido las áreas de Compliance y Sostenibilidad las que más han profundizado en el análisis de los riesgos específicos a los que se enfrentan:

Riesgos y oportunidades del cambio climático

En 2021 identificamos la exposición a eventos climáticos extremos, catástrofes naturales y el cambio climático como riesgos prioritarios de Iberostar Hotels & Resorts. Como respuesta se han definido objetivos específicos para mitigarlos, que se detallan en el apartado de Medioambiente de este informe. Además, en el ejercicio 2021, empezamos a trabajar la identificación de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para nuestra actividad de explotación hotelera según la metodología TFCD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*).

Riesgos penales

Mapeamos todos los riesgos a los que está expuesto nuestro Grupo basándonos en el Código Penal.

En un **entorno global** cada vez más **cambiante** e incierto, debemos estar preparados para la rápida toma de decisiones con el fin de adaptarnos ágilmente a cambios que puedan producirse a gran velocidad. Así, debemos estar atentos en todo momento a la realidad que nos rodea, identificando las principales **tendencias globales** que pueden afectar a nuestra futura evolución.

Tendencias que tenemos en cuenta:

GEOPOLÍTICA

Caracterizada por la inestabilidad y los cambios de liderazgo internacional.

SANITARIA

Las pandemias suponen un gran impacto en la movilidad mundial y, como consecuencia, afectan al desarrollo turístico habitual. Debemos transformar la experiencia y aprendizaje del Covid-19 en una oportunidad para reconstruir un sector turístico más responsable.

ECONÓMICA

Marcada por la reciente crisis ocasionada por la pandemia mundial, tiene un claro impacto en el sector turístico.

TECNOLÓGICA

La tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. La crisis sanitaria causada por la pandemia ha servido para acelerar tendencias ya presentes con anterioridad y reforzar la seguridad de nuestros entornos digitales para facilitar la movilidad de los puestos de trabajo. La innovación digital en los hoteles supone un cambio de paradigma para ser más eficientes.

SOCIAL

Segmentación de las generaciones por su relación con la tecnología que nos obliga a tener en cuenta los nuevos tipos de clientes y nuevos puestos de trabajos, modalidades de trabajo, habilidades y desempeño.

AMBIENTAL

La adopción de una estrategia sostenible para reducir el impacto ecológico de la actividad empresarial es una estrategia con acciones a corto y largo plazo. Incorporar la voz de la ciencia en el negocio es una palanca clave de la sostenibilidad en el mundo del turismo.

2
Hacia un modelo de turismo responsable

2.1. Grupos de interés
2.2. Análisis de materialidad
2.3. La sostenibilidad en Grupo Iberostar
2.4. Wave of Change
2.5. Principales avances de 2021

2. Hacia un modelo de turismo responsable

2.1. Grupos de interés

En Grupo Iberostar consideramos el **diálogo** con nuestros grupos de interés, o *stakeholders*, como una parte esencial para desarrollar acciones bajo los parámetros de cuidado por el **entorno** y las **personas**. Establecer una comunicación constante con el conjunto de grupos de interés permite identificar las áreas de sostenibilidad prioritarias y abordarlas de manera eficiente, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

Tanto a escala local como global, consideramos a todos nuestros *stakeholders* parte del **camino** hacia un **modelo de turismo responsable** y hacia la promoción de una **conciencia responsable**, por lo que les hacemos partícipes de nuestras políticas e iniciativas a través de un diálogo continuo con todos ellos.

Nuestro modelo de diálogo tiene en cuenta el **contexto social** y **cultural** de los diferentes países y destinos de Grupo Iberostar. Se basa en un enfoque integrado que consiste en el contacto en el día a día a través de los canales de comunicación formales de los que disponemos. Estos canales se detallarán a lo largo del informe en las secciones relativas a nuestros *stakeholders* más importantes: clientes, empleados, proveedores y la comunidad local.

Nuestros principales grupos de interés son:

- Clientes
- Empleados
- Agentes de viaje
- Turoperadores
- Agencias de comunicación
- Socios de negocio
- Proveedores de productos y servicios
- Comunidades locales
- Administraciones públicas
- Comunidad académica
- Comunidad científica
- Organizaciones del tercer sector
- Asociaciones sectoriales
- Comunidad financiera

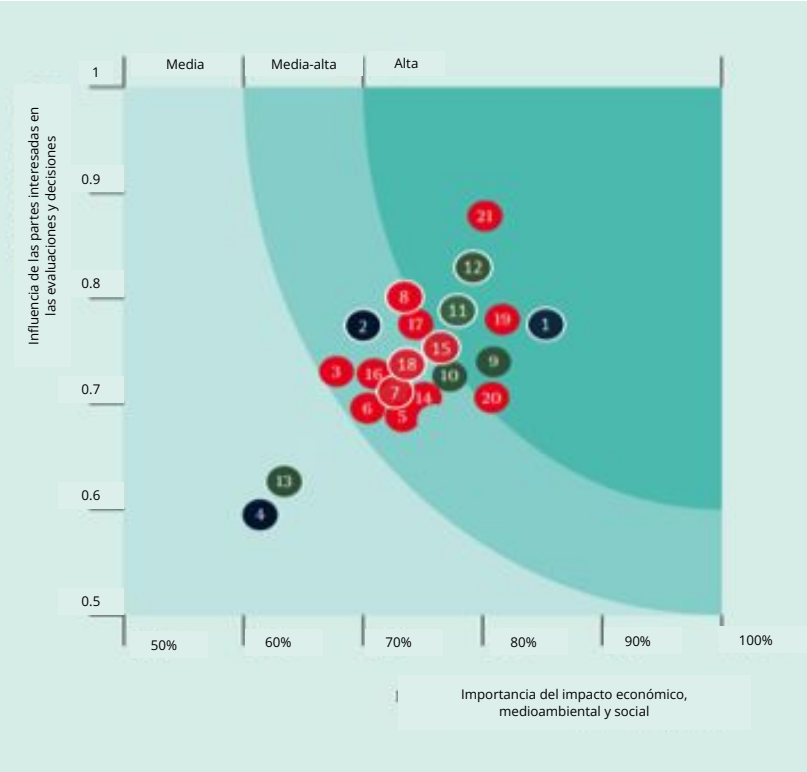
Fruto del modelo de **diálogo** con nuestros grupos de interés, identificamos aquellas **áreas de actuación** preferente (aspectos materiales) que debemos priorizar en nuestra gestión diaria y estratégica. En este sentido, en **2018** llevamos a cabo un **análisis de materialidad** con el objetivo de orientar la comunicación y esfuerzos en materia de sostenibilidad para avanzar hacia un **modelo de turismo responsable** y enfocarnos en la integración y gestión de aquellos aspectos que generarían un mayor valor para nuestro entorno.

Dados los cambios que han sucedido en el entorno global desde la última revisión de la matriz de materialidad, en **2021** realizamos una **revisión interna** del mapa de materialidad para priorizar asuntos que han ganado relevancia interna y externa en los últimos años.

En este proceso de revisión, hemos detectado que varios de los temas identificados como materiales han cambiado a raíz de las **últimas tendencias de sostenibilidad** más relevantes para el sector turístico y de los recientes cambios en nuestro portfolio. Con el objetivo de incorporar la visión del resto de grupos de interés a este análisis, en **2022** continuaremos con una revisión exhaustiva de la materialidad.

Hasta el momento, los resultados de la última revisión del análisis de materialidad de 2018 y los temas adicionales identificados en **2021** nos han llevado a la siguiente **materialidad**:

Matriz de materialidad



Los temas materiales que hemos priorizado en 2021 se han marcado con un borde blanco en la matriz de materialidad. Los motivos específicos para su priorización se detallan en el anexo.

Prioridad alta

(21) Respeto a los derechos humanos
(12) Energía, emisiones y cambio climático
(1) Estrategia y modelo de negocio
(11) Biodiversidad y cuidado del entorno natural
(19) Calidad y gestión de clientes
(9) Uso de materiales y creación de residuos
(20) Prácticas responsables de abastecimiento

Prioridad media - alta

(15) Desarrollo profesional y gestión del talento
(8) Protección y compromisos con las comunidades locales
(17) Diversidad, inclusión, integración e igualdad de oportunidades
(10) Impacto en los ecosistemas marinos
(2) Análisis de riesgos y oportunidades empresariales
(18) Comunicación responsable y transparencia
(16) Salud y seguridad en el trabajo
(7) Gestión del impacto social y económico en las comunidades locales
(14) Prácticas de contratación responsables
(5) Ética e integridad
(3) Participación de las partes interesadas
(6) Creación de valor compartido

Prioridad media

(13) Otros impactos ambientales
(4) Gobierno corporativo

La **sostenibilidad** es clave en Grupo Iberostar e impregna de forma transversal toda nuestra cadena de valor. Todas las áreas de negocio se gestionan bajo el paraguas de la responsabilidad y el compromiso con el buen gobierno, haciendo de la ética una seña de identidad propia.

Estamos convencidos de que la industria turística es un **eje impulsor** para construir un modelo empresarial rentable y responsable que cuide de los océanos y mitigue el cambio climático. Por eso, integramos en nuestra estrategia de negocio la **protección del medioambiente**, el **bienestar social**, **económico** y el **patrimonio cultural** en nuestras áreas de influencia, sobre una base científica, ética y de buen gobierno corporativo.

Nuestra ambición es **inspirar** a nuestros *stakeholders* y a la sociedad en general a crear el cambio necesario para una transformación a gran escala que tenga como resultado un sector turístico cada vez más responsable.

Nuestros objetivos están alineados con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) trazados por **Naciones Unidas** para el 2030, y nos hemos adherido al **Pacto Mundial** de la **ONU** comprometiéndonos con sus diez principios que cubren todos los ámbitos de un entendimiento íntegro de la sostenibilidad (derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y corrupción). También estamos involucrados en varios espacios de diálogo que fomentan la transformación sectorial que visualizamos, como por ejemplo **WTTC**, *Global Future Council for Sustainable Tourism* del **Foro Económico Mundial** y la *Sustainable Hospitality Alliance*.

Por otra parte, nuestra visión de la sostenibilidad es **multidimensional** y **global**, cubriendo todas nuestras actividades y líneas de negocio. Pretendemos contribuir a la consecución de los ODS a través de nuestro compromiso con las **personas** y con el **entorno**, a la vez que nos alineamos con los retos más relevantes de nuestra época: **erradicar la pobreza**, **proteger el planeta** y asegurar la **prosperidad** para todos.

Adicionalmente, disponemos de una política de **Responsabilidad Social Corporativa** (RSC) para nuestra actividad de gestión hotelera. Alineada con los ODS y basada en nuestros **5 objetivos** estratégicos en materia de sostenibilidad, recoge diferentes acciones para materializar estos objetivos. Durante **2021**, varias de estas acciones han contado con importantes avances.

Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En la ruta hacia la neutralidad en emisiones de carbono, apostamos cada vez más por el uso de energía que proviene de **fuentes de energía renovable** con certificados de garantía de origen.

Otra línea de acción prioritaria para nosotros es el cuidado de las personas y el desarrollo de las comunidades locales donde operamos. Creamos **puestos de trabajo** e impulsamos la inclusión social, contribuyendo así al desarrollo y crecimiento de las comunidades y otros *stakeholders* que nos rodean, con especial atención al bienestar infantil.

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

Entre nuestras iniciativas para combatir el cambio climático, incluimos nuestro compromiso de convertirnos en una empresa **neutra en emisiones de carbono** para 2030. Por eso, uno de los objetivos estratégicos de Iberostar Hotels & Resorts es reducir y compensar nuestras emisiones, y también es la razón por la cual desde W2Fly hemos optado por una flota sostenible que reduce las emisiones de CO2 y requiere un bajo consumo de combustible.

A través de nuestro movimiento **Wave of Change,** brindamos especial atención a este objetivo, ya que enfocamos grandes esfuerzos a la línea del cuidado y protección de los océanos y los recursos que obtenemos de ellos.

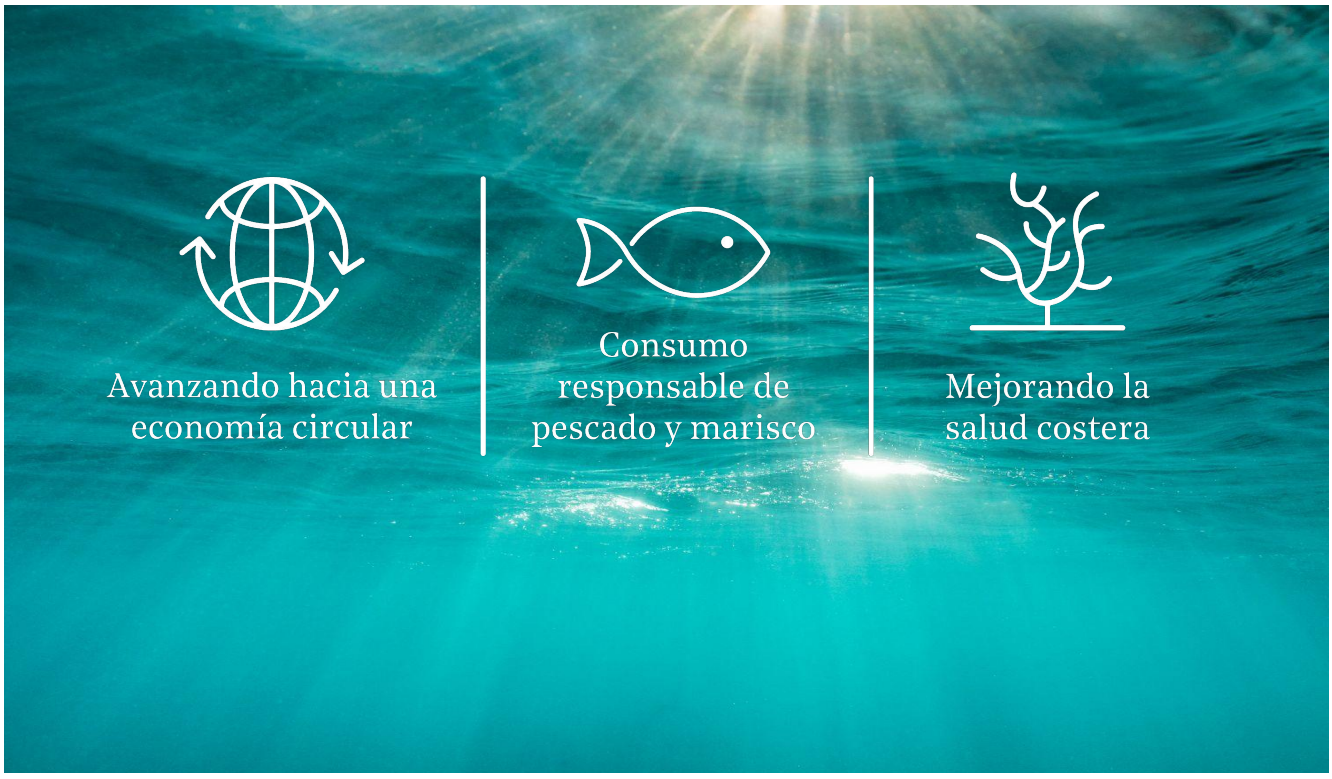
Para abordar todos los aspectos del desarrollo sostenible y conseguir nuestros objetivos de cara a 2030, es necesario cooperar y tejer **alianzas** con diferentes asociaciones internacionales y locales. Cooperamos con la comunidad científica y académica, otros actores del sector y formamos parte de diferentes espacios de diálogo.

La mayor parte de nuestro portfolio son hoteles en primera línea de playa. Somos conscientes de que los **mares** y **océanos** resultan esenciales para el planeta y que de ellos obtenemos la mayor parte del oxígeno que respiramos, nos suministran de materias primas y alimentos y son el soporte de múltiples actividades económicas. Es por ello que siempre hemos aplicado una política de gestión sostenible y responsable con los entornos que nos rodean, porque somos conscientes del valioso e impagable intercambio de recursos que nos ofrecen.

Desde **2017** hemos implementado numerosas iniciativas para mejorar la salud de los océanos, formalizando en **2018** nuestro compromiso con el lanzamiento del movimiento **Wave of Change**, constituyendo un pilar esencial de la gestión del Grupo. **Wave of Change** es nuestra propuesta para mitigar los impactos negativos del cambio climático, de los peligros y prácticas que afectan a la biodiversidad y la contaminación que afecta a nuestros océanos y a nuestras costas. Nació también como un movimiento colaborativo que une empleados, clientes, proveedores, la comunidad científica y académica y a la sociedad en general para crear un sector turístico cada vez más responsable.

Alineado principalmente con el **ODS 14**, que promueve la vida submarina, bajo el paraguas de **Wave of Change** seguimos trabajando en tres principales líneas de acción:

- Avance hacia una **economía circular**
- Fomento del **consumo responsable de pescado y marisco**
- Mejora de la **salud costera**



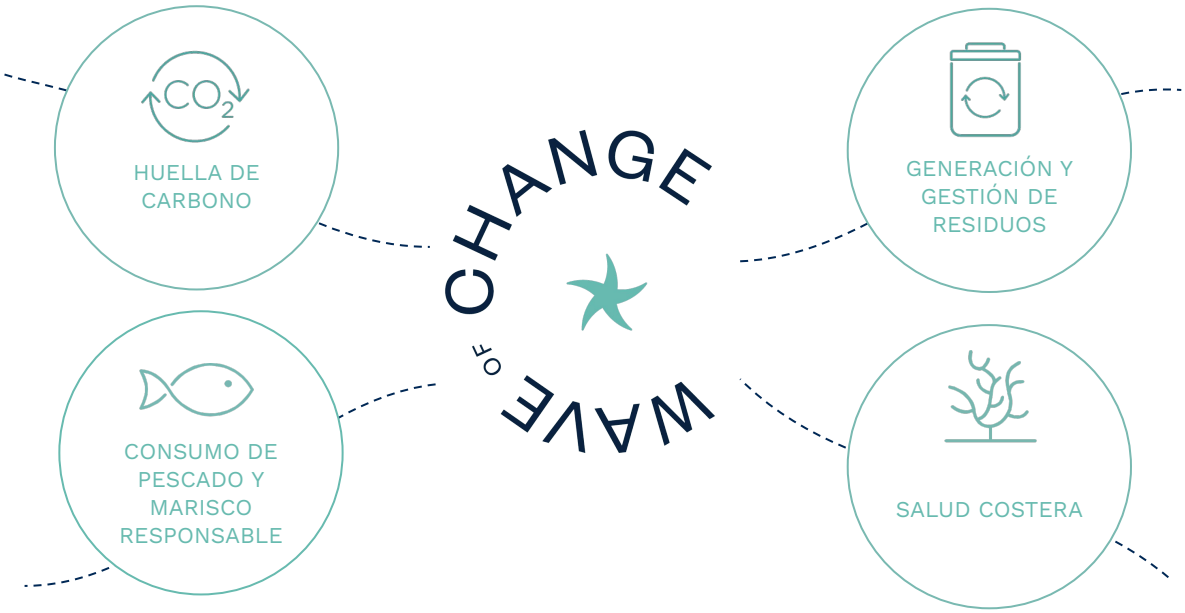
En **2020**, año de la pandemia, conseguimos nuestro objetivo de ser libres de plástico de un solo uso en todas nuestras operaciones a nivel global, y este paso nos impulsó a **una transformación aún mayor**. Nos dimos cuenta de que debíamos expandir nuestro objetivo y avanzar utilizando el potencial de la industria turística para construir un modelo de turismo más responsable que cuide de los océanos y mitigue el cambio climático. En 2020 presentamos los grandes objetivos estratégicos de nuestra actividad hotelera, recogidos en nuestra propia Agenda 2030, y en 2021 hemos trabajado para avanzar en cada uno de ellos:

Nuestros objetivos estratégicos de la Agenda 2030

1. Avanzar hacia una economía circular, ser libres de residuos enviados a vertederos en 2025 y ser neutrales en emisiones de carbono en 2030.
2. El consumo de pescado y mariscos en Iberostar será 100% de fuentes responsables en 2025.
3. Iberostar invertirá en la salud de los ecosistemas en torno a todos sus hoteles comprometiéndose a haberla mejorado en 2030, aumentando la calidad turística de los destinos.
4. El 90% de los clientes alojados en Iberostar conocerán el movimiento Wave of Change en 2023 y este será uno de los principales factores para que el 60% de los clientes escojan Iberostar en 2025.
5. El doble de hoteles que Iberostar tenga en portfolio habrán adoptado la certificación de turismo responsable propia de Iberostar o de partners verificados para 2030.

Principales avances en nuestros objetivos

Para poder hacer un seguimiento de nuestros avances y logros, así como para seguir haciendo partícipes a nuestros grupos de interés del progreso hacia un modelo de turismo responsable, anualmente publicamos el **Wave of Change Report.** Los principales resultados, que también se recogerán en dicho informe, son los siguientes:



**El alcance de los indicadores contenidos en la presente página incluye toda nuestra actividad hotelera, incluyendo aquellos centros que no tenemos en propiedad, pero de cuya gestión nos encargamos más allá del perímetro de consolidación*

WAVE of CHANGE

3
Gestión ética

3.1. Gobierno corporativo

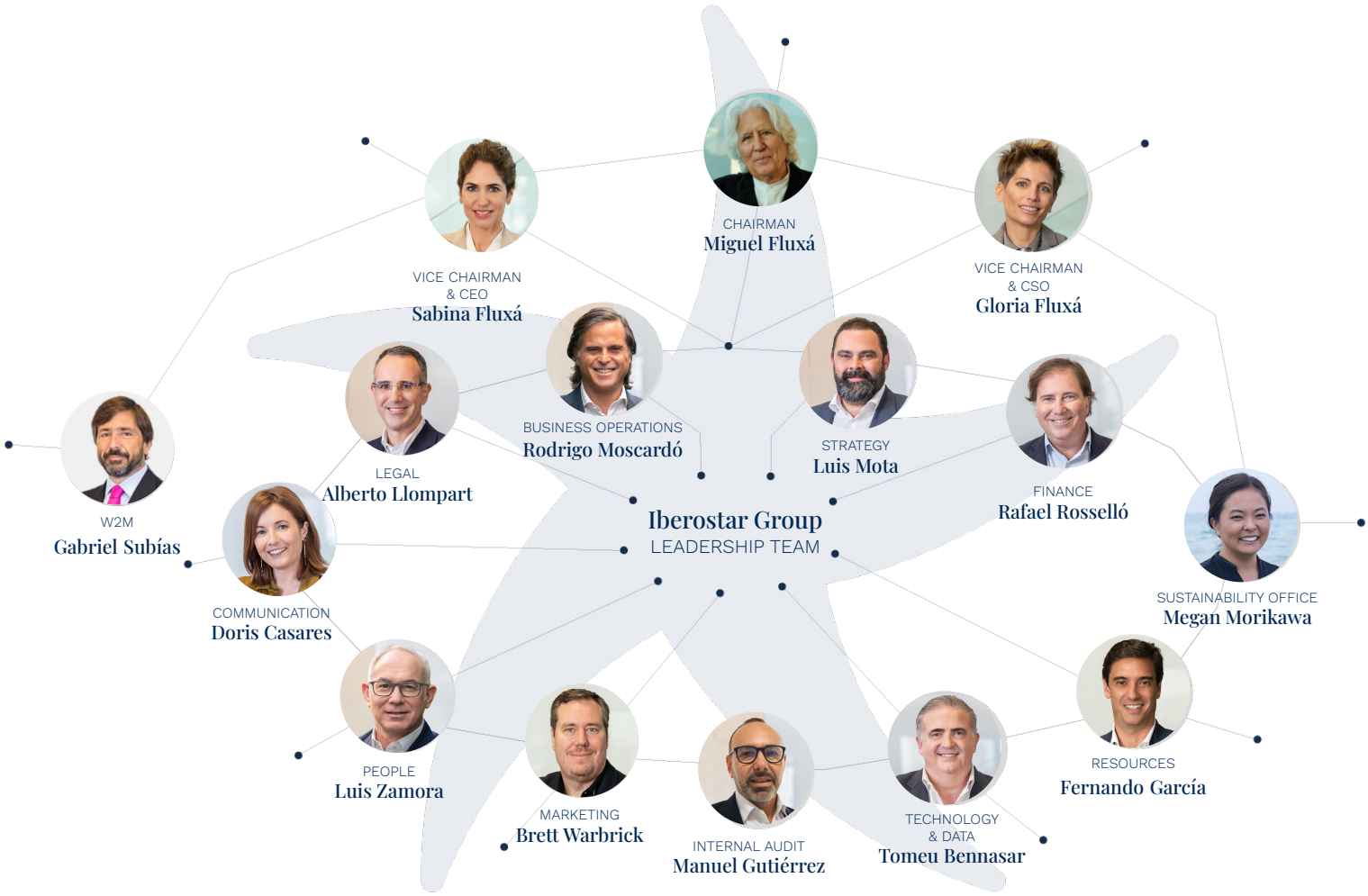
3.2. Código ético y sistema de regulación interna

3.3. Medidas de prevención de delitos

3.4. Compromiso con los derechos humanos

3.5. Cultura de cumplimiento normativo

Organigrama del Comité Ejecutivo



3. Gestión ética

3.1. Gobierno corporativo

El máximo órgano de gobierno es el **Comité Ejecutivo**. Su función es liderar y definir la estrategia, políticas e iniciativas de la compañía recogidas dentro del marco estratégico del Grupo. El Comité lo integran: ***Vice-Chairman & Chief Executive Officer*** (Sabina Fluxá), ***Vice-Chairman & Chief Sustainability Officer*** (Gloria Fluxá), ***Chief Strategy Officer*** (Luis Mota), ***Chief Operations Officer*** (Rodrigo Moscardó), ***Chief Information Officer*** (Tomeu Bennasar), ***Chief Marketing Officer*** (Brett Warbrick), ***Chief Resources Officer*** (Fernando García), ***Chief Legal Officer and General Counsel*** (Alberto Llompart), ***Chief People Officer*** (Luis Zamora), ***Chief Financial Officer*** (Rafael Rosselló) y ***Chief Communications Officer*** (Doris Casares). Se reúne mensualmente y de él emanan las directrices y pautas de índole económica, ambiental y social.

Representativo de la importancia que tiene la **sostenibilidad** para nosotros, la máxima responsable del área medioambiental y de sostenibilidad (Gloria Fluxá) también tiene la vicepresidencia del **Comité Ejecutivo**, por lo que la responsabilidad del ejecutivo en relación a temas medioambientales y sociales está garantizada. Igualmente, el **CFO** de la empresa también forma parte del Comité Ejecutivo, por lo que la información sobre el área económica al máximo órgano de gobierno es también directa. Sin perjuicio de que el Comité Ejecutivo recabe opinión e información de los altos ejecutivos para conocer al detalle los aspectos de cada área (como, por ejemplo, Comercial, Recursos Humanos, Finanzas...), el desarrollo, la aprobación y la actualización de los objetivos de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales son cometidos exclusivos del **Comité Ejecutivo**.

El **Comité Ejecutivo** comunica sus decisiones en esta materia al total de plantilla a través de los múltiples canales de comunicación que se han establecido. A título meramente enunciativo: todos los trabajadores tienen acceso a la página web "**Star Team**, ***The Iberostar Family Site***", que se abre por defecto en cada terminal informático del Grupo. En ella se muestran entrevistas profesionales y personales con miembros del Comité Ejecutivo y otros altos directivos y se publicitan las decisiones importantes. Periódicamente se reúne el equipo de aproximadamente 100 Senior Managers del Grupo (*Global Management Team*) para conocer de primera mano las decisiones del Comité Ejecutivo, con el encargo expreso de hacer llegar la información a todos los demás empleados.

A la inversa, el desempeño del máximo órgano de gobierno respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales depende en gran parte del *feedback* anónimo recopilado en cada sesión del ***Global Management***. Del mismo modo, durante el 2021 se llevó a cabo una **encuesta de clima laboral** con alto índice de participación dirigida al 100% de la plantilla, que entre otros contenía un extenso apartado sobre el **Comité Ejecutivo** y la valoración que merecía su desempeño. Comprometidos con el diálogo bidireccional y fieles a nuestros valores, muchas de las iniciativas impulsadas recientemente por el **Comité Ejecutivo** tienen su origen en las inquietudes mostradas por los trabajadores en estas encuestas.

Código Ético de Iberostar

Nuestro **Código Ético** establece los estándares éticos y los principios y valores de nuestro Grupo y representa el marco en el que se lleva a cabo tanto la gestión interna como la relación con los diferentes *stakeholders*. Su alcance cubre todos los **países** en los que operamos y todas nuestras **líneas de negocio**. En este sentido, desde 2021, **W2M** está trabajando en identificar posibilidades para adaptar su aplicación a la realidad de esta parte de nuestro negocio.

Para **garantizar la gestión ética** de todas nuestras actividades es necesario establecer mecanismos para asegurar que todos los empleados del grupo siguen las pautas de dicho **Código Ético** en su totalidad. Por ello el **Comité Ejecutivo** instruye al departamento de **Recursos Humanos** para establecer procesos para que todos nuestros empleados sean conocedores y defensores de nuestros principios éticos.

En este sentido, los incumplimientos del **Código Ético** están sujetos a medidas disciplinarias de acuerdo con las regulaciones laborales aplicables.

Adicionalmente, el departamento de **Compras** es responsable de implementar controles en la homologación de terceros que garanticen que la conducta ética se divulgue también a lo largo de nuestra cadena de valor.

Nuestro **Código Ético** se revisa periódicamente por el **Comité de Riesgos**, quien también propone las actualizaciones oportunas. En este proceso de revisión, se consideran los informes anuales como también las sugerencias de las áreas de **Compliance** y **Riesgos** y aquellas de los empleados. Los cambios propuestos por el **Comité de Riesgos** deben ser aprobados por el **Comité Ejecutivo**.

Hemos establecido también un **sistema de monitorización** según el cual el departamento de **Auditoría Interna** analiza la ratio de cumplimiento y elabora un informe de incidentes, que es aprobado por el **Comité de Riesgos**. El **Comité Ejecutivo** es responsable de la evaluación de la situación de cumplimiento según lo reportado en dicho informe.

Para asegurar la gestión apropiada, objetiva, segura y confidencial de consultas, quejas o incidencias relacionadas con los contenidos del Código Ético contamos con un **canal ético**. Abierto a todos nuestros colaboradores y grupos de interés, se accede a través del siguiente email: **ppd@grupoiberostar.com**.

En **2021**, como sucedió en 2020, no se han recibido quejas sustanciadas en vulneraciones de nuestro Código Ético.

Código Ético

Plan de Prevención de Delitos

Implementado originariamente en España y en proceso de expansión en el resto de países donde operamos, establece un marco regulatorio para prevenir delitos relacionados a la **corrupción**, el **soborno**, el **tráfico de influencias** y el **blanqueo de capitales**.

Prevención de la competencia desleal

Alineado con la guía sobre los programas de cumplimiento en relación con las normas de defensa de la competencia de la **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**, este año hemos implementado un protocolo específico para la **defensa de la competencia**.

Regulaciones y protocolos para la protección de datos

Licitud, **lealtad** y **transparencia** rigen el tratamiento de los datos personales que se realizan en el desarrollo de nuestra actividad. Entre el conjunto de medidas adoptadas por **Grupo Iberostar** para garantizar la transparencia de nuestras actuaciones y el respeto a los derechos reconocidos por la normativa vigente, cabe destacar el nombramiento de un **delegado de Protección de Datos** y la publicación de nuestras principales **políticas de protección de datos** en el **portal de la privacidad** de Grupo Iberostar. Nos regimos por una serie de regulaciones, procedimientos y decálogos sobre el procesamiento de datos personales, que todos nuestros empleados deben seguir al acceder a datos personales o a los sistemas de nuestro Grupo.

Por otro lado, el protocolo para el uso de **redes sociales** nos permite prevenir infracciones relacionadas con los derechos intelectuales de marcas comerciales y la protección de datos cuando se opera en redes sociales.

Corrupción y soborno

Como parte de nuestro compromiso general con el cumplimento de todos los marcos regulatorios aplicables, la **ética** y la **transparencia**, rechazamos rotundamente cualquier tipo de corrupción y defendemos indiscutiblemente la **libre competencia de mercado**. A través de la elaboración de un **mapa de riesgos penales** tomamos conciencia de los posibles riesgos de corrupción y soborno que pueden tener nuestras operaciones y establecemos medidas para prevenir y gestionar estos riesgos.

En este sentido, 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. Adicionalmente, nuestro **Código Ético**, como pilar esencial de nuestro sistema normativo interno, establece el compromiso de cumplir con la legalidad y las normas internas, regulando explícitamente las situaciones de **conflictos de interés** y la **política de regalos y atenciones**. La responsabilidad de cumplir con estas normativas se extiende a toda la plantilla de nuestro Grupo, independientemente de la geografía o la línea de servicio a la que se pertenece. Dadas las particularidades del negocio de **W2M**, en 2021 empezamos un proceso que tiene como objetivo mejorar y adaptar su casuística a las normativas del Grupo.

Como se ha mencionado con anterioridad, otro elemento de nuestro sistema de regulación interna es el **Plan de Prevención de Delitos**, con origen en **España** y en expansión a los otros destinos, que tiene como objetivo prevenir la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencia. El programa se basa principalmente en el **Protocolo sobre Medidas contra la Corrupción, el Cohecho y el Tráfico de Influencias**, el **Protocolo para la Prevención de la Corrupción entre Particulares** y el **Protocolo para la Prevención de Fraude de Subvenciones Públicas**.

Hemos reconocido que el riesgo de corrupción y soborno existe también en nuestras relaciones con terceros. Por ello todos los **proveedores** que se homologan para trabajar con nosotros deben aceptar el apartado del **Plan de Prevención del Delito**, relativo a la corrupción entre particulares. Obligamos así a nuestros socios comerciales a comprometerse a las buenas prácticas a las que nos adherimos internamente.

En el **2021** no se han detectado, en nuestro Grupo, incidentes relacionados con la corrupción o el soborno.

Blanqueo de capitales

Nuestro departamento **Financiero** y de **Administración** ha elaborado normativas internas que establecen los procedimientos y directrices en materia de **cobros**, **pago de importes** y los **medios de pago** habilitados, así como directrices para la segregación de funciones entre **quien aprueba**, **paga** y **contabiliza**.
En cada país cumplimos con la normativa establecida en cuanto a los límites para pagos en efectivo. El proceso de homologación de los proveedores y nuestro sistema de gestión de **facturas GFA** hacen que, necesariamente, todos los pagos estén debidamente contabilizados. Todos estos procedimientos contribuyen en su totalidad a prevenir el **delito de blanqueo de capitales**, así como la **corrupción** o **soborno**. Dentro de la política de pagos se establece que los mismos se deben autorizar por parte de personas debidamente apoderadas, con firma mancomunada. Adicionalmente, nuestro departamento de **Auditoría Interna** realiza auditorías en hoteles y destinos para comprobar que se cumplen con los procedimientos anteriormente indicados. Por último, la verificación de las cuentas anuales que realizan los auditores externos permite confirmar que no existen incumplimientos en este ámbito.

Disponemos, además, de un **canal de denuncias** donde cualquier persona (trabajadores, clientes, proveedores, etc.) puede denunciar cualquier irregularidad.

Estamos comprometidos con respetar y promocionar los **derechos humanos** en todos los países en los que operamos. Tanto internamente como por parte de nuestros *stakeholders,* este aspecto es fundamental dentro de la transición hacia un modelo de turismo responsable. En el **mapa de riesgos** particular del **Plan de Prevención del Delito** se identifican además varios delitos relacionados con la vulneración de los derechos humanos. Así, por ejemplo, se contempla el riesgo relativo a las **condiciones laborales** de los trabajadores, suprimiendo o restringiendo sus derechos, la discriminación en el empleo por razón de ideología, religión o creencias, pertenencia a una raza, nación o sexo, orientación sexual, entre otros.

Aparte de cumplir con todas las legislaciones nacionales en esta materia, es muestra de la firmeza de nuestro compromiso nuestra adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, cuyos dos primeros principios establecen la obligación de las empresas de respetar y promover en toda la cadena de valor todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Del mismo modo, nuestro **Código Ético** establece el compromiso de **Grupo Iberostar** de garantizar el respeto a los derechos humanos, no aceptando entre sus colaboradores discriminaciones por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición. Finalmente, el **Código Ético Mundial para el Turismo** de la **Organización Mundial del Turismo y los Viajes** (**UNWTO**), del que somos signatarios, también contiene cláusulas de derechos humanos.

Somos conscientes de que por la naturaleza de sus servicios y productos las empresas del sector hotelero pueden estar más expuestas a ser partícipes de forma involuntaria en la **prostitución** y **explotación sexual**. Por ello, dentro del **Plan de Prevención de Delitos** hemos desarrollado un protocolo para prevenir la explotación sexual especialmente de menores y nos hemos adherido al **Código de Conducta de ECPAT** para la protección de los niños y niñas y adolescentes contra la explotación sexual en la industria del turismo y los viajes.

El **canal ético** del Grupo, abierto para todos nuestros grupos de interés, directos e indirectos, ha sido habilitado para servir como mecanismo de **denuncia** en casos de vulneraciones de derechos humanos. Las denuncias recibidas a través de este canal se tramitan de acuerdo con el reglamento del canal de denuncias.

En el transcurso del año **2021** no se han reportado incumplimientos en materia de derechos humanos. Tampoco se han identificado áreas de actividad o relaciones con terceros con riesgos elevados de incumplimientos en la libertad de asociación y organización colectiva, la prohibición del trabajo infantil o del trabajo forzoso.

*Actualmente estamos trabajando en identificar **medidas de control adicionales** para seguir fortaleciendo nuestra capacidad de prevenir y mitigar potenciales riesgos que vulneren los derechos humanos. Como resultado de este proceso, estamos trabajando en la elaboración de una **política** de derechos humanos, alineada con la **Carta Internacional de Derechos Humanos** y los principales convenios de la **Organización Internacional del Trabajo** (**OIT**). Paralelamente, estamos definiendo nuestros tres ámbitos de actuación prioritarios en materia de derechos humanos: condiciones laborales, derechos infantiles, y aquellos relacionados con la protección y el desarrollo de comunidades locales.*

Divulgación de nuestra cultura de cumplimiento normativo

Nuestro sistema de **cumplimiento normativo**, o *compliance*, no es solo un conjunto de normativas legales e internas. Consideramos el cumplimiento legal y la gestión ética como pilares fundamentales en nuestra filosofía de negocio.

El programa de **aceptación de protocolos** que se han remitido a los trabajadores para su aceptación varían en función de la actividad que desarrollan éstos en Grupo Iberostar. Adicionalmente, en **Star Team,** el portal del empleado de Grupo Iberostar, existe un apartado donde constan todos los manuales y procedimientos de obligado cumplimiento para los trabajadores. En **Star Team** se incorporan píldoras sobre el Código Ético de Grupo Iberostar. Por otro lado, en **Iberostar Campus**, nuestra propia plataforma de e-learning, se están desarrollando también píldoras formativas del Código Ético, con expresa mención a las políticas anticorrupción.

Adicionalmente, incluímos **formaciones** de los temas abordados por **ECPAT** en nuestro programa de ***onboarding*** en nuestros hoteles en **República Dominicana**, **Jamaica** y **México**, dado que en estas geografías la probabilidad de riesgo de un suceso de dicha tipología es mayor.

4
Cuidando el planeta y los océanos

4.1. Gestión de los impactos medioambientales

4.2. Uso responsable de los recursos

4.3. Emisiones y acciones contra el cambio climático

4.4. Gestión de residuos

4.5. Protección de la biodiversidad

4. Cuidando el planeta y los océanos

4.1. Gestión de los impactos medioambientales

Nuestra ambición por promover un modelo de turismo responsable y el impulso del movimiento **Wave of Change** son un claro reflejo de nuestra visión sobre la relevancia de contribuir proactivamente a la protección del **medioambiente**. Por ello, más allá de asegurar el cumplimiento de todas las provisiones legales en materia medioambiental, fomentamos continuamente la mejora de la gestión de nuestras actividades e impulsamos iniciativas que nos ayudan a la consecución de dicho compromiso.

El cuidado del **planeta** y de los **océanos** cobra así un papel vertebrador en nuestras políticas y principales procesos para la toma de decisiones. Cabe destacar que, si bien las políticas, procedimientos e iniciativas pueden variar dependiendo de la línea de negocio, el compromiso con la protección del medioambiente es **transversal** y **multidimensional** para todas las compañías del Grupo; aplicando los mismos principios de actuación en materia de protección medioambiental a todas las geografías en las que operamos.

En el marco de nuestra actividad de explotación hotelera, disponemos de una **Política de Medioambiente** que, desarrollada bajo la supervisión directa del nuestro máximo órgano de gobierno y de alcance geográfico global, presenta un modelo de gestión basado en los **principios de la economía circular** y en las mejores prácticas de gestión medioambiental definiendo **tres áreas de actuación prioritarias**:

DEFENSA DE LOS OCÉANOS

A través del movimiento Wave of Change y principios alineados con la **economía circular** promovemos una mejor gestión de los residuos más allá de la eliminación de los plásticos de un solo uso, el **consumo responsable de pescado y marisco**, la creación de colaboraciones con las comunidades científicas y académicas y la implementación de acciones para promover la **salud costera**.

LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Impulsamos la gestión eficiente de los recursos, potenciamos el uso de **energías renovables** y formamos a nuestros empleados y principales grupos de interés con el objetivo de crear conciencia y educar sobre la importancia de contribuir proactivamente a una gestión responsable de los recursos.

CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Protegemos los hábitats y ecosistemas de las zonas en las que operamos, optimizando el uso de recursos y minimizando la creación de residuos fomentando la reducción, **reutilización y el reciclaje**. Además, trabajamos por concienciar a nuestros principales grupos de interés en la relevancia de proteger las **comunidades locales** y la fauna y flora de nuestro entorno.

4. Cuidando el planeta y los océanos

4.1. Gestión de los impactos medioambientales

Más allá de nuestra **Política de Medioambiente**, con el objetivo de crear un marco de actuación robusto en materia medioambiental, contamos con un sistema de gestión certificado bajo el estándar internacional **ISO 14001** para nuestra actividad de explotación hotelera. Para el resto de las líneas de negocio, estamos trabajando en la **definición de un sistema de gestión medioambiental** que se adapte a la realidad de cada una de ellas y que, a su vez, se alinee con los principios de actuación del ya existente para la actividad de explotación hotelera.

En este sentido, durante el ejercicio **2021** hemos llevado a cabo un **análisis y diagnóstico en materia de sostenibilidad** e identificando las brechas actuales respecto al marco de gestión de la actividad hotelera. A su vez, hemos empezado a comunicar nuestros avances en estas líneas de negocio y hemos comenzado a trabajar en la **formalización de varias políticas** cuya publicación se prevé a lo largo de 2022.

Más específicamente, a raíz de dicho análisis, hemos puesto en marcha las siguientes acciones:

- **Análisis de las certificaciones disponibles** para todo el Grupo y obtención de la norma ISO 14001 para la marca **Úbico**.
- **Icárion** certificará su modelo con **EarthCheck** durante 2022 y servirá como prueba piloto para otras marcas similares de **W2M**.
- **World2Fly** se certificará con norma **ISO 14001** durante el año 2022.
- **Formación** a toda la compañía sobre temas de sostenibilidad ambiental

En línea con nuestro objetivo de avanzar en la mejora continua de nuestros sistemas de gestión, evaluamos nuestro desempeño medioambiental de forma **anual**, considerando las mejores prácticas del sector e identificando así oportunidades de mejora.

La **formación** en temas relacionados a todos los aspectos de la protección medioambiental y la comunicación y el intercambio con nuestros proveedores, socios, clientes y trabajadores es también una parte esencial de nuestro enfoque.

En los siguientes apartados detallamos las iniciativas específicas llevadas a cabo dentro de cada una de las áreas prioritarias para avanzar en nuestros compromisos medioambientales.

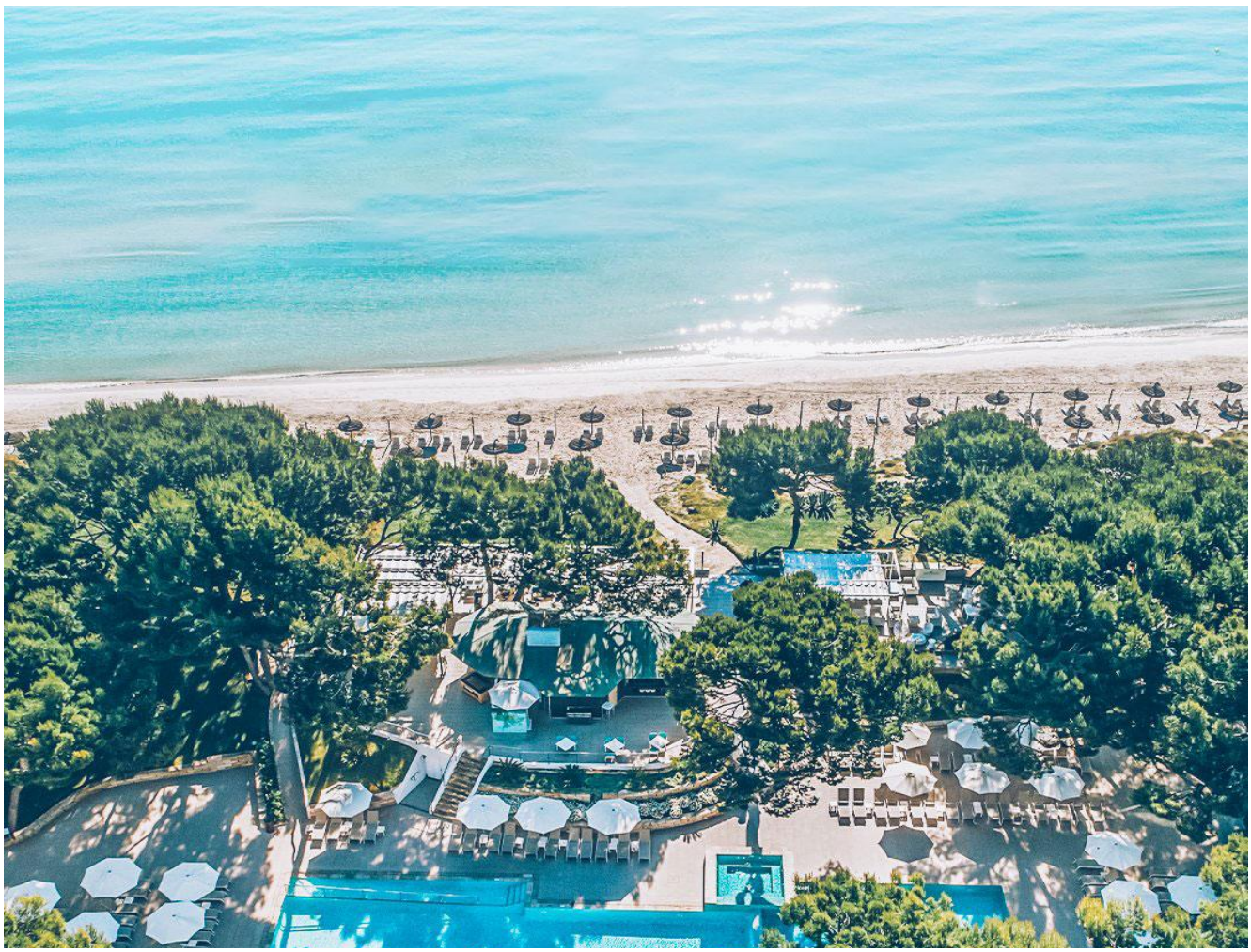
Certificaciones obtenidas

Certificaciones	Hoteles certificados en 2021	Hoteles certificados en 2020
ISO 14001:2015	33 *	36
ISO 9001:2015	5	5
EarthCheck	43	33
Travelife	0	1
Green Key	0	2
Blue Flag	6	6

** La disminución de certificaciones ISO 14001:2015 en 2021 se debe a la apuesta por la certificación australiana EarthCheck. Esta decisión se ha tomado en base a la rigurosidad de EarthCheck y por la duplicidad de indicadores en la ISO.*

Conscientes de la **naturaleza limitada** de los recursos proporcionados por nuestro planeta y de los impactos generados por nuestras actividades, un uso ineficiente de recursos contribuiría a situaciones de **escasez** en un futuro que, además de representar un **riesgo** para nuestra actividad económica, supondría un riesgo para el bienestar de las comunidades de las localidades en las que operamos.

Por ello, trabajamos para promover una **gestión eficiente de los recursos** que minimice el impacto que generamos y no comprometa la capacidad de generación de recursos futuros del planeta. Para asegurar esta gestión eficiente, llevamos a cabo una serie de controles que nos permiten avanzar en el consumo responsable de los principales recursos para el desempeño de nuestra actividad: el **agua**, la **energía** y los **materiales**.



Agua

En los últimos años hemos visto que la **disponibilidad** de fuentes de extracción de agua ha decrecido de manera alarmante, debido sobre todo al aumento de **eventos climáticos extremos** y la **sobreexplotación** de las fuentes existentes.

Conscientes de la situación y del alto valor de este recurso, estamos convencidos de que una **adecuada gestión del agua** es indispensable en nuestro compromiso con la protección del planeta y de las personas. En este sentido, nuestras prioridades en cuanto la gestión el agua son las siguientes:

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

Las iniciativas concretas, implementadas hasta la fecha de cierre del ejercicio 2021, se centran sobre todo en nuestra actividad de explotación hotelera, ya que en el resto de las líneas de negocio no existe un consumo de agua significativo.

INICIATIVAS 2021

- Instalación de **aireadores y perlizadores** en grifos, **pedales** en los grifos de cocina y **dobles pulsadores** en cisternas de inodoros.
- Instalación de **fuentes de agua** que no solo contribuyen a un mayor control sobre el consumo de agua potable por parte de nuestros clientes y empleados, sino que además contribuyen en la reducción del consumo de envases de un solo uso.
- Estamos valorando la posibilidad de hacer la limpieza de las aeronaves en seco.

1.576.988,4 m3
proveniente de agua reciclada[1]

6.532.788,43 m3
de agua consumida[2]

1,09 m3
por estancia

0,04 m3
por RPK (*Revenue Passenger Kilometer*)

Agua vertida y tratada

En línea con nuestro segundo objetivo para el **uso responsable del agua**, utilizamos decantadores para grasas para contribuir a la **mejora de los sistemas de purificación** y **reutilización de aguas residuales**. Además, cumplimos estrictamente con todas las normativas vigentes en cada uno de los países en relación al tratamiento del agua.

En el caso de nuestra actividad de explotación hotelera en **España**, para establecer los estándares mínimos para la calidad de las aguas vertidas, se han tomado como referencia los valores establecidos en las respectivas ordenanzas municipales. En el resto de los países presentamos los informes y analíticas requeridas por los organismos verificadores cumpliendo con las normativas vigentes en cada uno de los destinos.

2.221.480,24 m3
de agua tratada[2]

1.261.159,78 m3
de agua vertida[2]

1. Incluye los consumos de los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Nueva York), el consumo en los HQ del Grupo, y el consumo relacionado a la actividad de W2Fly. El dato absoluto de consumo ha incrementado respecto al ejercicio anterior, debido a la inclusión en la actividad de W2Fly y a que la actividad turística en 2020 se vio muy afectada por la pandemia.
2. La información en este apartado incluye los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Nueva York).
Mayor detalle sobre la cantidad de agua consumida por fuente y el agua vertida y tratada en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera

Energía

Tradicionalmente, hemos sido una compañía a la vanguardia en el uso de tecnologías y soluciones de alta eficiencia energética. Conscientes de la relevancia del consumo energético en nuestras actividades, consideramos que es nuestro deber trabajar continuamente para mejorar la **eficiencia energética** y avanzar en la precisión de nuestras herramientas de **medición**.

Para nuestras otras líneas de negocio se prevé la puesta en marcha de un plan de **reducción de energía** de cara al próximo año 2022. Dicho plan contempla, como medida principal, la contratación de un proveedor de **energía verde** para la red de agencias de **Azul Marino**.

A lo largo del 2021, nuestro compromiso con la eficiencia energética se ha visto reforzado gracias al establecimiento de cinco líneas de trabajo en nuestra actividad de explotación hotelera:

1. Objetivo de un **35% de ahorro energético en todos nuestros hoteles para el año 2030** con respecto al 2019. Esto se traduce en un objetivo para este año de un 8% de ahorro energético.
2. **Campaña de medición** de los consumos energéticos que tendrá **3 fases** y que concluirá en **2023-2024**. En este sentido, en 2021 hemos seleccionado una **plataforma de gestión energética** donde volcaremos automáticamente los consumos registrados en nuestros hoteles.
3. Integración de los **criterios de sostenibilidad y de ahorro energético en las obras y reformas**.
4. Lanzamiento del **programa global de ahorro energético** para la consecución de nuestros objetivos de **eficiencia** y **descarbonización**. Se estructura en dos ejes principales: la sistematización de **buenas prácticas** y una línea de **inversiones** para el ahorro energético.
5. Incorporación de un **Climate Change Manager**, responsable del diseño de la estrategia de ahorro energético en el ámbito global, así como de catalizar y coordinar su implementación.

Las Dalias, Tenerife

EJEMPLOS DE MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

- Modernización de enfriadoras.
- Modernización de las plantas de producción de frío (también en Cala Barca, Mallorca).
- Implantación de un sistema de control automático (BMS) para el control de la generación y acumulación de ACS, de la planta de producción de frío, de la instalación solar y de la iluminación.
- Modelado energético del hotel para una mejor toma de decisiones durante la reforma del hotel.
- Sustitución de las carpinterías exteriores y adición de una capa aislante para reducir la transmitancia térmica de las cubiertas del complejo.

Energía

Consumo energético

453.499.854 kwh
de energía consumida [3]

50,69 kwh
por estancia

288,12 kwh
por RPK

46.107.519,61 kwh
de origen renovable [3]

Tipo de energía	Consumo (kWh) 2021
Red eléctrica	*190.427.015,10*
Autoconsumo	296.081,00
Combustible fósil	233.781.430,40
Vapor y SHW generados por otras empresas	25.352.674,70
Biomasa	3.642.653,19
TOTAL 2021	**453.499.854**

En **2021**, el 95% de los hoteles en España cuentan con energía con garantía de origen renovable (GdO)

3. Incluye los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Nueva York), los HQ del Grupo y la energía proveniente del combustible de la aerolínea W2Fly. El dato absoluto de consumo ha incrementado respecto al ejercicio anterior, debido a la integración de W2M y a que la actividad turística en 2020 se vio muy afectada por la pandemia.
Mayor detalle sobre el consumo energético por tipo y fuente en el Anexo 4. Tablas de información no.financiera

Materiales

Consideramos la **economía circular** como una de las principales palancas en la transición hacia un modelo de turismo responsable. Así, en línea con la jerarquía de **residuos**, más allá de fomentar la reutilización y reciclaje de los materiales que utilizamos para el desempeño de nuestras actividades, trabajamos por **minimizar** en la medida de lo posible **el residuo que generamos**, mediante la búsqueda de materiales alternativos que nos permitan eliminar el residuo desde el inicio o bien minimizar el impacto de éste en su fin de vida.

Cabe destacar que en línea con nuestro compromiso de minimizar el impacto generado por nuestras actividades, en **2020** ya eliminamos el plástico de un solo uso en todas nuestras instalaciones.

En **2021**, con el objetivo de avanzar en la eliminación del plástico, más allá del de un solo uso, hemos empezado a **medir la cantidad de plástico** consumido en nuestras actividades de explotación hotelera. Avanzar en la precisión de dicha medición nos permitirá no solo tener un mayor control sobre la compra de dicho material, sino avanzar en la reducción real del mismo.

113,09 TN
de plástico consumido

Pese a que en la actualidad trazamos únicamente la cantidad de plástico consumido, estamos trabajando en medir el consumo de otros materiales.

Avanzando hacia una economía circular

OBJETIVO ESTRATÉGICO

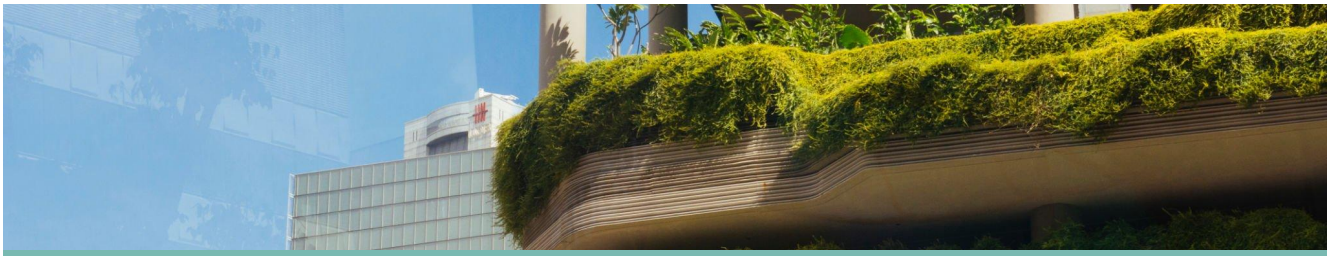
Todos los hoteles Iberostar son libres de plásticos de un solo uso en todas sus áreas desde 2020 y serán libres de residuos enviados a un vertedero en 2025.

En línea con nuestro objetivo, estamos trabajando en el *roadmap* para la consecución de la segunda parte del objetivo: hoteles libres de residuos enviados a un vertedero para 2025. El detalle de las medidas se pueden consultar en nuestro **Wave of Change Report 2021.**

Materiales

En **2021** nuestro departamento de **Inversiones** y **Proyectos** ha avanzado en la implementación del **Plan de trabajo integral 2019-2025** para establecer e implementar los **Estándares de Construcción Responsable Iberostar**.

Mediante este plan, la selección de materiales y productos constructivos están alineados con nuestro compromiso de promover una construcción más sostenible. Así, de cara a implementar los nuevos estándares en los grandes proyectos de obra nueva y reforma previstos para los próximos años[4] , en 2021 hemos trabajado en tres principales líneas de actuación:



LÍNEAS DE ACTUACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE DE IBEROSTAR

1. Profundizar en el conocimiento y en la implementación de los principios del **sistema de certificación Leed**, como estándar referente en **edificación sostenible**, mediante el desarrollo de proyectos piloto y formación a los equipos de trabajo.

2. Explorar herramientas y otros estándares sobre **materiales sostenibles**.

3. Iniciar la **comunicación** a nuestros colaboradores y proveedores habituales sobre los requerimientos de información medioambiental de los materiales y productos que se adquirirán para las próximas obras.

Finalmente, cabe destacar que en cuanto a la actividad relacionada con nuestra **aerolínea**, hemos promovido la compra de uniformes para la tripulación de cabina con un **60% de tejidos reciclados** y hemos r**educido el consumo de papel** a bordo mediante la sustitución del mismo por nuevas tecnologías como el *electronic flight bag* y el *electronic technical book* para la visualización digital a bordo de las revistas de servicio a bordo y del catering.

4. En el Anexo 5. Otras tablas se incluye una tabla detallada de todas las acciones y logros del ejercicio 2021 por parte del Departamento de Inversiones y Proyectos América y EMEA respecto a temas relacionados con materiales, productos y sistemas constructivos

Alimentos

Dada la naturaleza de nuestra actividad principal, la explotación hotelera, el consumo de alimentos es uno de nuestros principales consumos. Por ello, promovemos, en la medida de lo posible, el abastecimiento de alimentos con **origen y procedencia responsables**. En particular, en línea con nuestro compromiso con el cuidado de los océanos, somos conscientes de que el **consumo responsable de pescado y marisco** promueve la biodiversidad marina, a la vez que promueve la subsistencia de las comunidades locales y garantiza la viabilidad de las pesquerías y de la actividad pesquera a largo plazo.

Es por ello que asegurar la sostenibilidad de nuestros productos se ha convertido en uno de nuestros ejes de actuación y una de las líneas estratégicas de nuestro movimiento **Wave of Change**.

En este sentido, **impulsamos la pesca responsable de pescado y marisco** mediante la mejora de la **trazabilidad** de nuestra cadena de suministro, priorizamos la compra de pescado y marisco con la certificación referenciada y reconocida por la **Iniciativa Global de Productos de Mar Sostenibles** (*Global Sustainable Seafood Initiative, GSSI*) o la calificación **amarilla** o **verde** del programa **Monterey Bay Aquarium** o de aquellas que están aplicando políticas responsables.

Consumo responsable de pescado y marisco

OBJETIVO ESTRATÉGICO
El consumo de pescado y mariscos en Iberostar será 100% de fuentes responsables para 2025

En línea con nuestro objetivo, en **2021** el 75% de los productos del mar han sido obtenidos de forma responsable. Hemos avanzado en el *roadmap* establecido para la consecución del objetivo. El roadmap y el detalle de las medidas se pueden consultar en nuestro ***Wave of Change Report*** o en el ***Seafood Report 2021***.

WAVE OF CHANGE

En Grupo Iberostar contemplamos el **cambio climático** como un fenómeno determinante y contra el que se debe actuar con **contundencia** y de manera **prioritaria**. El cambio climático genera **riesgos** sobre la salud y el bienestar de las **personas**, provoca la acidificación del **mar** y el aumento de su nivel y es causante de sequías y **episodios meteorológicos** extremos, entre otros efectos.

Considerando la naturaleza de nuestras actividades, las peores consecuencias del cambio climático tendrían implicaciones directas en el funcionamiento de nuestro negocio y afectarían a las comunidades locales donde tenemos presencia.

Por ello, y reflejo de nuestro compromiso por mitigar sus efectos, hemos identificado la exposición a eventos climáticos extremos, catástrofes naturales y el cambio climático como riesgos prioritarios de Iberostar Hotels & Resorts.

25% De los centros analizados (19 de 63) se encuentran en zonas costeras afectadas por la subida del nivel del mar en el escenario de calentamiento global de 1,5 grados

Creemos que es nuestro deber contribuir proactivamente a la crisis climática mediante el desarrollo de **acciones** que ayuden a mitigar y adaptarnos al cambio climático, haciendo todo lo posible para reducir las emisiones atmosféricas derivadas de nuestra actividad.

Motivados por esta ambición y con el fin de poder establecer objetivos de reducción de emisiones hemos avanzado en la precisión de la **medición de nuestra huella de carbono**, incorporando los impactos provenientes de nuestra aerolínea a la huella de carbono de nuestra actividad de explotación hotelera.

Huella de carbono[5]

Iberostar Hotels & Resorts	W2M
Alcance 1 **36.922,27 tCO2eq**	**Alcance 1** **36.215,38 tCO2eq**
6,17 kgCO2eq/ por estancia	66,19 kgCO2eq por Rpk
Alcance 2 –(market-based) **70.649,76 tCO2eq**	
11,81 kgCO2eq/ por Rpk	
Alcance 2 – (location-based) **81.506,05 tCO2eq**	
13,62 kgCO2eq/ por estancia	

5. Mayor detalle sobre las emisiones por alcance e intensidad y otras emisiones a la atmósfera en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera.

Una vez mapeada nuestra huella de carbono y con el objetivo de reducir las emisiones derivadas de nuestras actividades, hemos establecido una **estrategia de descarbonización** en línea con los objetivos de nuestra propia **Agenda 2030**.

En lo que respecta al **2021**, dentro de nuestra estrategia de descarbonización, nos marcamos **tres objetivos** de relacionados entre sí en el horizonte 2030:

1. **Reducir el 85% de nuestras emisiones de alcance 1 y 2** con respecto a los niveles del año 2019.
2. **Reducir en un 50% nuestras emisiones de alcance 3** con respecto a 2019.
3. **Ser neutrales en carbono en 2030.** Este último objetivo se apoya en los dos primeros para la reducción de emisiones y en la compensación con proyectos propios de absorción.

Pese a que los objetivos de la estrategia de descarbonización han sido definidos en todo el **Grupo**, en 2021 se ha tenido que **redefinir el alcance** de estos objetivos dado que la creación de la aerolínea **W2Fly** en verano 2021 no ha permitido que se establezcan objetivos de reducción más allá de lo que marcan las normas de aviación internacional.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Todos los hoteles Iberostar serán neutrales en emisiones de carbono para 2030.

En línea con nuestro objetivo en 2021 hemos seguido avanzando en la hora de ruta establecida para la consecución del objetivo. La hoja de ruta y el detalle de las medidas se pueden consultar en nuestro Wave of Change Report 2021.

Iniciativas para cumplir con el objetivo estratégico *

1. **Ahorro** energético.
2. **Reducción** drástica de las emisiones causadas por **gases refrigerantes.**
3. **Electrificación de consumos** que actualmente son cubiertos con combustibles fósiles.
4. Aumento de electricidad de **origen renovable**, sobre todo la solar fotovoltaica, ya sea con autoconsumo o con contratos de compraventa de energía.

   En este sentido, en 2021 se han instalado placas fotovoltaicas en el hotel Iberostar Cristina y en el hotel Iberostar Ciudad Blanca (Mallorca, España).
5. Obtención de **garantías de origen** renovable (GdOs), **certificados de energía renovable** (RECs) o c**ertificados de energía renovable internacionales** (I-RECs) para eliminar el resto de nuestra huella de carbono de alcance 2.

   En 2021, el 95% de los hoteles de España contaban con energía Gdo.

Dentro de nuestra estrategia de **descarbonización**, con el objetivo de contribuir al cumplimiento de las metas del **Acuerdo de París** para limitar el calentamiento global a menos de **2°C** sobre los niveles preindustriales y seguir intentando limitar el calentamiento a **1,5°C,** en 2021 nos hemos comprometido con el establecimiento de **objetivos basados en la cienca** (*Science Based Target Initiative,* SBTi).

Conscientes de que la lucha contra el cambio climático carece de carácter individualista, nos hemos unido y hemos colaborado con una serie de **iniciativas** para ayudar a otros agentes a contribuir a la mitigación del calentamiento global. Entre ellos, cabe destacar:

- En 2021, en el marco de la COP26, nos adherimos a la **Declaración de Glasgow**, que es un catalizador para acelerar la acción climática en el sector turístico y lograr compromisos firmes alineados con los objetivos mundiales para reducir a la mitad las emisiones en la próxima década y alcanzar el cero neto lo antes posible, y siempre antes de 2050.
- Asesoramos al **Consejo de Sostenibilidad del Consejo Mundial del Viaje y del Turismo** (WTTC) sobre su hoja de ruta ***Net Zero***.
- Mantenemos la co-presidencia del ***Global Future Council for Sustainable Tourism*** del **Foro Económico Mundial**.
- Asesoramos a ***Sustainable Hospitality Alliance*** en el desarrollo de su metodología para mediciones de neutralidad para proveedores de acomodación.

Toda la información sobre los objetivos y la estrategia de **descarbonización**, así como las principales iniciativas del **2021** puede encontrarse en el **Wave of Change Report 2021**.

** No se han realizado estudios de ruido, contaminación lumínica u otros estudios de impacto como olores, polvo, etc.*

Circularidad

Trabajamos para crear un modelo de turismo más **resiliente** a largo plazo, basándonos en los principios de la **economía circular.** Creemos que es fundamental adoptar una **economía regenerativa** y reparadora en todas las operaciones para velar por la salud de los océanos y para mejorar la resiliencia de la empresa.
Todas las medidas que hemos tomado en los últimos años, como la **eliminación de plásticos de un solo uso** en 2020, la instalación de **fuentes de agua** para fomentar la reutilización y los proyectos piloto de **compostaje**, nos han permitido darnos cuenta de la necesidad e importancia de mantener los bienes materiales en el ciclo en mayor tiempo posible.
Somos conscientes de que algunos de los residuos generados en nuestra actividad pueden conllevar a diversos impactos **negativos**, especialmente si no se gestionan adecuadamente. Es por ello que pese al compromiso de reducir la generación de residuos y su potencial impacto desde el aprovisionamiento de materiales, trabajamos continuamente para garantizar una mejor gestión y un menor impacto de los residuos que generamos.

En el **2021** hemos generado los siguientes residuos [6]:

28.783 tn
de residuos no peligrosos

154 tn
De residuos peligrosos

Así, con el fin de **reducir el impacto** y asegurar la **adecuada gestión** de los mismos, aseguramos el debido tratamiento de todos los residuos peligrosos y trabajamos para no destinar a vertedero aquellos no peligrosos, fomentando su revalorización siempre que sea posible mediante la **reutilización** o el **reciclaje**. No solo apostamos por la reducción del impacto, sino que creemos firmemente que debemos abogar por la **reducción del residuo generado**. Por este motivo, bajo la línea de actuación de economía circular del movimiento **Wave of Change** nos hemos marcado el objetivo de ser libres de residuos enviados a un vertedero en el año **2025** dentro de nuestra actividad de explotación hotelera.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Todos los hoteles Iberostar serán libres de residuos enviados a vertedero en 2025

En línea con nuestro objetivo en 2021 hemos seguido avanzando en la hoja de ruta establecida para la consecución del objetivo. La hoja de ruta y el detalle de las medidas se pueden consultar en nuestro **Wave of Change Report 2021.**

6. Incluye los hoteles Iberostar dentro del perímetro (con excepción del centro de Nueva York) y las sedes del Grupo. Para las actividades de W2M no disponemos de información cuantitativa. Mayor detalle sobre los residuos generados, así como el tratamiento y gestión de los mismos en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera

Iniciativas para cumplir con el objetivo estratégico

1. Instalación de **secadores eléctricos** para evitar papel secamanos que constituye uno de los residuos más voluminosos de nuestra operación.
2. Instalación de **fuentes de agua** y botellas de cristal para nuestros clientes sustituyendo las botellas de agua de un solo uso.
3. **Aumentar el tamaño de los empaques** de los productos que más consumimos para reducir la cantidad de paquetes necesario.

Con la ambición de **incrementar la fracción destinada a valorizable** de aquel residuo que por el momento no conseguimos eliminar, en 2021 creamos el nuevo **departamento de las 3R** (***Reduce, Reuse, Recycle***), encargado de mejorar la separación del residuo en origen. Así, en nuestras oficinas y en nuestros hoteles hemos habilitado un puesto para su separación, estableciendo los mecanismos necesarios para asegurar el adecuado tratamiento de los residuos y definiendo auditorías periódicas que lo respalden.

Creación: Día de la Tierra 2021 (22 de abril de 2021)

Modelo de organización: Cada hotel tiene su propio equipo 3R y el responsable de cada zona audita las mediciones de los equipos. Los equipos en el hotel reportan al departamento de Calidad y de Medioambiente, en el caso de EMEA, y al departamento de Project Manager de Wave of Change en el caso de América.

Responsabilidades: Los equipos de los hoteles deben separar los residuos generados en el hotel y pesar cada categoría de residuos.

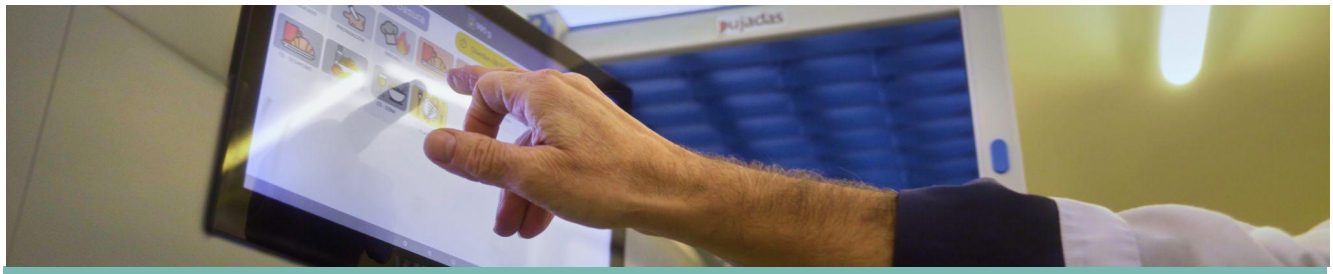
Tecnología: Los equipos 3R en hoteles disponen de diferentes tipos de báscula para el proceso de medición. Durante el 2021 se ha estado trabajando en incrementar la digitalización del registro de la medición, con el objetivo de implementar esta tecnología en todos los hoteles que sea posible.

Estado de la implementación: Todos nuestros hoteles de España y de la zona América disponen de un departamento 3R. También aplicamos este proceso para los residuos generados en gran parte de nuestra sede en Palma de Mallorca, España. En 2022, el proceso 3R cubrirá el total de la sede y se seguirá trabajando para que todos los hoteles de EMEA dispongan de su propio equipo 3R. Los países en los que en 2021 todavía no se ha implementado el equipo 3R son Túnez, Montenegro y Grecia.

Objetivo: El departamento tiene la responsabilidad de recoger, medir y conocer los residuos para identificar qué cambios debemos introducir para reducir gradualmente su generación. Las observaciones y recomendaciones que obtengan se compartirán de forma permanente con todos los departamentos de nuestros hoteles. Este equipo es fundamental para que en 2025 hayamos dejado de generar residuos enviados a vertedero.

Desperdicio alimentario

Reducir la pérdida y el desperdicio de alimentos es fundamental para alcanzar el **ODS 12** de Naciones Unidas (Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles). En Iberostar trabajamos para reducir el desperdicio de los alimentos en sus **restaurantes** y **comedores**, mediante una planificación de las comidas en función de la previsión de la ocupación y considerando datos históricos de consumos.
Para llevar a cabo un mayor control de aquellos alimentos que no se consumen, nos ayudamos de la **innovación** para tomar decisiones inteligentes a la hora de gestionar los recursos.



Proyecto Winnow

Hemos instalado un sistema de **inteligencia artificial** en algunos de nuestros hoteles que monitoriza el volumen de los alimentos que no consumimos, los categoriza y los compara con la cantidad de comensales reales y con el aprovisionamiento realizado.
Así, de acuerdo con los **informes** resultantes, somos capaces de tomar decisiones de acuerdo con las necesidades reales y actuales de cada momento. De esta manera ajustamos la producción y reducimos el sobrante orgánico.

En nuestra **aerolínea** también trabajamos con un proceso para el control de menús sobre la previsión real de pasajeros y, además, contamos con un proveedor de catering responsable, cuyo foco es justamente la reducción del desperdicio de alimentos.

Cabe destacar que para aquel residuo alimentario que no somos capaces de reducir, varios de nuestros hoteles colaboran con **comedores sociales** y **bancos de alimentos** para rescatar aquellos alimentos que se encuentran en óptimas condiciones higiénicas y pueden reaprovecharse en proyectos llevados a cabo por ellos, contribuyendo así al **ODS 2** (Hambre cero) y apoyando a los grupos más vulnerables en las comunidades donde operamos.

Las **ubicaciones** de nuestros hoteles destacan por el **entorno natural** y la **biodiversidad** que las rodea. La flora y la fauna locales son activos muy valiosos y por ello, las acciones que impulsan su conservación cobran una especial relevancia para nosotros.

Concretamente, consideramos de vital importancia el cuidado de las **playas**, **costas** y **océanos**, dado que la mayoría de nuestros hoteles están situados cerca de mares, como el **Caribe** y el **Mediterráneo**[6]. Además, entendemos que cualquier desequilibrio en un ecosistema contribuye al cambio climático, a la extinción de especies y puede perjudicar los modos de subsistencia de las comunidades locales.

Reflejo de este compromiso, hemos definido la **protección de la biodiversidad** como uno de los pilares estratégicos del movimiento **Wave of Change**, con el objetivo de mejorar la salud ecológica de todos los ecosistemas que rodean las instalaciones de nuestros hoteles para el 2030.

Con dicho fin, contamos con un **equipo especializado** de salud costera que está desarrollando una hoja de ruta con estrategias y planes de acciones anuales adaptados a las principales áreas de impacto identificadas según la realidad de nuestra actividad de explotación hotelera y teniendo en cuenta nuestra dependencia de los servicios ecosistémicos. En este proceso colaboramos con la comunidad académica, ONGs, entidades gubernamentales y agencias de desarrollo.

Áreas protegidas cerca de nuestros hoteles

Además, dado que durante **2021** hemos iniciado la operativa de nuestra aerolínea tenemos que considerar los incidentes por ingesta de **aves en motores** un posible impacto de nuestra actividad. Durante el año **2021** no se ha producido ningún incidente de este tipo, gracias a los controles implementados por los aeropuertos.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y OBJETIVOS CLAVE EN PROTECCIÓN DE BIODIVERSIDAD

- Restauración de **arrecifes de coral** en o cerca de las propiedades de Iberostar
- Restauración de la **vegetación dunar**
- Restauración de **manglares** para la filtración de nutrientes en propiedades que cuentan con plantas de tratamiento propias
- Lograr un **25% de cobertura verde** en y alrededor de nuestras propiedades.

En **2021** hemos realizado actividades de restauración de corales en **México**, **Jamaica** y **República Dominicana** y estamos realizando experimentos para determinar el **coral** más resistente a la lejía, identificando las especies más tolerantes a los impactos climáticos, estudiando diversas técnicas de restauración y estableciendo viveros de corales.

Para ello, trabajamos con entidades como **Fundemar** y la **Red Arrecifal Dominicana** en la **República Dominicana**, con la **Universidad Nacional Autónoma de México** (UNAM), y con **Seascape Caribbean** en **Jamaica**. Los proyectos de restauración de manglares en República Dominicana están supervisados directamente por el **Ministerio del medioambiente**.

Más información sobre los objetivos y la estrategia de protección de la biodiversidad en nuestro **Wave of Change Report 2021**.

5

Las personas en Grupo Iberostar:

#WeAreIberostar

5.1. Empleo

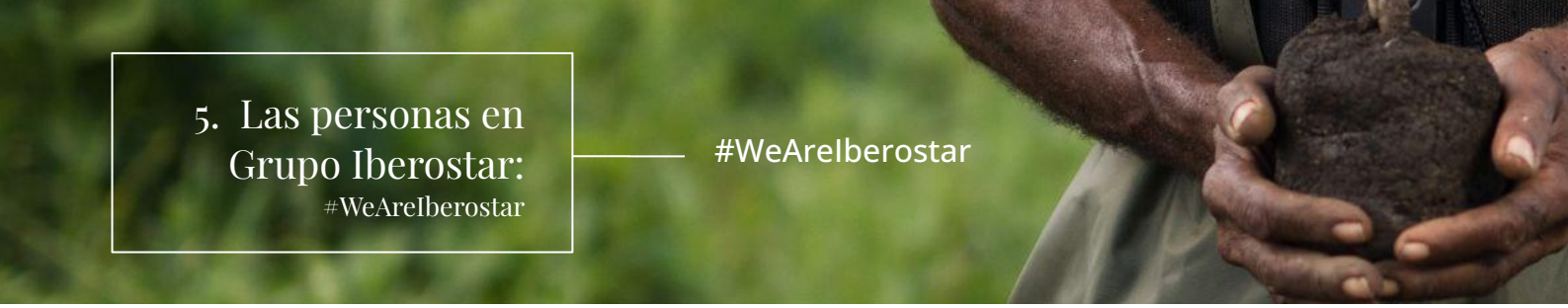
5.2. Work-life balance

5.3. Salud y seguridad

5.4. Relaciones sociales

5.5. Formación

5.6. Igualdad e inclusión



5. Las personas en Grupo Iberostar: #WeAreIberostar

#WeAreIberostar

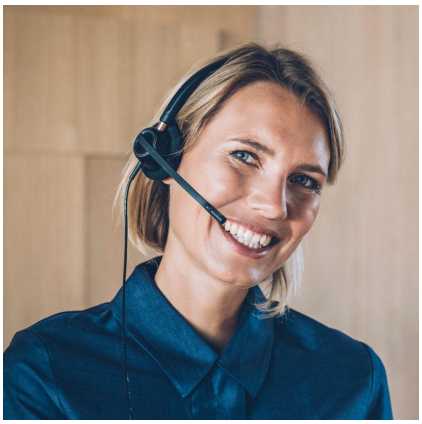
Creemos en las **personas**, y estamos seguros de que esto conlleva a la corresponsabilidad por parte de nuestro equipo de profesionales. Para afianzar este compromiso, damos espacio a las personas para poder **crecer** y **desarrollarse** tanto a nivel profesional como personal. Nuestros empleados son uno de los grupos de interés más relevantes para nosotros. Gracias a que todos ellos transmiten día tras día los valores de nuestro Grupo hacia nuestros clientes con profesionalidad y motivación somos capaces de ofrecer experiencias vacacionales únicas. Por ello, buscamos la mejora continua en la gestión de personas, así como del planeta a través de nuestro modelo de **turismo responsable**.

Consideramos la **transparencia** un pilar fundamental para la gestión de nuestro negocio. Cabe destacar que este valor no solo lo queremos llevar a nuestros grupos de interés externos sino que estamos convencidos de que a nivel interno es esencial para crear un ambiente de trabajo que alcance las expectativas y necesidades de nuestros empleados. En este sentido, hemos lanzado conversaciones de ***feedback*** y evaluación y **encuestas de clima laboral** y ***engagement***.

Nuestro análisis de riesgos confirma la importancia que tiene el **talento** para el éxito de nuestro negocio. Nuestro **mapa de riesgos global** identifica los riesgos relacionados con la **atracción** y **retención de talento**, la **rotación**, la **conflictividad laboral** y la **organización del trabajo**, entre otros.

Las iniciativas lanzadas durante el **2021** tienen como objetivo responder a estos riesgos, sirviendo como mecanismos de control para su prevención y mitigación. En **2021**, nos hemos focalizado en el desarrollo profesional de nuestros empleados a través de la **formación**, con el objetivo de no solo ofrecer puestos de trabajo sino de crear una red de oportunidades de **crecimiento** profesional para cada miembro de este *Star Team.*

Adicionalmente, nos hemos enfocado en la **salud** de nuestros empleados, ya que para nosotros es una de nuestras prioridades. Por ello, durante el **2021** se han reforzado las iniciativas en torno a la salud de nuestros colaboradores a través de **How We Care**, un programa enfocado a la salud y a la seguridad multidimensional para proteger a nuestros clientes, a nuestros empleados, a nuestra comunidad y al medioambiente.



5. Las personas en Grupo Iberostar: #WeAreIberostar

5.1. Empleo

Plantilla

A cierre de 2021 hemos contado con un equipo de **14.624 personas**[8], incluyendo tanto los empleados de nuestra actividad de explotación **hotelera** como aquellos dedicados a nuestras actividades llevadas a cabo bajo el paraguas de **W2M**.

Comprometidos con la creación de puestos de trabajo de calidad para todos nuestros empleados, apostamos mayoritariamente por la **contratación fija**.

40,8 %

de mujeres en plantilla

Remuneraciones

Parte de nuestro compromiso con la creación de empleo de calidad se centra en la promoción de **condiciones de trabajo justas**, basadas en la **meritocracia** y la **igualdad** entre todos los empleados. Por ello, consideramos que todos nuestros empleados deben obtener una remuneración justa en base a su posición y sin discriminación por razón de género.

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[9].

72,5 %

contratos fijos[9]

Para la definición de las remuneraciones aplicamos la **política salarial** de nuestro Grupo. Según las disposiciones de esta política, la compensación total se compone de la **retribución fija** y de una **retribución variable** para algunos de los puestos de responsabilidad. En este sentido, la **retribución fija** se establece llevando a cabo una valoración del puesto de trabajo para su posterior agrupación con otros puestos comparables, según su grado de contribución en la empresa. Una vez el puesto de trabajo está clasificado, se asigna el salario a la persona teniendo en cuenta criterios de equidad interna, competitividad externa y la banda salarial establecida para la posición.

La **retribución variable**, de aplicación para el ***Senior Management***, sigue nuestro **modelo CRECE** y queda sujeta a la consecución de los objetivos individuales y de empresa establecidos para cada periodo.

Promovemos salarios justos y equitativos, pagando a todos nuestros empleados un salario por encima del SMI del país[10]

8. El detalle de la plantilla por sexo, edad y categoría profesional se desglosa en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera.
9. El detalle de la tipología de contratos por edad, género y categoría profesional en el Anexo en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera.
10. El detalle del ratio del salario más bajo frente al salario mínimo por país desglosado en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera. También se detallan en el mismo anexo las remuneraciones medias por sexo, edad y categoría profesional y la brecha salarial por país.

Gran parte del bienestar de los empleados de cualquier organización depende de la capacidad de poder encontrar un buen **balance** entre la **vida profesional** y la **personal** y/o **familiar**. Comprometidos con el bienestar de nuestros empleados en materia de **conciliación** y organización del tiempo de trabajo, ofrecemos beneficios más allá de los estipulados por la legislación de cada país en el que tenemos presencia y de las disposiciones establecidas en los convenios colectivos de aplicación.

MEDIDAS IMPLEMENTADAS

España

- Horas mensuales para acompañar a los hijos menores a las visitas médicas especializadas.
- Solicitudes de movilidad laboral internacional voluntaria para el cuidado de personas dependientes.
- Reducciones de jornada por tutela legal.

Marruecos

- Se da preferencia a los empleados con hijos que deseen tomarse sus días libres durante las vacaciones de medio trimestre.
- En el hotel Iberostar Club Palmeraie Marrakech, los empleados reciben una cesta durante el mes de Ramadán y son recompensados con un bono durante las festividades de Eid.

Montenegro

Existen medidas para las empleadas con hijos menores y para los empleados que requieren horarios especiales por motivos de salud.

Túnez

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

Cuba

- Las empleadas embarazadas pueden asistir a visitas médicas sin que les recorten el sueldo.
- La licencia de maternidad prenatal remunerada se otorga desde la semana 34 del embarazo hasta el nacimiento, mientras que la licencia post natal remunerada de paternidad (tanto para madres como para padres) se otorga hasta el primer cumpleaños del niño.

Conciliación

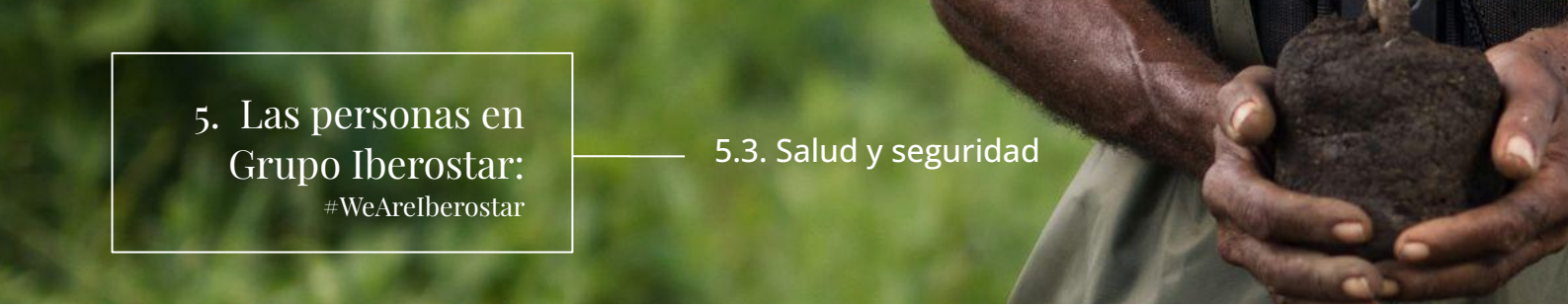
De manera general, otorgamos los derechos de **baja por maternidad** o **paternidad** de acuerdo con las legislaciones de cada país. Sin embargo, en las oficinas donde se aplica el **teletrabajo**, además se da preferencia a las personas con dependientes a cargo para definir horarios tanto presenciales como en remoto para que puedan conciliar su vida personal y profesional.

Cabe destacar que, más allá de la promoción de los permisos de maternidad y paternidad, así como de la flexibilidad del horario laboral, en **2021** hemos promovido la posibilidad de **teletrabajo** para aquellas funciones que no requerían de la presencialidad para el desempeño de sus tareas.

Políticas de desconexión laboral

Por el momento, no hemos formalizado una **política de desconexión laboral** aunque, teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad realizada por la gran mayoría de nuestros empleados, muchos no poseen dispositivos de empresa ni obligaciones administrativas por las que requieran ser contactados fuera del horario laboral establecido.

11. El detalle de los permisos de maternidad y paternidad está desglosado en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera.



La **salud** y la **seguridad** de nuestros empleados son una prioridad para nosotros y se alinea con nuestra filosofía que antepone el cuidado de las **personas** en el foco de nuestra actividad. Así, entendemos que una gestión responsable de nuestros empleados incluye que en todo momento se garantice su bienestar, seguridad e integridad. Por ello, uno de nuestros objetivos más relevantes es ofrecer las mejores condiciones de salud y seguridad a todos nuestros empleados.

En este sentido, dentro del plan de retribución flexible, ofrecemos la posibilidad de **contratación de seguro médico privado**. A la vez, nuestros empleados disponen de la posibilidad de atención telefónica o presencial por parte de nuestro servicio médico del **servicio de Prevención** y en la actualidad, estamos estudiando la implementación de un **servicio de atención psicológica** de forma telefónica.

La efectiva integración de la **prevención** en el trabajo permite asegurar el control de los riesgos, la eficacia de las medidas preventivas y la detección de deficiencias que dan lugar a nuevos riesgos.

Con el fin de mitigar los riesgos en materia de salud y seguridad de nuestros empleados en nuestra actividad de explotación hotelera, contamos con un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** (PRL) que engloba también la **política de Prevención** de **Grupo Iberostar**, realizada en base a los principios establecidos en las normativas de **PRL**.

La **política de Prevención de Riesgos Laborales** es aplicable a todos nuestros empleados e instalaciones de explotación hotelera y se compromete al cumplimiento de unos principios fundamentales, como a la ejecución de una política preventiva integrada y participativa que priorice la salud y seguridad de las personas. Esta política está disponible para todos nuestros empleados en el portal del empleado en **Star Team**.

Para extender las mejores prácticas en materia de prevención a todo el Grupo, desde el año **2001** hemos integrado las empresas de explotación hotelera que forman parte del Grupo en España en el **Servicio de Prevención Mancomunado** (**SPM**), externalizando tan solo el servicio para actividades puntuales, especialmente en relación a la higiene industrial.

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

- Evitar o **minimizar los riesgos** con el fin de reducir la siniestralidad en el centro de trabajo.
- **Garantizar** un adecuado nivel de seguridad y de salud al personal del centro de trabajo.
- La promoción y el desarrollo de la **cultura preventiva** en la compañía.
- La **integración de la prevención** en todos los niveles de la actividad.
- La **formación** e información en seguridad y salud laboral.
- Impulsar el **principio de responsabilidad preventiva** en todos los niveles de la organización.
- El establecimiento de **instrucciones**, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.
- La **colaboración** con organismos e instituciones en esta materia.
- Una mayor **eficacia** con la coordinación del Servicio de Prevención y el centro de trabajo.
- La reducción permanente de la **siniestralidad laboral**.

Así, mediante el **Servicio de Prevención Mancomunado (SPM)** hemos creado una estructura que nos permite trasladar las buenas prácticas en materia de prevención a aquellas geografías en las que la legislación al respecto es más laxa y homogeneizar nuestro sistema de gestión de prevención. En estos casos nuestro SPM actúa como **asesor** y está en contacto directo con un gestor de prevención designado en cada localidad.

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

1. **Accidentabilidad**: registro de los indicadores de accidentabilidad.
2. **Emergencias:** definición de protocolos de actuación y simulacros ante emergencias según el riesgo y el país de cada geografía (catástrofes naturales, atentados, criminalidad, etc.).
3. **Formación:** Divulgación de información y conocimiento de buenas prácticas de PRL.
4. **Vigilancia:** Registro y seguimiento de las normativas locales en materia de PRL.
5. **Registro documental:** Creación de una estructura de reporte para un registro fiable de indicadores de accidentabilidad y otros *Key Performance Indicator* (KPI) relacionados con la seguridad y salud de los empleados.
6. **Primeros auxilios:** Asegurar el conocimiento de todo el personal en materia de primeros auxilios.

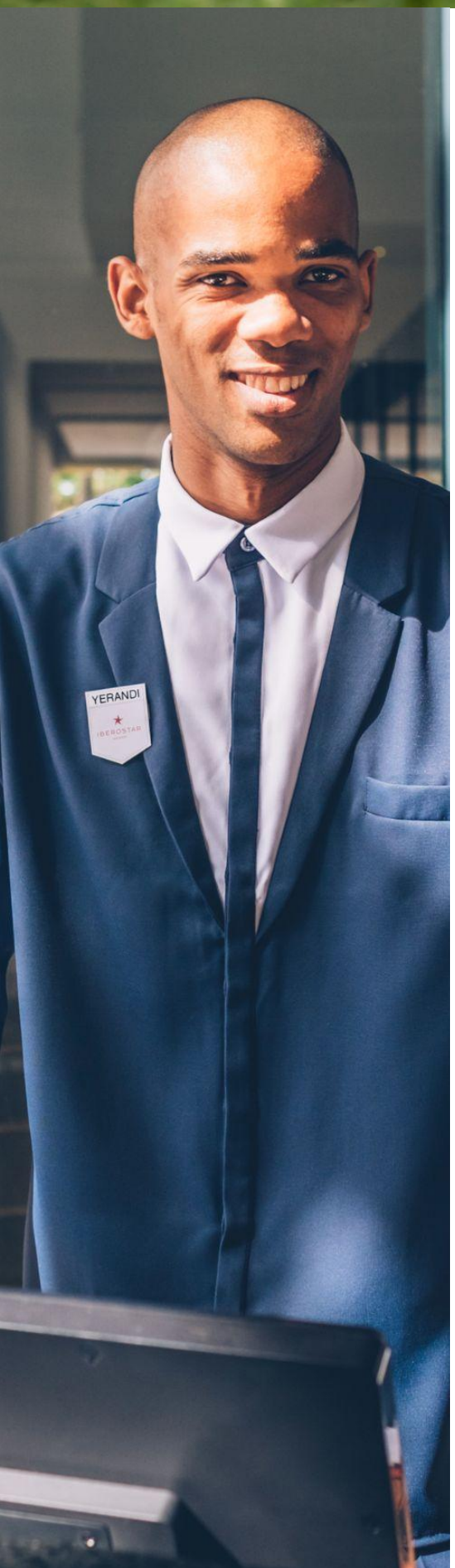
Para la efectiva implementación de nuestro sistema global de prevención, son tres los departamentos que tienen responsabilidades críticas para nuestras actividades de explotación hotelera:

1. **Servicio de Prevención Mancomunado (SPM):** asume todas aquellas funciones y responsabilidades emanadas de la Ley de Prevención y del Reglamento de los Servicios de Prevención.

2. **Departamento de Recursos Humanos y de Administración:** asume la responsabilidad de integrar la PRL en la gestión de la compañía.

3. **Dirección de los centros de trabajo y gestores de PRL en zonas:** se encargan de aplicar localmente la política e iniciativas de PRL.

5.3. Salud y seguridad



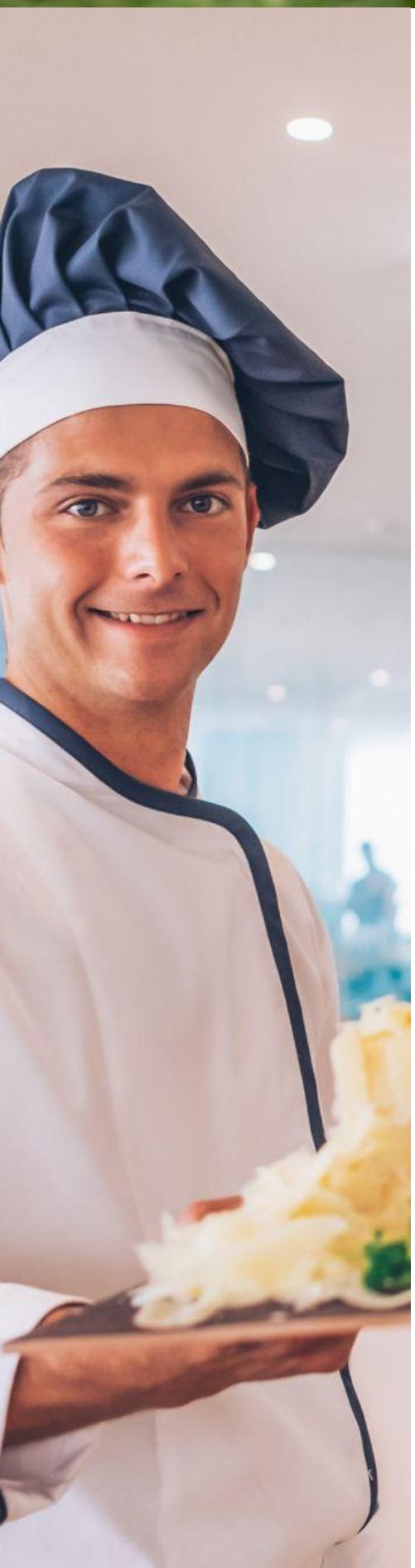
Nuestros empleados de las actividades de explotación hotelera ejercen su derecho a la participación en cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo a través de los **gestores de Prevención** y los **Comités de Seguridad y Salud**. Existen varios Comités de Salud y Seguridad en **España**, **República Dominicana**, **México** y **Brasil**. Los Comités de Seguridad y Salud se constituyen como el órgano de consulta, regular y periódica, de las actuaciones de la compañía en materia de **PRL**.

Además, en los hoteles y en la sede central en España se realizan las **formaciones** obligatorias por ley en materia de **PRL** y **Calidad**. En **2021** hemos realizado:

18.103 HORAS DE FORMACIÓN — A TRAVÉS DE → **442** ACCIONES FORMATIVAS

Para el resto de nuestras actividades de negocio, el sistema de seguridad y salud de la compañía se gestiona a través de un **servicio de prevención externo**, pese a que el desarrollo, implementación y evaluación de este sistema lo lleva a cabo el departamento de Recursos Humanos. En estas líneas de negocio, la **detección de riesgos en materia laboral** es realizada por el técnico de PRL asignado para cada centro, que en visitas presenciales elabora un informe técnico con el que analiza los riesgos de los diferentes puestos de trabajo.

Así, se les entrega a todos los empleados las fichas informativas de los **riesgos de sus puestos de trabajo** y se les facilita formación de su puesto de manera telemática.



Proyecto de Promoción de la Salud en el Trabajo: Grupo Iberostar Empresa Saludable

Desde **2017** estamos adheridos a la **Red Europea de Empresa Saludable** y, a través del proyecto **Grupo Iberostar Empresa Saludable,** promovemos la salud en el trabajo. Además, estamos adheridos a la **Declaración de Luxemburgo** de **1997** que establece los principios básicos de actuación y el marco de referencia de una buena gestión de la salud laboral.

El proyecto **Grupo Iberostar Empresa Saludable** incluye la creación de un grupo de promoción de la salud en el trabajo, formado por los componentes del **Servicio de Prevención Mancomunada** (**SPM**), como actores responsables, y por empleados de distintos departamentos de la compañía, como actores colaboradores.

Todos los actores implicados están integrados en las diferentes fases del proceso, desde el diseño a la evaluación, fomentando una **toma de decisiones compartida** que conlleva que el proyecto se consolide como parte del ADN de la compañía. Además, como parte del plan, se realizan **diagnósticos** de la situación de la compañía en materia de salud y seguridad laboral con el objetivo de detectar riesgos y oportunidades de mejora.

Asimismo, hemos trazado una hoja de ruta alineada con los **ODS** de **Naciones Unidas**, la **Ley española de Prevención de Riesgos Laborales** y el **Portal de Promoción de la Salud en el Trabajo** del **Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo** (**INSST**), para la cual se ha puesto especial atención a cuatro focos:

1) **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa:** Fomentar el ejercicio responsable del negocio actualizando constantemente la gestión para trabajar de una manera sostenible.

2) **Salud:** Fomentar la práctica de hábitos saludables en los ámbitos de alimentación, actividad física, salud mental, prevención del tabaco, alcohol y otras drogas, y la prevención y el control de enfermedades.

3) **Desarrollo Personal:** Lograr el estado máximo de salud y bienestar de nuestros empleados en su puesto de trabajo, basándose en la conciliación entre vida laboral y vida familiar, gestión del embarazo y la lactancia, vuelta al trabajo, el envejecimiento de empleados y la organización en cada puesto de trabajo.

4) **Prevención de riesgos laborales:** Proteger a nuestros empleados de daños derivados de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de las normativas estipuladas en materia de prevención.

Durante el **2021** destacan algunas acciones en el marco de este proyecto, como establecer el **día de la fruta una vez por semana**, formaciones sobre salud mental, disponibilidad de atención médica ante casos de Covid-19, etc.

Para llegar a más cantidad de empleados, se plantea poner en marcha de cara a la temporada 2022 una plataforma donde se fomente la salud de nuestros trabajadores y que éstos puedan utilizar durante sus horarios no laborales y con sus familiares.

Filosofía How We Care

A consecuencia del impacto derivado de la **pandemia** en 2020 y 2021, los recursos del servicio de **Prevención de Riesgos Laborales** se han orientado a la implementación de medidas en materia de salud frente al **Covid-19.**

Fruto de nuestro firme compromiso con la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores ante una situación tan excepcional, sabíamos que nuestra estrategia tenía que tomar un papel aún más **relevante** con el fin de proteger a todos nuestros grupos de interés. Así nació **How We Care** , un enfoque de salud y seguridad multidimensional centrado en la protección de nuestros clientes, nuestros empleados, nuestra comunidad y el medioambiente mediante la implementación de más de **300 medidas** basadas en cuatro principios:

1. **Entorno seguro:** Estándares de auténtico liderazgo para la protección de empleados, clientes, comunidades y ecosistema utilizando certificaciones oficiales.
2. **Estándar de higiene:** Reforzamos y demostramos nuestra preparación en materia de limpieza, higiene y desinfección, manteniendo todos los espacios del hotel libres de preocupaciones siempre en línea con **Wave of Change**, escogiendo productos que minimicen nuestro impacto medioambiental.
3. **Espacio social:** Potenciamos el uso de espacios abiertos y al aire libre, entendiéndolo como medida de seguridad.
4. **Experiencia innovadora:** Impulsamos la innovación al servicio de la información y la comunicación, para estar tan cerca como siempre sin necesidad de contacto.

Accidentabilidad

660

Accidentes en 2021

6

Enfermedades profesionales en 2021

Asegurar la **comunicación bidireccional** es un elemento esencial para garantizar el bienestar de nuestros empleados. Esto nos permite conocer sus **necesidades** y **expectativas**, así como entender en qué áreas debemos mejorar.
Para promover la **libertad de asociación**, establecemos canales de comunicación con los representantes de los trabajadores en los países cuya legislación lo requiere. A través de éstos llevamos a cabo negociaciones del **convenio colectivo** y reuniones con el **presidente sindical,** entre otros.

EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIO COLECTIVO EN IBEROSTAR HOTELS & RESORTS

100% **100%** **100%**

100% **100%** **100%**

100% **99%** **52%**

Adicionalmente, para conocer en mayor detalle las necesidades de nuestros empleados en **2021** llevamos a cabo distintas iniciativas no sujetas a las provisiones de los convenios colectivos:

- Fruto de una negociación con los empleados hemos establecido objetivos de trabajo para cuyo cumplimiento hacemos un seguimiento a través de **encuestas sistemáticas con los colaboradores.** La duración de estos objetivos es anual, por lo que al finalizar el año se realiza una sesión de *feedback* con los empleados para acordar puntos de mejoras y logros que nutrirán los objetivos del próximo año.
- Hemos realizado **encuestas de clima laboral** por centros de trabajo. En base a los resultados obtenidos, hemos elaborado un plan de acción, al cual daremos seguimiento durante 2022.
- Hemos realizado reuniones departamentales y utilizado los canales de comunicación establecidos para **mantener a nuestros empleados informados** a través de *newsletters*, correos electrónicos, el portal del empleado Star Team y los tablones de anuncios.

5.5. Formación

Como hemos mencionado con anterioridad, nuestra apuesta por el **talento** es uno de nuestros compromisos más relevantes. En línea con este compromiso, procuramos que nuestro personal tenga un **desarrollo** tanto **profesional** como **personal**, ya que consideramos que el mérito de las personas está tanto en sus **conocimientos** y **habilidades**, como en sus **cualidades humanas.** Queremos crear oportunidades de desarrollo profesional para todos nuestros profesionales.

Consideramos que promover la **formación** de forma igualitaria para todos nuestros empleados es fundamental. En este sentido, disponemos de una **política de formación** cuyo propósito es fomentar el desarrollo de las capacidades personales y profesionales de nuestros empleados, dándoles herramientas para mejorar en el desempeño diario de sus actividades. Nuestros principales **objetivos** en materia de formación son:

- Impulsar el aprendizaje y el desarrollo profesional de los empleados y mejorar su bienestar y el desempeño del trabajo realizado.
- Fomentar la gestión del conocimiento, maximizando la riqueza humana en la organización creando una cultura de aprendizaje continua entre los empleados.
- Evolucionar en la dinamización de nuestro modelo de aprendizaje (en línea con el modelo 70/20/10)

Para la consecución de estos objetivos, aparte de impartir **formaciones obligatorias** (por exigencia legal o por criterio de la empresa) los empleados pueden solicitar acceso a **formaciones voluntarias** para crecer profesional o personalmente. Nuestro catálogo de formaciones incluye: formaciones para mejorar las habilidades profesionales, para la **concienciación** y **prevención de riesgos laborales**, **salud** y la **seguridad** y por último, formaciones relacionadas con temas de **anticorrupción**. Además, para el 2022 se está considerando incluir también formaciones en materia de derechos humanos.

Las principales novedades de 2021 en materia de formación han sido las siguientes:

1. El desarrollo de una política interna de **gestión de la formación para EMEA**, con el objetivo de dotar a esta división regional de un marco de referencia para incrementar la homogeneización en prácticas de formación.
2. El lanzamiento de la plataforma digital **Iberostar Campus** para formaciones modulares gamificadas que mejoren las habilidades y competencias necesarias en el día a día de nuestros empleados.
3. El inicio del **Programa de Liderazgo,** un programa de formación para 30 ejecutivos al año, que organizamos en colaboración con **ESADE** e **ISDI.**
4. La formalización de las prioridades formativas según el área de empleo, diferenciando entre el programa de desarrollo corporativo y el plan formativo de hoteles por país.

Los cursos más relevantes durante 2021 han sido:

Corporativo:

- Customer Experience
- Gestión del tiempo
- Liderazgo.
- Gestión del tiempo.

Hoteles:

- PRL
- Atención al cliente
- Gestión de residuos
- Habilidades comunicativas

177.763 h
de formación [14]

830.235 €
invertidos en formación

14. Mayor detalle sobre las horas de formación por categoría profesional en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera.

5.6. Igualdad e inclusión

Parte de nuestra visión de un modelo de turismo responsable con el medioambiente y las personas es nuestro firme **compromiso con los derechos humanos**. Estamos convencidos que debemos maximizar nuestros esfuerzos para garantizar la **igualdad de oportunidades**, el **pluralismo** y la **diversidad** en el ámbito laboral, además de posibilitar el acceso al empleo de colectivos subrepresentados.

Nuestro **Código Ético** garantiza el respeto de los derechos humanos en el ámbito laboral y no tolera la discriminación por razón de **sexo**, **nacionalidad**, **origen social**, **edad**, **estado civil**, **orientación sexual**, **ideología**, **opiniones políticas**, **religión** o cualquier otra condición.

Sin perjuicio de lo anterior, hemos identificado **dos áreas de actuación** prioritarias en materia de igualdad e inclusión: la **igualdad de género** y la **inclusión de personas con discapacidad**.

Igualdad de género

La **igualdad de género real** requiere de proactividad. Por eso trabajamos continuamente para entender las realidades a las que se enfrentan nuestros empleados y adaptar nuestros procesos y controles a aquellas situaciones que puedan presentar un riesgo real o potencial a la igualdad de género.

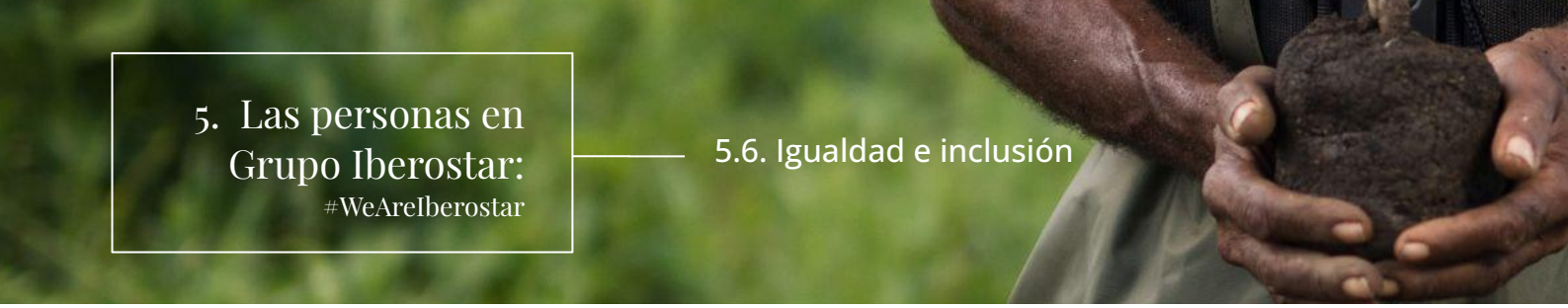
Con esto en mente, nuestro **Código Ético** contiene también un **protocolo contra el acoso**, en el que se formaliza nuestra tolerancia cero con esta práctica.

Para asegurar la **ausencia de sesgos** en el proceso de captación de talento, realizamos una definición neutra y objetiva del puesto de trabajo y del perfil profesional requerido. El **lenguaje** y las **imágenes** utilizadas en las ofertas de empleo son **neutras** con tal de evitar cualquier tipo de estereotipo de género. Además, todos los profesionales involucrados en la selección de talento están instruidos para ser **objetivos** durante todo el proceso. Las candidaturas para vacantes de **W2M** se reciben además mediante un formulario genérico, posibilitando incluso un **curriculum en formato ciego**, en el que no se tiene visibilidad del género del solicitante.

Plan de Igualdad

Durante 2021 centralizamos nuestros recursos en desarrollar un **Plan de Igualdad** en estrecha colaboración con nuestros empleados a través de sus representantes. A pesar de que su publicación definitiva se prevé para el 2022, al cierre de 2021 las negociaciones están muy avanzadas, por lo que su borrador nos permite destacar los principales objetivos y las principales áreas de acción previstas. Los **objetivos** principales de este **Plan de Igualdad** son los siguientes:

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



Fases de implementación:

En 2021, el **Plan de Igualdad** se encuentra al final de la **fase 4**. Durante el 2021 se ha llevado a cabo tanto el estudio diagnóstico como el grosor de las negociaciones con los representantes de los empleados.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL PLAN DE IGUALDAD:

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

En **W2M** también estamos elaborando un Plan de Igualdad cuya publicación está prevista para 2022. En líneas generales, su contenido coincidirá con las áreas de acción identificadas por el departamento de Recursos Humanos de nuestra área de negocio de explotación hotelera.

Acceso universal

Facilitamos el acceso a puestos de trabajo para **personas con discapacidad** y promovemos así su **inclusión** en el desempeño de las tareas diarias. En **W2M,** a pesar de contar con una declaración de excepcionalidad y de acuerdos con centros de empleo especializados en la contratación de personas con discapacidad, siempre que una persona con discapacidad presente su candidatura a una vacante y sea viable por su perfil profesional y las características del puesto en cuestión, se le dará **preferencia**.

Durante el **proceso de contratación** de personal con discapacidad seguimos un estricto protocolo para garantizar la **plena integración** en su puesto de trabajo. Antes de iniciar el proceso de contratación, se lleva a cabo una **reunión** con las partes involucradas (dirección correspondiente, candidato con discapacidad y el trabajador de inclusión). En esta reunión se explican las responsabilidades de la vacante y las partes planifican las necesidades que pueda tener el candidato para el desempeño de sus funciones. Una vez establecida la relación laboral, la persona con discapacidad es guiada y acompañada por el trabajador de inclusión, que es externo a Iberostar y normalmente pertenece a una ONG o a una organización sin ánimo de lucro.

El **trabajador de inclusión** es responsable de asegurar que las necesidades del nuevo empleado sean satisfechas y que pueda llevar a cabo sus tareas en su puesto. Además, tenemos asignado un **mentor** en cada departamento que puede dar soporte en la realización de las tareas si fuera necesario. De esta forma, los compañeros del empleado son conscientes de su situación para que presten especial atención a sus necesidades. Asimismo, la dirección del centro de trabajo realiza un seguimiento con el mentor para **asegurar el éxito** de la relación laboral. Asimismo, nuestro **departamento de Prevención de Riesgos Laborales** realiza un informe de evaluación de riesgos del puesto de trabajo para el personal con discapacidad y toma medidas para adecuar el puesto de trabajo cuando es necesario. Por último, todos nuestros hoteles en España cumplen con el **Código Técnico de la Edificación** en materia de accesibilidad y los hoteles que han sido reformados recientemente **no tienen barreras físicas**.

47

Empleados con discapacidad [15]

15. Mayor detalle sobre el total de empleados con discapacidad en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera.

6

Creando valor más allá de nuestro negocio

6.1. Compromiso con las comunidades locales

6.2. Subcontratación y proveedores

6.3. Nuestros clientes

6.4. Información fiscal

6 Creando valor más allá de nuestro negocio

6.1. Compromiso con las comunidades locales

No solo es la naturaleza que los rodea la que hace de nuestros destinos lugares únicos, sino también su **gente**, sus **culturas** y sus **tradiciones**. Conscientes de ello, nos comprometemos a preservar la **identidad cultural y social** de las comunidades que nos rodean y nos acogen en todos nuestros destinos. Además, creemos que nuestro deber no solo se limita a contribuir a la preservación del entorno, sino que debemos tomar un papel proactivo en el **desarrollo socioeconómico** de estas comunidades. Por ello, trabajamos en promover un modelo de turismo que consiga vincular los éxitos de nuestro negocio con el desarrollo social de las comunidades locales.

6. Creando valor más allá de nuestro negocio

6.1. Compromiso con las comunidades locales

A lo largo de **2021** se han llevado a cabo **328 actividades** en **Brasil**, **México**, **República Dominicana** y **Jamaica** en las que se ha involucrado a la **comunidad local**. Para contribuir al desarrollo de los diferentes grupos vulnerables de nuestra área de influencia, las actividades se han llevado a cabo a través de:

DONACIONES | **FORMACIONES** | **ACTIVIDADES**

Desde los hoteles se realizan **donaciones** de forma constante, mediante la entrega de artículos como alimentos, materiales escolares, ropa de segunda mano, juguetes, juegos de sábanas, toallas, edredones, muebles y libros, entre otros, mientras que nos aseguramos del correcto destino de estas donaciones.
Además de estas aportaciones en especie, durante el año **2021** hemos realizado donaciones monetarias por un valor total de **225.807 €**, de los cuales **198.807 €** han sido destinados a la **Fundación Iberostar**.
La **Fundación Iberostar** es una institución sin ánimo de lucro que fue creada en 2004 y que tiene como objetivos principales la **acción social**, la **educación** y la **protección costera**. Los proyectos más destacados en este ejercicio han sido:

- Colaboración con **Endeavor**, organización sin ánimo de lucro que apoya a los emprendedores de alto impacto alrededor del mundo, ayudándoles a superar los obstáculos económicos y culturales del emprendimiento a través de mentorías con líderes empresariales de prestigio global.
- Convenio de colaboración entre la **Fundación Iberostar** y la **Universidad de las Islas Baleares** para la creación de la **Cátedra de la Mar Iberostar** y fomentar la formación especializada y la investigación en el campo de la ecología marina.
- Financiación del proyecto **Secuenciación de alta calidad del genoma de Posidonia oceánica para estimar su diversidad genética** (**PosiGenome**) junto con el Instituto Mediterráneo de Estudios Avanzados, **IMEDEA**, y la Fundación **CSIC**.

DONACIONES

FORMACIONES

ACTIVIDADES

A lo largo del año impartimos diversas **formaciones** a fin de informar y concienciar a nuestros empleados sobre **asuntos sociales** (adicciones, violencia, igualdad, inclusión, defensa personal, entre otros) y **ambientales** (temporada de tortugas marinas, manglares, especies en peligro de extinción, residuos peligrosos, residuos reciclables, residuos de manejo especial, economía circular, entre otros) de especial relevancia y sensibilidad para el entorno en el que operamos. Este compromiso no se limita solo a la concienciación de nuestros propios empleados, sino que trabajamos para trasladar esta concienciación a las escuelas y universidades mediante la promoción de alianzas con agentes de influencia en nuestro entorno.

DONACIONES

FORMACIONES

ACTIVIDADES

A lo largo del año realizamos diversas **actividades de educación ambiental**, en las cuales también aprovechamos para exponer nuestros compromisos de sostenibilidad y nuestros objetivos a corto, medio y largo plazo. Estas actividades o eventos están dirigidos a nuestros clientes, colaboradores y a los miembros de las comunidades a las que asistimos mediante programas de asistencia al desarrollo.

A su vez, nuestro compromiso con el **desarrollo de las comunidades locales** se ve reflejado a través de la **promoción de la empleabilidad local**. Contribuimos a la inclusión y desarrollo social mediante la promoción del empleo local de forma directa en nuestras propias instalaciones y a través de nuestra cadena de valor.

95%

Proveedores locales en Iberostar Hotels & Resorts

67%

Proveedores locales en W2M

Patrocinios

Nos apoyamos en el deporte como una de nuestras plataformas de comunicación. El esfuerzo, la pasión, la entrega o el compromiso son valores que proyecta el deporte y que también se ven reflejados en los valores y la identidad del Grupo. En esta línea, en 2021, hemos estado presentes en el mundo del deporte a través de diferentes acuerdos de colaboración y patrocinio:

Sail GP

En 2021 hemos apoyado este apasionante deporte que es la vela y que pone en valor nuestra apuesta por un modelo de turismo responsable que cuida de nuestras personas y del entorno que nos rodea, con un especial foco puesto en los océanos. Además, el esfuerzo, la pasión, la entrega y el compromiso son valores que proyecta el equipo SailGP y que también se ven reflejados en los valores y la identidad de Grupo Iberostar.

Patrocinio Regata APD 2021.

Por sexto año consecutivo, Iberostar patrocina la Regata de Travesía APD, una jornada de *networking* para los miembros de APD que, además, es un altavoz para seguir impulsando nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el cuidado de los océanos y el medioambiente.

Trofeo Princesa Sofía de vela.

Durante 2021, aunque no se pudo realizar por motivo de las restricciones por la pandemia, seguimos apoyando las iniciativas organizadas en Palma de Mallorca por el Trofeo Princesa Sofía Iberostar, la regata de vela olímpica más importante de España y que cuenta con gran prestigio a nivel internacional.

Laura Quetglas.

Siguiendo su compromiso con los mares y océanos, vinculado además a los valores de esfuerzo y afán de superación intrínsecos al deporte, patrocinamos a la surfista de remo mallorquina Laura Quetglas desde 2017. Laura compite en torneos nacionales e internacionales y en 2018 se proclamó campeona de Europa en la carrera de larga distancia. Aunque en 2021 no pudo competir debido a las restricciones por la pandemia, hemos seguido apoyando su labor.

Creemos que la transición hacia un modelo de turismo responsable requiere un **esfuerzo colaborativo** de todos los actores involucrados en las actividades del sector. En este sentido, nuestra ambición es servir de **inspiración** y **movilizar** al conjunto de actores para hacer realidad nuestra visión.

Por ello, basamos la relación con nuestros proveedores en los principios de **transparencia** e **igualdad de trato**. Aplicamos **criterios objetivos** de selección de proveedores que tienen como finalidad seleccionar a aquellos que ofrezcan las mejores condiciones en sus productos o servicios y se alineen con nuestra ambición por promover modelos más sostenibles y responsables.

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

De forma adicional, a lo largo del proceso de **homologación**, nuestros proveedores deben aceptar los términos y condiciones de nuestro Grupo que incluyen, entre otros, los criterios y las políticas sociales y de medioambiente definidas en el **Pacto Iberostar para el Progreso Sostenible**, así como un breve cuestionario sobre cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo y la salud y seguridad laboral.

Del mismo modo, las contrataciones de hoteles realizadas para la actividad de **W2M** también están condicionadas a que todos los proveedores acepten nuestros términos y condiciones, que en este caso incluyen un programa de salud y seguridad de obligado cumplimiento para todos los proveedores de nuestro banco de camas, que además cuenta con una auditoría independiente.

En línea con nuestro compromiso de **mejorar la selección** y **homologación**, y conscientes del amplio número de proveedores con los que colaboramos, los proveedores que se hayan designado como prioritarios según su volumen de facturación en España deben cumplimentar un **cuestionario adicional** mucho más extenso que incluye numerosas cuestiones **sociales** y **medioambientales**.

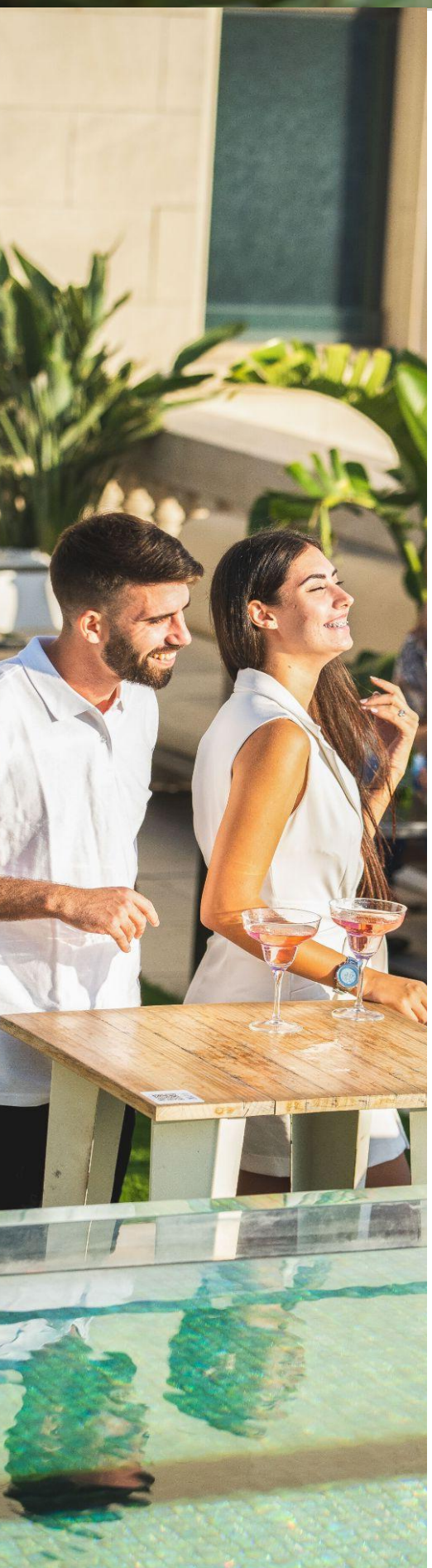
Esto implica que la homologación final de dichos proveedores dependerá en gran parte no solo de la aceptación de nuestros términos y condiciones, sino también de los **mecanismos propios** de los que ellos dispongan para asegurar un buen desempeño social y ambiental. Entre otros, su política de **igualdad** y **no discriminación**, sus políticas de promoción de la **diversidad** y de iniciativas **medioambientales** que estén llevando a cabo. En 2021, en ninguno de estos procesos de homologación se detectaron impactos negativos en materia medioambiental o social.

Dada la **sensibilidad** de algunos países en los que operamos, trabajamos por garantizar el respeto a los derechos humanos por parte de nuestros proveedores, en particular aquellos relacionados con el **trabajo infantil** y el **trabajo forzoso**. Pese a que estos supuestos están estrictamente prohibidos en todos los países en los que operamos, para mitigar este riesgo solicitamos a todos nuestros proveedores confirmar que no tienen riesgos en materia de trabajo infantil.

En caso de identificarse un riesgo significativo o un incumplimiento grave, mantenemos el **derecho de cese de colaboración** con el proveedor en cuestión. A través de los diferentes canales de información de los que disponemos, en 2021 no hemos identificado proveedores con este tipo de riesgo.

85

Proveedores evaluados en aspectos sociales y medioambientales (18% de facturación)



Tal y como reflejamos a lo largo de la presente Memoria, la promoción de un modelo de negocio que proteja al planeta y a las personas es esencial para nosotros. En este sentido, nuestros **clientes** forman parte de nuestra razón de ser y por ello trabajamos continuamente para mejorar los servicios que les ofrecemos, así como el modelo de relación que mantenemos con ellos.

En línea con dicho compromiso, una de las principales iniciativas del ejercicio ha sido el lanzamiento de nuestro **programa de fidelización**, **Horizons**, a través del cual buscamos poder recompensar a aquellos clientes que confían en nosotros repetidamente y destacar los aspectos diferenciales en materia de sostenibilidad, para hacerles partícipes de la comunidad que estamos creando alrededor de nuestra visión de un modelo de turismo responsable.

Mejorando la **atención personal**, especialmente hacia nuestros clientes más fieles, queremos que se les reconozca en todos nuestros hoteles y que nos escojan repetidamente por quienes somos como Grupo, no solo por las particularidades de un hotel en concreto.

Todas las acciones relacionadas a este programa están alineadas con nuestro objetivo global de un modelo de negocio que cuide al planeta y a las personas. Así, por ejemplo, los clientes que formen parte del programa **Horizons** recibirán muestras de productos locales, artesanos y sostenibles. De este modo, como en todo lo que hacemos, juntamos nuestra actividad de negocio con aquello y aquellas personas que nos rodean.

Higiene y seguridad

Con el objetivo de garantizar una **experiencia memorable** para nuestros clientes, asegurar la **salud** y **seguridad** de los mismos a lo largo de sus estancias resulta uno de los temas más relevantes.

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.

Nuestros hoteles cuentan con las siguientes certificaciones [16]:

Food Check:

Garantiza la calidad de la alimentación servida a clientes y asegura los más altos estándares de higiene desde la preparación hasta el consumo final.

Pool Check:

Garantiza la seguridad y los estándares de higiene adecuadas para áreas de piscinas, considerando tanto aspectos estructurales como procesos químicos para el mantenimiento.

Fire check:

Garantiza que todos los elementos para evitar incendios y del plan de emergencia estén en orden. Esto incluye entre otros, extintores, alarmas, rutas de escape, etc.

POSI check:

De especial relevancia desde el inicio de la pandemia del Covid-19, garantiza la implementación de los elementos necesarios para proteger a nuestros clientes y limitar la propagación de infecciones.

Room Check

Mide la calidad de la limpieza de las habitaciones basado en ocho superficies claves, asegurando los más altos estándares de limpieza y evitando la propagación de infecciones.

Aqua Check:

Garantiza la calidad e higiene del sistema de agua de nuestros hoteles, ya sea para evitar la *legionella* o para asegurar la potabilidad del agua.

Security Check:

Asegura que todos nuestros clientes y colaboradores estén protegidos de amenazas como pueden ser los ataques terroristas o la actividad criminal.

SPA Check:

Garantiza la seguridad y los estándares de higiene adecuados, teniendo en cuenta las particularidades de estas zonas. El chequeo incluye aspectos de prevención de incendios, de *legionella* y de infecciones entre otros.

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

Gracias a estos controles, en 2021 no hemos tenido casos de incumplimiento de las condiciones de salud y seguridad de nuestros productos y servicios.

16. En aquellas geografías en las que no se puedan aplicar los estándares Cristal estamos trabajando con las mejores alternativas. El hotel de Iberostar en Lima cuenta con las certificaciones en materia de seguridad alimentaria obtenidas por nuestro partner y gestor de los centros de consumo de alimentos y bebidas del hotel. El hotel de Nueva York trabaja con la certificación Green Key basada en Canadá.

Atención al cliente

En línea con nuestro compromiso de avanzar en la **mejora continua de la experiencia** de nuestros clientes, disponemos de canales de comunicación que nos permiten conocer de primera mano su experiencia con nuestros servicios e implementar mejoras continuas. Los canales disponibles para la comunicación de **quejas** y **reclamaciones** son distintos dependiendo de cada línea de negocio.

Los clientes de nuestra **actividad hotelera** disponen de los siguientes medios para presentar sus reclamaciones preventivas y correctivas, si fuera necesario:

- En la **recepción** del hotel para incidentes durante la estancia.
- Buzón de la **Ley Orgánica de Protección de Datos** (LOPD) para atención de derechos y quejas relacionadas con la normativa de protección de datos.
- **Canal de denuncias** del Grupo para incidentes relacionados con la ética o los derechos humanos.
- **Formulario** de contacto del centro de atención al cliente, accesible a través de nuestra página web (www.iberostar.com).
- A través de las **agencias** y **turoperadores** si no han realizado la reserva directamente a través de nuestro servicio de reservas. En estos casos se remiten al responsable de la cuenta.
- A través de los **formularios de encuestas de satisfacción**, disponibles en formato digital y físico.

En función del canal a través del cual haya llegado **la queja o reclamación**, ésta se tramita por parte de la dirección del hotel (queja) o por los gestores de los canales específicos, como el broker (reclamación).

Por lo general, independientemente de la actividad y el canal por el que se hayan recibido, la gestión de las quejas y reclamaciones recibidas se hace garantizando el **estudio pormenorizado** de la misma, solicitando la versión correspondiente de las partes implicadas en la queja o en la reclamación el cliente y asegurando la máxima confidencialidad de las mismas.

En nuestra línea de negocio como **turoperadores**, recibimos las quejas de nuestros clientes a través de correo electrónico. En cambio, en el caso de nuestra línea de negocio de **banco de camas** empleamos **Jira** como principal canal para la gestión de las quejas. En el caso de la **aerolínea**, tanto nuestros clientes finales como las agencias disponen de un formulario en la web para la gestión de quejas.

En el caso del **banco de camas,** cuando no se dispone de respuesta por parte del proveedor se procede a aplicar los baremos establecidos en el manual de resolución de conflictos, que se pacta como parte de los SLA con los clientes o proveedores. Mediante dichos mecanismos de gestión, intentamos proporcionar a todos nuestros clientes una resolución satisfactoria con la mayor brevedad posible.

En el 2021 se han recibido **395** reclamaciones en H&R[17]. De estas, **366** han sido gestionadas y **1** ha resultado en compensaciones al emisor de la reclamación. En el caso de W2M, el número total de quejas y reclamaciones recibidas ha ascendido a **14.572**, habiendo gestionado todas ellas. De las mismas, **318** han resultado en compensación al emisor de la queja o reclamación.

Comprometidos con la mejora de nuestros procesos y con el objetivo ofrecer un servicio profesional, de trato personalizado y cercano, en **2021** hemos creado un nuevo **departamento de Calidad** dedicado en exclusiva a la **gestión de quejas y reclamaciones** para las líneas de negocio bajo el paraguas de **W2M**. Así, disponer de un departamento de calidad centralizado para todas las líneas a parte de la gestión hotelera nos permite proporcionar una **atención estandarizada** a todos nuestros clientes, alineada con las mejores prácticas del Grupo. En este sentido, contaremos además con una única herramienta de gestión de reclamaciones que ofrecerá amplia información a los responsables así como también será capaz de nutrirse de información relacionada a anteriores incidencias del cliente, mejorando así el conocimiento del cliente a los efectos de ofrecerle una solución acorde a sus expectativas.

A su vez, por la cantidad de información personal de clientes de la que disponemos, por la información recogida mediante los canales de comunicación y la gestión de reservas y contrataciones de servicios, garantizar la **protección de datos** y la **privacidad** es esencial para nosotros. Para ello, nuestro sistema de regulación interna incluye **sistemas de control** y **normativa** específica en este ámbito.

17. El detalle de las quejas y reclamaciones recibidas, gestionadas y compensaciones ofrecidas se encuentra en el Anexo 4. Tablas de información no-financiera. En H&R se ha considerado que existe una reclamación cuando media la colaboración del broker asegurador en su gestión, mientras que cualquier otro tipo de cuestión se considera queja. En cambio, en el caso de W2M, la reclamación no necesariamente lleva aparejada esta participación de un tercero.

Beneficios obtenidos por país

Los resultados antes de impuestos que obtuvo el Grupo Iberostar durante el ejercicio 2021, desglosados por país, fueron los siguientes:

('000 €)

País	Resultado antes de impuestos
España	(21.432)
Rep. Dominicana	(14.986)
México	(10.553)
Portugal	(7.652)
Estados Unidos	(6.238)
Marruecos	(3.115)
Jamaica	(2.398)
Perú	(2.374)
Aruba	(1.908)
Hungría	(918)
Suiza	(519)
Túnez	(460)
Turquía	(355)
Montenegro	(297)
Netherlands	1.056
Brasil	9.916
Otros[18]	(800)
Total General	**(63.032)**

Impuestos sobre beneficios pagado por país

Los impuestos sobre beneficios pagados durante el ejercicio 2021 desglosados por jurisdicción, son los siguientes:

('000 €)

País	Impuestos sobre beneficios pagado
España	227
Rep. Dominicana	917
México	1.295
Estados Unidos	2.687
Marruecos	3
Suiza	4
Netherlands	899
Brasil	783
Cuba	43
Otros[18]	54
Total General	**6.912**

18. Agrupación de países con resultados poco relevantes

Subvenciones públicas recibidas

Durante 2021 las sociedades españolas del Grupo se han acogido a las ayudas para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19. Las exoneraciones al pago de la Seguridad Social han ascendido a 13.923 miles de euros, las ayudas directas a autónomos y empresas para el pago a proveedores han ascendido a 1.865 miles de euros y se han recibido subvenciones para cubrir el coste del impuesto de bienes inmuebles por importe de 1.188 miles de euros.

7

Anexos

Anexo 1. Acerca de esta Memoria

Anexo 2. Tabla de la Ley 11/2018 y GRI

Anexo 3. Otros indicadores GRI

Anexo 4. Tablas de información no financiera

Anexo 5. Otras tablas

7. Anexos

Anexo 1. Acerca de esta Memoria

La presente Memoria recoge Información No Financiera **de Sayglo Holding, SL** (en adelante Grupo Iberostar) y de las sociedades que forman parte de ella, que alineado con el perímetro de consolidación de las CCAA consolidadas está formado por las siguientes sociedades:

Explotación hotelera	Agencia receptiva	Otras
Aga Founty Investissement, S.A.	Flowo Travel, S.L.U.	2DWORLD S.R.L.
Amazon Jungle Cruise Navegaçao e Turismo, Ltda.	Ganas de viajar, S.L.	Actualia del Caribe, S.A. de C.V.
Aruba Sands Development Company NV	Iberdom, S.A.	Construcciones de Yucatán, S.A. de C.V.
Balear de Inversiones Lusas, U.Ld	Iberoservice México, S.A. de C.V.	Desarrollos y Edificaciones de Hotelera Litibú, S.A. de C.V.
Branch Development Ltd.	Portal Interactiv, S.L.U.	Europea de Inversiones, S.A.S.
Canatrade Hospitality Inc.	Portal Ventas Online, S.L.U.	Iberica Costruçao e Incorporaçoes, Ltda.
Cariber Services, B.V.	Turiservice Agencia de Viagens e Tur., Ltda.	Iberostate Brasil Serviços e Particip. Ltda
Citusa Hotels, LLC	Visit us Inc.	Iberostate Inversiones, S.L.
Citusa Park Avenue, LLC	World 2 Fly, S.L.U	Iberostate RRDD, S.R.L.
Compañía Agropecuaria de Calviá, S.L.	World 2 Fly Portugal, S.A.	Ibersand Construction Company VBA
Costa Limones, S.A.	World 2 Meet, S.L.U.	Inversiones Bohiques, S.R.L.
Costa Varadero	World2Meet Global Services, SLU	Ibersol Construction Co. VBA
Gestora de Activos en Leasing, S.L.	World 2 Meet Morocco, S.A.	Punta Oeste Investment V.B.A.
Gestora de Destinos, S.L.	World2Meet Travel, S.L.U.	Turismo Itze, SA de CV
Iberostar Management, S.A.U.	W2M Co. Ltd	Activos Turísticos, S.L.
Hoteadeje, S.L.	W2M Corporate, S.L.	Arubaland B.V.
Hotel Med Azur S.A.	W2M Dominicana, S.R.L.	Balear de Inversiones Financieras, S.L.
Hotelera Playa Litibú, S.A. de C.V.	W2M Lappland OY	Club Member Services LLC
Hotelera Playa Paraíso, S.A. de C.V.	W2M Travel DMCC	Cubacaribe Hoteles, S.A.
Hotelera Playamar, S.A. de C.V.	W2M Travel Portugal, Unipessoal LDA	Gestora Hotelera Carey S.L.
Hoteles Mar Canario, S.A.	W2M Turkey Turizm Limited Sirketi	Gloysa Real Estate, B.V.
Ibersand Human Resources VBA	W2MDTP – PORTUGAL, Lda.	Gloysa Trust, B.V.
Ibersol Human Resources Co. VBA		Golf Novo Sancti Petri, S.A.
Iberostar Adriática, S.A.		Iberostar International, A.G.
Iberostar Bulgaria EOOD		Iberotrade ANL, N.V.
Iberostar Distribución, S.L.		Ibérica, B.V.
Iberostar Greece, S.A.		IberoClub NV
Iberostar Hoteles y Apartamentos, S.L.		Iberostar Servicios Integrales, S.L.U.
Iberostar Hungary Kft		Iberostar The Club México, S.A. de C.V.
Iberostar Italia, S.R.L.		Ibersand Holding VBA
Iberostar Leasing, S.L.U.		Ibersol Holding & Management Co. VBA
Iberostar Montenegro, D.O.O.		Iberusa, B.V.
Iberostar Oriental Otelcilik Limited Sirketi		Ibervision, B.V.
Iberostar Tunisie, S.A.		Impact Development NV
Iberotrade International, A.G.		Janela Atlantica
Inversiones Coralillo, S.A.		Logistica Hotelera del Caribe, S.A.
Inversiones Güiro, S.A.		Marinha, B.V.
Inversiones Punta Laguna, S.A.		Marinha de Invest Imobiliarios, Ltda.
Inversora Hoteles Vacacionales, S.A.		Mexinvestment, B.V.
KM-17 - Cancún Holdings, S de R.L. de C.V.		Milo Inversiones Financieras, S.L.
Marcaribe Internacional Turismo, S.L.		Nostrum XXI, S.L.U.
Marcaribe Services, Lda		Mexihold, SA de CV
Mencey Media, S.L.		Resort & Real Estate Investment, S.A.
Montenegro Hotels, D.O.O.		Riviera Montenegro B.V
Nolandis Empreendim. e Particip., Ltda.		Startel Holding, B.V.
Ole Lease Enterprise, S.L.U.		Startwin, B.V.
Otelcilik Limited Sirketi		Termoficinas, S.L.
Pájara Inversiones, S.L.		Tierra del Sol BV
Paraíso El Cedral, S.A. de C.V.		W2M Holding, B.V.
RLJ - Cancún Hotel, S de R.L. de C.V.		Zebralia Holding S.à.r.l.
RLJ - Cancún Shopping Center, S de R.L de C.V.		
RLJ - Cancún Golf, S de R.L de C.V.		
RLJ - Cancún Servicios, S de R.L de C.V.		
Royal Cupido, S.L.		
Servicios Logísticos del Caribe, S.A. de C.V.		
Servicios Hoteleros del Caribe, S.A. de C.V.		
Servicios Hoteleros del Oeste, S.A. de C.V.		
Servicios Hoteleros del Yucatán, S.A. de C.V.		
Société Touristique Ain Djedida, SARL.		
Trinidad Hoteles		

7. Anexos

Anexo 1. Acerca de esta Memoria

A través de este documento, la organización da respuesta a los requerimientos de la **Información No Financiera y Diversidad** que se incluyen en la **Ley 11/2018 de 29 de diciembre** para el ejercicio de **2021**. A lo largo de estas páginas se ha presentado información relativa a los siguientes ámbitos: general, ambiental, personal, social, derechos humanos y lucha contra la corrupción y el soborno. Para cada uno de estos ámbitos, se han descrito aquellas políticas y acciones impulsadas, así como los riesgos derivados del desarrollo de la actividad.

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

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

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

Principios en la definición de la calidad del informe:

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

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

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

A raíz de este análisis, se han podido identificar los aspectos materiales tanto para la organización como para los grupos de interés a los que se da cobertura en este informe. El resultado de dicho análisis puede encontrarse en el capítulo ***2. Hacia un modelo de turismo responsable***.

Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 102-2	*(p. 6, 9 – 11)*	*Se detalla la información representativa del total del grupo*
	Mercados en los que opera	GRI 102-3	*(p. 6, 9 – 11)*	
		GRI 102-4		
		GRI 102-5		
	Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14	*(p.4)*	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evaluación	GRI 102-15	*(p. 12-15)*	
	Marco de reporting utilizado	GRI 102-54	*(p. 85)*	
	Principio de materialidad	GRI 102-46	*(p. 17, 18, 85)*	
		GRI 102-47		
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	*(p. 34-36)*	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	GRI 102-15	*(p. 12-14, 36, 44)*	
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 103-2	*(p. 15, 34-38, 40-42, 44-51)*	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2	*(p. 35)*	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2	*(p. 19-22 ,41)*	

Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
General	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	*(p. 34 - 42, 44-51)*	*En la incorporación de nuevos hoteles a nuestro portfolio se sigue el principio de precaución aplicando procedimientos de Due Dilligence previo a la adquisición o incorporación en gestión. En la contratación de nuevos productos o realización de nuevas actividades de tratamiento se aplica el principio de cumplimiento desde el diseño y por defecto. Solicitamos a nuestros principales partners y proveedores garantías formales de cumplimiento tales como informes de auditorías, ISO o declaraciones de cumplimiento.*
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2	*(p.34)*	*En 2021 se ha recurrido a un expediente sancionador por un tema menor. Se reportará en más detalle en la Memoria del año en el que haya una resolución definitiva.*
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 GRI 305-7	*(p. 45 y 95)*	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 103-2 GRI 306-1 GRI 306-2 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5	*(p. 47-49, 96)*	
Uso eficiente de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 GRI 303-2 GRI 303-3 GRI 303-5	*(p.37, 94)*	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2 GRI 301-1	*(p.40-41)*	
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 302-1 GRI 302-3	*(p. 38-39,94)*	

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-4	*(p. 44-46, 95)*	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 103-2	*(p. 44-46)*	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 305-5	*(p. 45)*	
Protección de la Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-1 GRI 304-3	*(p. 50 -51)*	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1 GRI 304-2	*(p. 50 -51)*	
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	*(p. 53)*	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	GRI 102-15	*(p. 12 – 14)*	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-8 *(empleados por contrato laboral y tipo, por sexo)* GRI 405-1 *(empleados por categoría, sexo y edad)*	*(p. 54, 97-107)*	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo			
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2	*(p. 107)*	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	*(p. 54, 108 – 110)*	
	Brecha Salarial	GRI 103-2		
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2	*(p. 112)*	
	Implantación de medidas de desconexión laboral	GRI 103-2	*(p. 56)*	

Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
Empleo	Empleados con discapacidad	GRI 103-2	*(p. 70)* *(p. 116)*	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	*(p. 55 – 56)*	
	Número de horas de absentismo	GRI 103-2	*(p. 113)*	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2	*(p. 55 – 56)*	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2	*(p. 55– 56)*	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 GRI 403-1 GRI 403-2 *(en lo que respecta al proceso para identificar peligros y riesgos)* GRI 403-3 GRI 403-7	*(p.57 – 62)*	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9 *(en lo que respecta a número y índices de accidentabilidad)*	*(p. 63, 114)*	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10 *(en lo que respecta a casos de dolencias y enfermedades laborales)*	*(p. 63, 114)*	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	*(p. 64, 115)*	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 103-2		
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2		
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	*(p. 65)*	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 *(en lo que respecta al total de horas de formación por categoría profesional)*	*(p 66)* *p. 115)*	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	*(p. 70)*	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	*(p. 67-68)*	
	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de género, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	*(p.68-69)*	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	*(p.67)*	
		GRI 406-1		Durante 2021, el Grupo no ha recibido denuncias por posibles casos de discriminación y/o acoso en el lugar de trabajo.

Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 102-16	*(p. 31)*	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	GRI 102-15	*(p. 12-14, p 31)*	
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	*(p.31)*	
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2	*(p.31)*	
		GRI 102-17		
		GRI 412-1		Actualmente, la organización no ha sometido las operaciones a evaluaciones de Derechos Humanos.
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17	*(p.31)*	
		GRI 406-1		
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT	GRI 103-2	*(p.31, 76)*	
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado	GRI 103-2	*(p. 27-28)*	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	GRI 102-15	*(p. 12-14, 27-28)*	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16	*(p. 27-29)*	
		GRI 205-3		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2	*(p. 30)*	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1 *(en lo que respecta a inversiones en la comunidad)*	*(p. 73)*	
		GRI 415-1		La organización no realiza contribuciones y/o donaciones a partidos políticos.

Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI

Contenidos de la Ley 11/2018		Estándar	Página de Referencia	Observaciones
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local y en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 204-1	*(p.74)*	
		GRI 103-2	*(p. 72-74)*	No se han identificado operaciones con impactos significativos en las comunidades locales.
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 103-2	*(p. 72-74)*	
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13	*(p.75)*	
Subcontrataciones y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	*(p. 76-77)*	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9		
		GRI 103-2		
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	GRI 308-2 *(en lo que respecta a proveedores evaluados)*	*(p.77)*	
		GRI 414-2 *(en lo que respecta a proveedores evaluados)*		
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2	*(p. 79)*	Durante el año 2021 no se ha recibido ninguna denuncia relativa a la salud y seguridad de los productos
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2	*(p. 80 – 81, 116)*	En el ejercicio actual no se han recibido denuncias relacionadas con brechas de privacidad.
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	*(p. 82- 83)*	
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1		
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 *(en lo que respecta a subvenciones)*		

Anexo 3. Otros indicadores GRI

Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
GRI 102-1		*SAYGLO HOLDING, S.L.*
GRI 102-5		*Sociedad de Responsabilidad Limitada donde los UBO's son D. Miguel Fluxá y sus hijas Sabina y Gloria con más de 25% de la propiedad o derechos de voto*
GRI 102-10	*6. Creando valor más allá de nuestro negocio*	
GRI 102-12	*6. Creando valor más allá de nuestro negocio*	
GRI 102-18	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-20	*2. Hacia un modelo de turismo responsable* *3. Gestión Ética*	
GRI 102-22	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-23	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-25	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-26	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-27	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-28		*No se ha implantado un sistema de evaluación externa del desempeño del máximo órgano de gobierno con respecto a la gestión de temas económicos, ambientales y sociales*
GRI 102-29	*1. Quienes somos* *2. Hacia un modelo de turismo responsable* *4. Cuidando el planeta y los océanos*	
GRI 102-30	*1. Quienes somos* *4. Cuidando el planeta y los océanos*	
GRI 102-31	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-32	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-33	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-34	*3. Gestión Ética*	
GRI 102-36	*Anexo 4. Tablas de información no-financiera*	
GRI 102-37	*Anexo 4. Tablas de información no-financiera*	
GRI 102-38	*Anexo 4. Tablas de información no-financiera*	
GRI 102-39	*Anexo 4. Tablas de información no-financiera*	
GRI 102-45	*Anexo 1: Acerca de esta Memoria*	
GRI 102-51		*2020*
GRI 102-52		*Anual*
GRI 303-4	*4. Cuidando el planeta y los océanos* *Anexo 3. Tablas de información no-financiera*	
GRI 307-1		*En 2021 se ha recurrido a un expediente sancionador por un tema menor. Se reportará en más detalle en la Memoria del año en el que haya una resolución definitiva.*
GRI 403-5	*5. Las Personas detrás del Grupo Iberostar*	
GRI 405-2	*Anexo 4. Tablas de información no-financiera*	
GRI 407-1	*6. Creando valor más allá de nuestro negocio*	
GRI 408-1	*6. Creando valor más allá de nuestro negocio*	
GRI 409-1	*6. Creando valor más allá de nuestro negocio*	

Consumo de agua por fuente (H&R*)

	Cantidad extraída (m^3) 2021	Cantidad extraída (m^3) 2020
Agua de terceros	2.392.498,95	*2.537.000*
Agua de superficie	0,00	*0,00*
Agua subterránea	3.983.510,16	*2.636.000*
Agua de lluvia	0,00	*0,00*
Agua de mar desalinizada	135.669,31	*344.000*
TOTAL	**6.511.678,42**	**5.517.000**

Agua tratada y vertida (H&R*)

	Cantidad (m^3) 2021	Cantidad (m^3) 2020[19]
Agua tratada	2.221.480,24	*n/d*
Agua vertida	1.261.159,78	*n/d*
TOTAL	**3.482.640,02**	*n/d*

Consumo energético por tipo (H&R* y W2M)

	Consumo (kWh) 2021	Consumo (kWh) 2020 – solo H&R[20]
Renovable	46.107.519,61	*27.446.068,62*
No-renovable	407.392.334,39	*152.063.280,90*
TOTAL	**453.499.854**	***179.509.349,52***

Consumo energético por fuente (H&R* y W2M)

	Consumo (kWh) 2021	Consumo (kWh) 2020 – solo H&R[20]
Red eléctrica	190.427.015,10	*119.570.638,50*
Autoconsumo	296.081,00	*96.090,00*
Combustible fósil	233.781.430,40	*45.649.531,47*
Vapor y ACS	25.352.674,70	*12.151.228,55*
Biomasa	3.642.653,19	*2.041.861,00*
TOTAL	**453.499.854**	***179.509.349,52***

19. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores
20. Dato actualizado para mayor precisión a cierre de ejercicio

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Huella de carbono (H&R*) [20]

	Toneladas CO2 (tCO2eq) 2021	Toneladas CO2 (tCO2eq) 202
Alcance 1	36.922,27	*32.309,92*
Alcance 2 (Por ubicación)	81.506,05	*50.076,20*
Alcance 2 (Por mercado)	70.649,76	*43.288,35*

Huella de carbono (W2M)

	Toneladas CO2 (tCO2eq) 2021	Toneladas CO2 (tCO2eq) 2020[21]
Alcance 1	36.215,38	*n/d*

Intensidad de emisiones GEI (H&R*)

Alcance	Intensidad (kgCO2eq/est) 2021	Toneladas CO2 (tCO2eq/est) 2020[21]
Alcance 1	6,17	*10,4*
Alcance 2 (Por ubicación)	13,62	*16,12*
Alcance 2 (Por mercado)	11,81	*13,94*

Intensidad de emisiones GEI (W2M)

Alcance	Intensidad (gr CO2/pkm) 2021	Intensidad (gr CO2/pkm) 2020[21]
Alcance 1	66,19	*n/d*

Otras emisiones a la atmósfera (H&R*)

GEI	Toneladas (t) 2021	Toneladas (t) 2020
NOx	16,73	12,8
SOx	2,43	1,98
PM	10,26	5,80

Intensidad otras emisiones a la atmósfera (H&R*)

Alcance	Intensidad (t) 2021	Intensidad (t) 2020
NOx	2,8	2,80
SOx	0,41	0,43
PM	1,71	1,28

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

20. La herramienta utilizada para el cálculo de las emisiones tiene cargada cada fuente de conversión para cada tipo de elemento, mediante fuentes oficiales como por ejemplo, DEFRA, Agencia Internacional de la Energía, etc
21. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores

Residuos generados por tipo (H&R*) [22]

	Toneladas generadas (t) 2021	Toneladas generadas (t) 2020
Residuos peligrosos	154	*n/d*
Residuos no peligrosos	28.783	*n/d*
TOTAL	**28.937**	*n/d*

Residuos no enviados a vertedero por tipo (H&R*) [22]

	Toneladas generadas (t) 2021	Toneladas generadas (t) 2020
Papel y cartón	772	*n/d*
Orgánico	2.427	*n/d*
Envases y latas	326	*n/d*
Vidrio	2.314	*n/d*
Poda	960	*n/d*
Aceites y grasas de cocina	129	*n/d*
Pinturas y barnices	19	*n/d*
Pilas	20	*n/d*
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	32	*n/d*
Envases de productos químicos	13	*n/d*
Residuos metálicos (chatarra)	217	*n/d*
TOTAL	**7.229**	*n/d*

Residuos enviados a vertedero por tipo (H&R*) [22]

	Toneladas generadas (t) 2021	Toneladas generadas (t) 2020
Cartón /Papel	3	*n/d*
Orgánico	4.560	*n/d*
Poda	7.812	*n/d*
Envases y latas	32	*n/d*
Vidrio	-	*n/d*
Desecho o rechazo	9.012	*n/d*
Aceites y grasas de cocina	-	*n/d*
Pinturas y barnices	-	*n/d*
Pilas	-	*n/d*
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	1	*n/d*
Envases de productos químicos	-	*n/d*
TOTAL	**21.420**	*n/d*

22 Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Empleados por edad, género y categoría profesional (H&R*) 2021

	SEXO	EDAD	Personal General	Administración	Equipo Directivo
España	Mujeres	<25	70	0	0
		25 - 34	391	23	1
		35 - 44	425	25	13
		45 - 54	341	12	7
		>55	143	1	0
	Hombres	<25	85	0	0
		25 - 34	392	18	1
		35 - 44	358	33	11
		45 - 54	337	15	20
		>55	150	8	3
	TOTAL		**2.692**	**135**	**56**
		Mujeres	*1.370*	*61*	*21*
		Hombres	*1.322*	*74*	*35*
Fuera de España	Mujeres	<25	610	1	0
		25 - 34	1.747	29	3
		35 - 44	1.080	29	2
		45 - 54	528	23	7
		>55	91	4	1
	Hombres	<25	1.193	0	0
		25 - 34	2.804	27	1
		35 - 44	1.675	48	7
		45 - 54	871	30	14
		>55	272	10	2
	TOTAL		**10.871**	**201**	**37**
		Mujeres	*4.056*	*86*	*13*
		Hombres	*6.815*	*115*	*24*

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Empleados por edad, género y categoría profesional H&R* 2020

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
	SEXO	**EDAD**			
España	Mujeres	<25	42	1	0
		25 - 34	247	19	0
		35 - 44	290	27	6
		45 - 54	254	11	4
		>55	117	0	0
	Hombres	<25	44	0	0
		25 - 34	256	15	0
		35 - 44	270	30	11
		45 - 54	256	18	19
		>55	120	9	3
	TOTAL		**1.896**	**130**	**43**
		Mujeres	*950*	*58*	*10*
		Hombres	*946*	*72*	*33*
Fuera de España	Mujeres	<25	415	0	0
		25 - 34	1.189	16	1
		35 - 44	861	17	0
		45 - 54	443	16	1
		>55	93	2	0
	Hombres	<25	721	0	0
		25 - 34	1.913	12	0
		35 - 44	1.282	34	1
		45 - 54	709	20	7
		>55	255	8	0
	TOTAL		**7.881**	**125**	**10**
		Mujeres	*3.001*	*51*	*2*
		Hombres	*4.880*	*74*	*8*

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Empleados por edad, género y categoría profesional W2M 2021

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO		**EDAD**			
España	Mujeres	<25	1	0	0
		25 - 34	51	4	0
		35 - 44	89	20	0
		45 - 54	91	12	4
		>55	37	5	2
	Hombres	<25	2	0	0
		25 - 34	30	1	0
		35 - 44	48	19	1
		45 - 54	46	21	12
		>55	21	6	11
TOTAL			**416**	**88**	**30**
		Mujeres	*269*	*41*	*6*
		Hombres	*147*	*47*	*24*
Fuera de España	Mujeres	<25	0	0	0
		25 - 34	3	1	0
		35 - 44	16	3	0
		45 - 54	14	3	0
		>55	2	2	0
	Hombres	<25	0	0	0
		25 - 34	14	0	0
		35 - 44	23	3	2
		45 - 54	3	4	0
		>55	6	2	0
TOTAL			**82**	**16**	**2**
		Mujeres	*36*	*8*	*0*
		Hombres	*46*	*8*	*2*

Empleados por edad, género y categoría profesional W2M 2020

			Personal General	Administración	Equipo Directivo
SEXO		EDAD			
	Mujeres	<25	9	0	0
		25 - 34	68	0	0
		35 - 44	74	2	0
		45 - 54	45	5	0
		>55	13	2	0
	Hombres	<25	3	0	0
		25 - 34	40	1	0
		35 - 44	40	4	0
		45 - 54	29	6	0
		>55	8	6	0
TOTAL			328	26	0
		Mujeres	*209*	*9*	*0*
		Hombres	*119*	*17*	*0*

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional H&R* 2021[23]

	Contrato fijo	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	3.994	1.614
Hombres	6.103	2.279
	10.097	**3.893**
EDAD		
<25	881	1.080
25 - 34	3.707	1.729
35 - 44	2.987	717
45 - 54	1.903	303
>55	619	64
	10.097	**3.893**
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	9.699	3.861
Administración	309	29
Equipo Directivo	89	3
	10.097	**3.893**

23. Se ha modificado el formato de la tabla para el desglose de tipologías de contrato y tipologías de jornada para mejorar la trazabilidad interna de los datos.

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional H&R* 2020

			Contrato fijo			Contrato temporal		
	SEXO	EDAD	P.GENERAL	ADM.	EQUIPO DIRECTIVO	P.GENERAL	ADM.	EQUIPO DIRECTIVO
España	Mujeres	<25	12,13	0,24	0	30,04	1,14	0
		25 - 34	161,37	17,59	0	85,28	1,87	0
		35 - 44	231,16	26,20	6,49	58,87	0,76	0
		44 - 54	212,73	11,03	3,58	41,03	0	0
		>55	107,12	0	0	10,09	0	0
	Hombres	<25	19,58	0	0	24,39	0	0
		25 - 34	172,67	15,09	0	83,62	0,15	0
		35 - 44	218,66	30,06	11,32	51,24	0,38	0
		44 - 54	224,14	17,17	19,04	31,53	0,40	0
		>55	109,07	8,86	3,40	11,00	0	0
	TOTAL		**1.638,7**			**431,79**		
		Mujeres	*789,64*			*229,08*		
		Hombres	*849,06*			*202,71*		
Fuera de España	Mujeres	<25	155,61	0	0	259,25	0	0
		25 - 34	647,39	13,20	0,53	541,61	3,10	0
		35 - 44	636,51	16,61	0	224,6	0,52	0
		44 - 54	370,67	15,67	0,97	72,43	0,32	0
		>55	76,09	1,94	0	17,38	0	0
	Hombres	<25	291,02	0	0	430,26	0	0
		25 - 34	1.112,46	9,78	0	800,62	2,68	0
		35 - 44	994,44	30,77	0,79	287,23	2,80	0,11
		44 - 54	611,1	19,46	7,09	98,38	0,72	0,98
		>55	233,67	8,40	0	20,9	0	0
	TOTAL		**5.254,17**			**2.763,89**		
		Mujeres	*1.935,19*			*1.119,21*		
		Hombres	*3.318,98*			*1.644,68*		

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional W2M 2021[24]

	Contrato fijo	Contrato temporal
SEXO		
Mujeres	294	66
Hombres	210	64
	504	**130**
EDAD		
<25	1	3
25 - 34	73	31
35 - 44	174	50
45 - 54	181	29
>55	75	17
	504	**130**
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	384	115
Administración	90	14
Equipo Directivo	30	1
	504	**130**

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional W2M 2020

			Contrato fijo			Contrato temporal		
	SEXO	EDAD	P.GENERAL	ADM.	EQUIPO DIRECTIVO	P.GENERAL	ADM.	EQUIPO DIRECTIVO
España	Mujeres	<25	7,66	0	0	1,57	0	0
		25 - 34	63,11	0,34	0	4,92	0	0
		35 - 44	68,73	1,92	0	4,87	0	0
		45 - 54	44,47	4,93	0	0,50	0	0
		>55	12,90	2,20	0	0	0	0
	Hombres	<25	2,77	0	0	0,47	0	0
		25 - 34	38,33	0,66	0	1,17	0	0
		35 - 44	35,57	4,05	0	4,31	0	0
		45 - 54	27,39	6,31	0	1,15	0	0
		>55	7,71	6,05	0	0,25	0	0
	TOTAL			335,1			19,21	
		Mujeres		*206,26*			*11,86*	
		Hombres		*128,84*			*7,35*	

24. Se ha modificado el formato de la tabla para el desglose de tipologías de contrato y tipologías de jornada para mejorar la trazabilidad interna de los datos.

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional H&R* 2021 [25]

	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	5.037	571
Hombres	7.788	594
	12.825	**1.165**
EDAD		
<25	1.919	40
25 - 34	5.084	352
35 - 44	3.329	376
45 - 54	1.906	299
>55	587	98
	12.825	**1.165**
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	12.570	993
Administración	207	129
Equipo Directivo	48	43
	12.825	**1.165**

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

25. La categoría de "jornada parcial" incluye aquellos casos de reducción de jornada por afectación por un ERTE (Expediente de Regularización de Empleo Temporal) derivado de los efectos de la COVID 19. Durante los ejercicios 2020 y 2021 no es posible aislar el efecto de los ERTEs derivando este hecho en reportar un número mayor de empleados en jornada parcial de aquellos que serían propios por una contratación inferior al estándar.

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional H&R* 2020

			Jornada completa			Jornada parcial		
	SEXO	EDAD	P.GENERAL	ADM.	EQUIPO DIRECTIVO	P.GENERAL	ADM.	EQUIPO DIRECTIVO
España	Mujeres	<25	39,18	1,38	0,00	3,17	0	0
		25 - 34	242,59	19,46	0,00	4,06	0	0
		35 - 44	283,68	26,20	6,49	6,35	0,76	0
		45 - 54	249,44	10,28	3,58	4,32	0,75	0
		>55	115,71	0,00	0,00	1,5	0	0
	Hombres	<25	42,42	0,00	0,00	1,45	0	0
		25 - 34	253,80	15,24	0,00	2,49	0	0
		35 - 44	268,55	30,44	11,32	1,35	0	0
		45 - 54	255,44	17,17	19,04	0,23	0,4	0
		>55	116,99	8,86	3,40	3,08	0	0
	TOTAL		2.040,66			29,91		
		Mujeres	*997,99*			*20,91*		
		Hombres	*1.042,67*			*9*		
Fuera de España	Mujeres	<25	414,86	0,00	0,00	0	0	0
		25 - 34	1189,00	16,30	0,53	0	0	0
		35 - 44	858,69	17,13	0,00	2,42	0	0
		45 - 54	443,10	15,99	0,97	0	0	0
		>55	92,78	1,94	0,00	0,69	0	0
	Hombres	<25	721,28	0,00	0,00	0	0	0
		25 - 34	1912,55	12,46	0,00	0,53	0	0
		35 - 44	1281,30	33,57	0,79	0,37	0	0
		45 - 54	709,48	20,18	7,09	0	0	0
		>55	254,57	8,40	0,00	0	0	0
	TOTAL		8.012,96			4,01		
		Mujeres	*3.051,29*			*3,11*		
		Hombres	*4.961,67*			*0,9*		

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Tipología de jornada por edad, género y categoría profesional W2M 2021

2021	Jornada completa	Jornada parcial
SEXO		
Mujeres	312	48
Hombres	233	41
	545	**89**
EDAD		
<25	3	1
25 - 34	95	8
35 - 44	197	27
45 - 54	178	32
>55	72	20
	545	**89**
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	427	72
Administración	90	13
Equipo Directivo	28	4
	545	**89**

Tipología de contratos por edad género y categoría profesional W2M 2020

			Jornada completa			Jornada parcial		
	SEXO	EDAD	P.GENERAL	ADM.	ALTA DIRECCIÓN	P.GENERAL	ADM.	ALTA DIRECCIÓN
España	Mujeres	<25	9,23	0	0	0	0	0
		25 - 34	67,57	0,34	0	0,46	0	0
		35 - 44	70,99	1,12	0	2,61	0,8	0
		44 - 54	43,8	4,93	0	1,17	0	0
		>55	12,32	2,2	0	0,58	0	0
	Hombres	<25	3,24	0	0	0	0	0
		25 - 34	38,39	0,66	0	1,11	0	0
		35 - 44	37,07	4,05	0	2,81	0	0
		44 - 54	26,89	6,31	0	1,65	0	0
		>55	7,5	5,47	0	0,46	0,58	0
	TOTAL		**342,08**			**12,23**		
		Mujeres	*212,5*			*5,62*		
		Hombres	*129,58*			*6,61*		

Número de despidos H&R*

	2021	2020
SEXO		
Mujeres	1.616	166
Hombres	2.443	310
	4.059	**476**
EDAD		
<25	1.122	53
25 - 34	1.755	149
35 - 44	821	129
45 - 54	293	100
>55	68	45
	4.059	**476**
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	3.955	442
Administración	90	30
Equipo Directivo	14	4
	4.059	**476**

Número de despidos W2M[26]

	2021	2020
SEXO		
Mujeres	182	n/d
Hombres	71	n/d
	253	**n/d**
EDAD		
<25	1	n/d
25 - 34	82	n/d
35 - 44	97	n/d
45 - 54	54	n/d
>55	19	n/d
	253	**n/d**
CATEGORÍA PROFESIONAL		
Personal General	250	n/d
Administración	3	n/d
Equipo Directivo	0	n/d
	253	**n/d**

26. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional H&R* 2021

	Remuneración media (€)	
PAÍS	MUJERES	HOMBRES
Brasil	3.685	4.334
España	24.777	27.122
Jamaica	5.809	5.822
Marruecos	4.990	4.990
México	5.875	6.967
Otros	20.428	21.195
Rep. Dominicana	4.452	4.053

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
Brasil	2.530	3.764	5.563	5.160	5.606
España	21.980	23.105	27.193	27.671	30.566
Jamaica	3.250	4.739	9.229	10.900	10.206
Marruecos	3.308	4.313	7.049	9.134	7.557
México	4.100	6.184	8.809	10.481	11.324
Otros	9.415	16.172	23.916	35.508	26.550
Rep. Dominicana	2.781	3.641	5.041	5.737	6.417

	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
PAÍS	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Brasil	-	69.471	18.749	37.367	3.592	4.004
España	113.989	149.592	41.864	51.180	23.613	24.611
Jamaica	-	111.445	43.004	51.874	5.196	5.401
Marruecos	-	-	43.389	51.776	4.780	4.773
México	-	128.104	49.820	63.354	5.518	6.301
Otros	98.919	102.649	42.776	43.490	16.498	16.419
Rep. Dominicana	139.114	-	35.537	55.691	3.828	3.708

Brecha salarial de género por categoría profesional 2021[27]

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
Brasil	-	50%	10%	15%
España	24%	16%	4%	9%
Jamaica	-	17%	4%	0%
Marruecos	-	15%	0%	0%
México	-	21%	12%	16%
Otros	4%	2%	0%	4%
Rep. Dominicana	-	36%	-3%	-10%

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

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional H&R 2020[28]

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
Brasil	4.030	4.766
España	22.976	26.043
Jamaica	6.258	7.395
Marruecos	5.873	6.064
México	5.800	6.938
Otros	26.616	27.591
Rep. Dominicana	4.467	4.194

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
Brasil	2.732	4.177	6.029	5.674	6.328
España	20.026	22.360	25.904	26.744	25.611
Jamaica	4.787	5.856	11.046	9.366	10.095
Marruecos	3.216	5.164	7.708	10.674	7.735
México	4.128	6.052	8.531	10.596	10.812
Otros	12.422	18.780	29.734	37.255	42.440
Rep. Dominicana	2.727	3.825	5.038	5.693	6.996

	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
PAÍS	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Brasil	-	68.120	20.107	38.767	3.910	4.377
España	114.751	129.443	39.561	49.088	21.720	23.486
Jamaica	-	107.941	41.254	53.388	5.882	6.919
Marruecos	-	-	42.851	50.442	5.562	5.739
México	-	106.405	45.398	59.577	5.394	6.188
Otros	99.612	101.754	41.871	45.955	23.703	22.718
Rep. Dominicana	146.124	-	31.160	57.148	3.765	3.760

Brecha salarial de género por categoría profesional 2020[29]

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
Brasil	-	48,13%	10,67%	15%
España	11,35%	19,41%	7,52%	12%
Jamaica	-	22,73%	14,99%	15%
Marruecos	-	15,05%	3,08%	3%
México	-	23,80%	12,83%	16%
Otros	2,11%	8,89%	-4,34%	4%
Rep. Dominicana	-	45,47%	-0,13%	-7%

28. Dato actualizado para ajustar el dato al perímetro de consolidación

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

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional W2M 2021

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
España	24.726	40.659
Cuba	701	127
México	20.079	19.719
Marruecos	7.681	44.520
Portugal	24.679	54.152
Rep. Dominicana	15.126	4.608
Turquía	5.594	12.966

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
España	20.053	22.609	27.742	36.626	42.445
Cuba	-	-	1.509	280	172
México	-	9.109	28.630	25.012	-
Marruecos	-	9.987	19.819	-	-
Portugal	21.349	12.128	29.591	49.182	69.746
Rep. Dominicana	-	8.568,52	6.635	-	59.666
Turquía	-	3.034	5.622	19.582	10.107

	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
PAÍS	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
España	143.727	225.190	58.607	99.114	23.503	29.919
Cuba	-	-	3.031	-	183	127
México	-	135.015	61.519	73.965	13.824	10.212
Marruecos	-	-	-	44.520	7.681	-
Portugal		39.500	33.452	89.664	20.434	22.245
Rep. Dominicana	-	-	34.959	19.605	3.429	3.619
Turquía	-	-	-	22.961	5.594	7.968

Brecha salarial de género por categoría profesional 2021[30]

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
España	36%	41%	21%	39%
Cuba	-	n/d	-44%	-451%
México	-	17%	-35%	-2%
Marruecos	-	-	-	83%
Portugal	-	63%	8%	54%
Rep. Dominicana	-	-78%	5%	-228%
Turquía	-	-	30%	57%

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

Remuneraciones por género, edad y categoría profesional W2M 2020

Remuneración media (€)

PAÍS	MUJERES	HOMBRES
España	22.420	25.232
Cuba	-	-
México	16.089	25.258
Marruecos	9.546	14.548
Portugal	22.329	31.545
Rep. Dominicana	10.113	6.001
Turquía	5.266	12.502

PAÍS	< 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	> 55
España	17.870	21.325	24.525	33.001	40.368
Cuba	-	-	-	-	-
México	7.236	13.991	26.305	29.988	15.304
Marruecos	-	6.746	16.347	-	-
Portugal	19.512	11.724	27.023	34.362	41.027
Rep. Dominicana	5.176	4.974	5.047	16.072	15.369
Turquía	-	5.055	7.625	9.556	21.648

	EQUIPO DIRECTIVO		ADMINISTRACIÓN		PERSONAL GENERAL	
PAÍS	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
España	145.000	197.222	57.457	91.902	20.920	24.321
Cuba	-	-	-	-	-	-
México	104.042	151.484	34.916	32.328	13.269	12.762
Marruecos	-	44.330	17.013	-	8.052	4.620
Portugal	50.400	53.000	38.682	47.595	18.627	19.043
Rep. Dominicana	73.956	n/d	15.369	15.369	5.488	5.220
Turquía	n/d	71.424	n/d	16.341	5.266	7.949

Brecha salarial de género por categoría profesional 2020 [31]

PAÍS	EQUIPO DIRECTIVO	ADMINISTRACIÓN	PERSONAL GENERAL	TOTAL
España	26%	37%	14%	36%
Cuba	-	-	-	-
México	31%	-8%	-4%	26%
Marruecos	-	-	-74%	34%
Portugal	5%	19%	2%	29%
Rep. Dominicana	-	-	-5%	-69%
Turquía	-	-	34%	58%

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

Remuneraciones medias de los altos directivos y consejeros (Grupo Iberostar)[32]

	Remuneración media (€)	
SEXO	CONSEJEROS	ALTOS DIRECTIVOS
Hombres	339.264	114.628
Mujeres	450.000	94.718

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (H&R*)[32]

	Salario Inicial (EUR)	Salario mínimo local (EUR)	Ratio (Inicial/Local)
Brasil	2.556,96	2.546,45	1,00
España	16.348,98	14.000,00	1,17
México	2.928,90	2.928,90	1,00
República Dominicana	2.726,35	2.726,35	1,00
Jamaica	2.232,02	2.076,85	1,07
Portugal	9.380,00	9.310,00	1,01
Cuba	1.680,00	1.008,00	1,67
Montenegro	7.343,40	4.477,68	1,64
USA	26.593,93	17.729,29	1,50
Marruecos	3.218,46	3.218,46	1,00
Hungría	10.104,00	7.356,00	1,37
MEDIA	7.737,54	6.125,27	1,26

Remuneración de empleos iguales o medios en la sociedad (W2M) [32]

	Salario Inicial (EUR)	Salario mínimo local (EUR)	Ratio (Inicial/Local)
España	13.650,00	13.510,00	1,01
México	6.192,00	2,118,00	2,92
Marruecos	9.981,46	2.268,97	4,40
Portugal	10.360,00	9,309,60	1,11
Rep. Dominicana	3.429,35	2,127,51	1,61
Turquía	5.929,03	4.711,00	1,26
MEDIA	8.256,97	5.674,18	2,05

32. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores

Bajas de paternidad y maternidad (H&R*) [33]

	Número de empleados 2021	Número de empleados 2020
Bajas de Maternidad (Mujeres)	123	n/d
Bajas de Paternidad (Hombres)	108	n/d
TOTAL	**231**	**n/d**

Bajas de paternidad y maternidad (W2M) [33]

	Número de empleados 2021	Número de empleados 2020
Bajas de Maternidad (Mujeres)	23	n/d
Bajas de Paternidad (Hombres)	11	n/d
TOTAL	34	**n/d**

Absentismo (H&R)

	2021	2020
Número de horas de absentismo	254.217	*179.568*

Absentismo (W2M) [31]

	2021	2020
Número de horas de absentismo	435.872	*n/d*

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

33 Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores/sociedad. Se consideran dentro de las cifras de vacaciones, asi como las bajas de paternidad y maternidad.

Índices de accidentabilidad (H&R*) [34]

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos [35]	329	330	n/d	n/d
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	6.393	6.813	n/d	n/d
Total de horas trabajadas	14.576.285,26	9.652.036,60	n/d	n/d
Índice de frecuencia de accidentes [36]	225,7	341,89	n/d	n/d
Índice de gravedad del accidente [36]	4,38	7,05	n/d	n/d
Número de enfermedades profesionales (sólo ES)	1	5	n/d	n/d
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales (sólo ES)	0	396	n/d	n/d
Frecuencia de enfermedades profesionales (sólo ES)	6,86	5,18	n/d	n/d
Gravedad de enfermedades profesionales (sólo ES)	0	3,82	n/d	n/d
Número de víctimas mortales	0	0	n/d	n/d

Índices de accidentabilidad (W2M) [34]

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo con días perdidos [35]	0	1	n/d	n/d
Número de días perdidos por accidentes de trabajo	0	61	n/d	n/d
Total de horas trabajadas	0	470.456,29	n/d	n/d
Índice de frecuencia de accidentes [36]	0	2,13	n/d	n/d
Índice de gravedad del accidente [36]	0	0,13	n/d	n/d
Número de enfermedades profesionales	0	0	n/d	n/d
Número de días perdidos debido a enfermedades profesionales	0	0	n/d	n/d
Frecuencia de enfermedades profesionales	0	0	n/d	n/d
Gravedad de enfermedades profesionales	0	0	n/d	n/d
Número de víctimas mortales	0	0	n/d	n/d

34. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores. La información relativa al ejercicio 2021 sólo hace referencia a España.
35. Considerando los accidentes in itinere

36. $\text{Índice de frecuencia} = \frac{\text{Accidentes con baja}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^6$ $\quad \text{Índice de gravedad} = \frac{\text{Jornadas perdidas por accidente}}{\text{Número de horas trabajadas}} \times 10^3$

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Empleados adheridos a convenios colectivos por país (H&R) [37]

	% de Adhesión
Brasil	99%
España	100%
México	52%
República Dominicana	100%
Jamaica	11%
Portugal	100%
Cuba	100%
Montenegro	100%
USA	0%
Argentina	0%
Canadá	0%
Marruecos	100%
Hungría	100%

Empleados adheridos a convenios colectivos por país (W2M) [37]

	% de Adhesión
España	82%
Marruecos	0%
Turquía	0%
México	0%
República Dominicana	0%

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (H&R) [38]

	2021	2020
Personal General	141.677	*201.228*
Administración	28.740	*56.202*
Equipo Directivo	4.316	*5.562*
TOTAL	**174.733**	***262.992***

Número total de horas de formación recibidas por categoría profesional (W2M) [38]

	2021	2020
Personal General	3.030	*n/d*
Administración	0	*n/d*
Equipo Directivo	0	*n/d*
TOTAL	**3.030**	***n/d***

37. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores
38. Dato actualizado para ajustar el dato al perímetro de consolidación

Inversión en formación (H&R*) [39]

	2021	2020
Inversión total en formación (€)	781.554	*n/d*

Inversión en formación (W2M) [39]

	2021	2020
Inversión total en formación (€)	48.681	*n/d*

Empleados con discapacidad (H&R)

	2021	2020
Número total de empleados con discapacidad (H&R - ES)	43,93	*n/d*

Empleados con discapacidad (W2M) [39]

	2021	2020
Número total de empleados con discapacidad (W2M)	2,76	*n/d*

Reclamaciones (H&R) [40]

	2021	2020
Número de reclamaciones recibidas	395	*n/d*
Número de reclamaciones debidamente gestionadas	366	*n/d*
Número de compensaciones ofrecidas	1	*n/d*

Quejas y Reclamaciones (W2M)

	2021	2020
Número de reclamaciones recibidas	14.572	*n/d*
Número de reclamaciones debidamente gestionadas	14.337	*n/d*
Número de compensaciones ofrecidas	318	*n/d*

39. Falta de datos históricos por ser el primer año de inclusión de los indicadores
40. Reclamaciones gestionadas por el broker de seguros

**H&R: Iberostar Hotels & Resorts*

Materialidad

Energía, emisiones y cambio climático
Dada la urgencia climática los impactos del cambio climático están cobrando una mayor relevancia. El Informe del IPCC demuestra que el sector turístico es uno de los 3 sectores más impactados por el cambio climático. Prueba de ello es también que en nuestro modelo de gestión de riesgos, se ha identificado la exposición al cambio climático, a eventos climáticos extremos y catástrofes naturales como uno de los riesgos críticos a los que se enfrenta el grupo. Así, la adaptación y mitigación del cambio climático ha cobrado especial relevancia en el enfoque estratégico del grupo, integrándose como una de las principales áreas de actuación de Wave of Change

Estrategia y modelo de negocio
Nuestra creciente presencia a nivel internacional requiere que la estrategia de la compañía sea más transversal, más eficiente, más escalable y más orientada al cliente. Que Sabina Fluxá, CEO y vicepresidenta del Grupo, haya sido la encargada de liderar el comité de transformación y asegurar así el posicionamiento de la marca Iberostar frente a nuestros competidores, es señal de la gran relevancia que tiene este aspecto para nuestro Grupo.

Biodiversidad y salvaguardar el medioambiente
Derivado de los efectos adversos del cambio climático, la degradación del entorno en el que operamos presenta un riesgo relevante para nuestra actividad. Es por ello que consideramos cada vez más importante la gestión de los impactos sobre la pérdida de biodiversidad y nuestro papel proactivo en la búsqueda de soluciones para frenar la pérdida de biodiversidad. En este sentido una de las principales palancas de Wave of Change es el compromiso de mejorar la salud costera en nuestros destinos, reduciendo así el riesgo y cuidando el producto más importante que ofrecemos: las playas y los ecosistemas costeros.

Desarrollo profesional y gestión de talento
En línea con el crecimiento de nuestro negocio y un entorno con cada vez más talento competitivo en el sector, la atracción y retención del talento ha cobrado especial relevancia para el Grupo, poniendo foco no solo en ofrecer un puesto de trabajo sino asegurando el desarrollo profesional íntegro y trayectorias profesionales enriquecedoras.

Protección y compromiso de las comunidades locales
Conscientes del impacto que puede tener nuestra actividad en las comunidades en las que operamos creemos que tenemos un papel muy relevante para contribuir proactivamente al desarrollo de estas. Crear el puesto de Chief Sustainability Officer nos permitió reestructurar la Fundación Iberostar y lanzar Wave of Change. La nueva estrategia de la Fundación Iberostar incluye un enfoque más robusto hacia el desarrollo social y comunitario y los objetivos de mejora de los servicios ecosistémicos costeros estipulados en Wave of Change dependen fundamentalmente de la participación y colaboración de las comunidades locales.

Análisis de riesgos y oportunidades del negocio
Conscientes de los beneficios de una estructura de gestión de riesgos efectiva, desde 2018, año en el que se lanzó el mapa de riesgos global, estamos fomentando la ampliación de nuestro enfoque de riesgos a todos los departamentos para poder navegar el entorno global de negocio, cada vez más complejo. Dada la centralidad del enfoque de riesgos para el desempeño y gestión de nuestras actividades este tema material ha cobrado relevancia.

Comunicación responsable y transparencia
El crecimiento de nuestro Grupo nos presentó con un nuevo contexto en el que era esencial poner el foco estratégico en la transparencia y la comunicación con nuestros grupos de interés. A día de hoy, la honestidad y la responsabilidad son dos de los nuevos valores de nuestro Grupo. Además, las recientes actualizaciones en nuestra estructura de comunicación que han incluido la designación de nuevos roles y funciones, nos permite comunicarnos con todos nuestros grupos de interés tanto internos como externos con más facilidad y con mayor efectividad. Creemos que elevar la materialidad de este tema es por lo tanto representativo de la importancia que tiene la comunicación transparente para nosotros.

Gestión de los impactos socioeconómicos en las comunidades locales
Relacionado con nuestros avances en la protección y el compromiso con las comunidades locales hemos identificado el impacto socioeconómico que pueden tener nuestras actividades en las comunidades locales como un motor para el bienestar de estas comunidades. Comprometidos no solo con el medioambiente sino también con las personas, este tema es uno de los más relevantes para nosotros.

Iniciativas impulsadas en 2021 en el uso responsable de materiales

OBJETIVOS 2021	ACCIONES 2021	LOGROS 2021
1. Comenzar a liderar la demanda de materiales y productos sostenibles.	**1.** Se mantuvieron reuniones y grupos de trabajo con proveedores habituales de materiales para conocer sus catálogos y líneas de productos sostenibles. **2.** Se realizaron estudios de propuestas y evaluación de muestras de materiales sostenibles para las próximas obras.	**1.** Muchos de nuestros proveedores ya conocen nuestro **nuevo enfoque a la hora de seleccionar y comprar un material o producto** para nuestras obras y proyectos **2.** Los equipos de Obras y Proyectos han comenzado a establecer relaciones con nuevos proveedores o fabricantes que **suministran materiales y productos sostenibles**.
2. Establecer un estándar Iberostar de compra responsable para los materiales y productos adquiridos para la nueva construcción o reforma de Edificios e Instalaciones Iberostar que se inicien en el año 2022.	**3.** Se realizó el proceso de Certificación Leed del Hotel Iberostar Playa Mita, gracias a este proceso se profundizó en el conocimiento del Estándar Leed de la categoría de Materiales y Productos **4.** Se realizó formación en Leed V.4 Green Associate por parte de 2 miembros del equipo de IYP América. **5.** El testeo de la herramienta Myupcyclea para conocer otro estándar de Materiales reciclables y sostenibles.	**3.** Se establecieron **6 requisitos de información** para solicitar a los proveedores de obras y proyectos. Estos requisitos son la base para poder establecer los **criterios Iberostar para realizar una compra responsable y sostenible.**
3. Elaborar un protocolo de solicitud de documentación medioambiental para los proveedores de las grandes obras nuevas y reformas que se inicien en el año 2022.	**6.** Se creó un grupo de trabajo interno para desarrollar los documentos.	**4. Protocolo y registros (fase Beta)** para empezar a implementar con proveedores de las grandes obras y reformas 2022. **5.** Inclusión de requisitos de documentación medioambiental en el pliego de condiciones de licitación del concurso de Revestimientos y sanitarios realizado con Dep. Compras
4. Seleccionar herramientas y software que permitan una mecanización y optimización del proceso de registro y organización de la documentación medioambiental de los materiales y productos y sus embalajes.	**7.** El testeo de la herramienta Myupcyclea-conocer metodología y las posibilidades de esta herramienta para gestionar la documentación medioambiental suministrada por los proveedores. **8.** El testeo de la herramienta ITEC -conocer la metodología y las posibilidades de esta herramienta para gestionar la documentación medioambiental suministrada **9.** Contacto con empresas de consultoría para ver la posibilidad de desarrollar una herramienta interna.	**6. Selección de herramientas** para cada una de las zonas geográficas América y EMEA para empezar a implementar en las grandes obras y reformas 2022 con proyectos piloto.

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

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Sayglo Holding, S.L. y Sociedades Dependientes del Ejercicio 2021

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

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, de Sayglo Holding, S.L. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que se presenta como informe separado (Memoria de Sostenibilidad) pero que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2021 de Grupo.

El contenido del EINF consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI" incluida en el EINF consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado de Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI" que figura en el citado EINF consolidado.

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

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

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes afiliadas a KPMG International Limited, sociedad inglesa limitada por garantía. Paseo de la Castellana, 259C – Torre de Cristal – 28046 Madrid

Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8 , H. M -249.480, Inscrip. 1.ª
N.I.F. B-82498650

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio 2021. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "2.2. Análisis de materialidad", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa con los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.

– Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

– Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Sayglo Holding, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021, no haya sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Anexo 2. Tabla de Ley 11/2018 y GRI” del citado EINF consolidado.

Otras cuestiones

Con fecha 31 de marzo de 2021 otros verificadores emitieron su informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera consolidado de Sayglo Holding, S.L. y sociedades dependientes del ejercicio 2020 en el que expresaron una conclusión favorable.

Uso y distribución

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

KPMG Asesores, S.L.

43685067V PATRICIA MERCEDES REVERTER (R: B82498650)

Digitally signed by 43685067V PATRICIA MERCEDES REVERTER (R: B82498650)
Date: 2022.07.27 15:37:12 +02'00'

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 20/22/00624 emitido por el Col·legi de Censors Jurats de Comptes de Catalunya