

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2019



LOPESAN
HOTEL GROUP



Índice

01	Sobre este informe	4	05	Comprometidos con la sociedad	40
02	Palabras de nuestro CEO	7	05.1	Servicio de calidad	41
03	Bienvenidos a Grupo Lopesan	10	05.2	Nuestro equipo	42
03.1	Nuestra misión, visión y valores	12	05.3	Respeto de los derechos humanos	50
03.2	Nuestro enfoque de gestión sostenible	14	05.4	Apoyo al desarrollo local	51
03.3	Nuestra estrategia	17	05.5	Reconocimientos	54
03.4	Certificaciones	19	06	Nuestro desempeño económico	56
03.5	Las marcas Lopesan	20	07	Otras áreas de negocio	60
04	Protegemos nuestro entorno	24	07.1	Actividad turística no hotelera	62
04.1	Trabajamos para reducir nuestras emisiones	27	07.2	División agrícola	65
04.2	Usamos el agua de forma responsable	32	07.3	División industrial	67
04.3	Gestionamos nuestros residuos	34	08	Tabla GRI	70
04.4	Proyecto de recuperación	37			

01.

Sobre este informe

Por cuarto año consecutivo, publicamos la Memoria de Sostenibilidad de Lopesan como un instrumento clave para los grupos de interés de la organización. En ella damos a conocer los **avances en sostenibilidad**, así como los retos a los que debemos hacer frente, por lo que su elaboración está asociada a una reflexión sobre el punto en el que nos encontramos y la dirección que debemos seguir para ser cada vez más responsables.

Después de 48 años de trayectoria, nos hemos posicionado como **líderes en el sector turístico** de las Islas Canarias y hemos logrado situarnos entre las diez principales cadenas hoteleras nacionales. Desde nuestros inicios en el sector, trabajamos para que la calidad sea nuestro sello de identidad, prestando máxima atención en cada detalle para lograr la excelencia.

Esta calidad también tiene mucho que ver con el entorno en el que se ubican nuestros establecimientos, del que también dependemos para asegurar el desarrollo sostenible de la compañía. El paisaje natural y la oferta cultural de las zonas en las que estamos presentes son un incentivo más para nuestros clientes y, para mantenerlo, en Lopesan fomentamos la conservación del medio ambiente y promovemos el desarrollo cultural y social de las comunidades locales. Tenemos la ambición de ser un referente

en **turismo responsable** para que nuestros clientes sigan confiando en nosotros como destino sostenible.

Además de la internacionalización de la actividad hotelera, desde hace años centramos parte de nuestro trabajo en la **diversificación del negocio**. Por ello, desarrollamos servicios no hoteleros adicionales que aportan un valor añadido a nuestros huéspedes, contamos con una división agrícola que nos permite abastecernos con productos de calidad y mantenemos la actividad industrial relacionada con la construcción a partir de la que surgió el Grupo.

Somos una compañía multinacional y dinámica que **integra la sostenibilidad** en su modelo de negocio, pues sabemos que es la vía necesaria para poder afrontar los nuevos retos sociales y continuar nuestra actividad de manera exitosa. En ese sentido, centrándonos en el sector turístico, ser una compañía sostenible nos permite ofrecer un servicio adaptado a las nuevas demandas de unos clientes cada vez más concienciados con el respeto del medio ambiente que buscan alojarse en hoteles alineados con el turismo responsable.

En definitiva, en esta memoria recopilamos las actuaciones más relevantes de este último ejercicio para dar a conocer cómo aplicamos una **cultura de responsabilidad social** en nuestras actividades.

Claves sostenibles 2019 en nuestra división hotelera



1,5 millones
de habitaciones vendidas



31%
de rentabilidad económica



2.419 empleados
♀ 1.240 ♂ 1.179



+ 14.600 horas
de formación a empleados



2,3 millones
de kWh de producción de energía renovable



+ 1.000 toneladas
de fruta de Km 0 producidas



+ 5 millones
de euros de inversión ambiental

- 01
Sobre este informe
- 02
Palabras de nuestro CEO
- 03
Bienvenidos a Grupo Lopesan
- 04
Protegemos nuestro entorno
- 05
Comprometidos con la sociedad
- 06
Nuestro desempeño económico
- 07
Otras áreas de negocio

Alcance de la Memoria

En la **Memoria de Sostenibilidad 2019**, como en años anteriores, el grueso de la información reportada hace referencia a la actividad turística, centrándonos en los 11 hoteles que se ubican en las Islas Canarias. No obstante, para realizar un ejercicio de transparencia más completo, también ofrecemos algunas pinceladas de cómo incorporamos criterios de sostenibilidad en la gestión del resto de nuestras divisiones empresariales, los centros no hoteleros, la división agrícola y la división industrial.

Para asegurar la calidad del reporte, hemos elaborado el documento siguiendo los principios de la *Global Reporting Initiative (GRI)* en su versión **GRI Standards esencial**. Asimismo, consideramos el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Te invitamos a conocer un poco más sobre nuestro desempeño hacia un modelo de negocio cada vez más sostenible a través de nuestra Memoria de Sostenibilidad 2019.

Centros hoteleros contemplados en la Memoria	 LOPESAN BAOBAB RESORT	 LOPESAN VILLA DEL CONDE RESORT & THALASSO	 LOPESAN COSTA MELONERAS RESORT & SPA
 Abora -CATARINA- by LOPESAN HOTELS	 Abora -CONTINENTAL- by LOPESAN HOTELS	 Abora -BUENAVENTURA- by LOPESAN HOTELS	 Abora -INTERCLUB ATLANTIC- by LOPESAN HOTELS
 Corallium · BEACH · by LOPESAN HOTELS	 Corallium · DUNAMAR · by LOPESAN HOTELS	 HOTEL FARO A LOPESAN COLLECTION HOTEL MELONERAS - GRAN CANARIA - SPAIN	 IFA ALTAMARENA HOTEL

Puedes saber más sobre el Grupo Lopesan y la actividad que llevamos a cabo en nuestra página web



[lopesan.com](https://www.lopesan.com)

02.

Palabras de nuestro CEO



Comprometidos con la sostenibilidad

El 2020 no será recordado como un año más. Su incidencia en la historia de la humanidad estará siempre asociada a la COVID-19 y el impacto directo que ha tenido en nuestra forma de relacionarnos, no solo entre los humanos, sino también con nuestro entorno. Si algo hemos aprendido durante los meses de confinamiento global, es que cualquier modelo económico o de desarrollo debe tener en cuenta que nos encontramos en un **planeta vivo**, que somos frágiles como especie y que la sostenibilidad, asociada a la protección de la biodiversidad, no es una tendencia más, sino que es un factor crítico y debe formar parte del ADN de las empresas.

Las numerosas pruebas que ponen de manifiesto, cada día, que el cambio climático es una realidad deben servir como advertencia a la humanidad para identificar cuáles son los problemas a los que debemos enfrentarnos como especie. Se trata de una llamada de atención del planeta, que nos alerta de que tenemos que estar preparados para crear **fórmulas complejas y compartidas** que nos permitan mitigar el impacto de los excesos cometidos durante las últimas décadas.

El estancamiento económico provocado por la COVID-19 debe servirnos como aprendizaje para poner en marcha, testear y profesionalizar los modelos de gestión privados y públicos que el nuevo contexto, post pandemia, nos está exigiendo. Lopesan Hotel Group siempre se ha caracterizado por su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo de proyectos vinculados con la actividad turística, por lo que, ahora más que nunca, **la sostenibilidad ha de ser prioritaria**.

La protección del medio ambiente no es una característica que deba estar reñida con la rentabilidad del sector turístico y, del mismo modo, el **cuidado de la naturaleza** no puede estar desvinculado de los sistemas económicos. Las empresas,

como el Grupo Lopesan, tenemos que ser conscientes de que la sostenibilidad es fundamental y representa el 'core' del futuro, por lo que es esencial apostar por una transformación digital y sacarle el máximo provecho que nos brinda la automatización de los procedimientos, la inteligencia artificial, la gestión del 'big data', todo lo vinculado con la neurociencia, el 'small data' o la realidad extendida y las oportunidades de desplazamiento sin consumo.

Todos estos elementos que parecen formar parte de una tendencia y que poco a poco van permeando, a nivel tecnológico, los modelos de negocio nos van a permitir desarrollar estrategias igual de óptimas, escalables y rentables, pero en las que debe intervenir un ingrediente adicional relacionado con **la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ecológica**. En este punto, Lopesan Hotel Group se ha adelantado a la normativa europea para eliminar los utensilios de plástico de un solo uso y poner a disposición de nuestros huéspedes materiales biodegradables de última generación.

El aumento de la producción de energías alternativas y la reducción de nuestra dependencia de los combustibles fósiles continúa asociada a la reducción de agua de origen natural, su reutilización y las mejoras en la política de depuración. También hemos colaborado en la disminución de la emisión de gases de efecto invernadero apostando por la producción agrícola propia, el paisajismo y el consumo de productos de kilómetro cero.

En esta memoria, hemos tratado de recopilar, no solo cifras y porcentajes estadísticos, sino que describimos todas las acciones que Lopesan Hotel Group ha venido desarrollando en 2019 para **hacer más sostenible nuestra propia actividad**. Nos encontramos en un momento crucial del tiempo que nos ha tocado

vivir, en el que no es justo hablar de sostenibilidad y echar la culpa a las empresas de todos los problemas derivados de la gestión de recursos. Es fundamental que las administraciones públicas agilicen los numerosos permisos solicitados y podamos poner en marcha los interesantes proyectos en los que trabaja la compañía.

Diariamente, los más de 4.000 trabajadores que forman el Grupo Lopesan se esfuerzan para interiorizar el ideario corporativo y hacer realidad el próximo modelo económico del sector turístico, que indudablemente, será el **legado que dejaremos en herencia** a nuestras generaciones futuras.



Francisco López | CEO de Lopesan Hotel Group

03.

Bienvenidos a Grupo Lopesan

1972 es la fecha en la que inició su actividad la matriz que dio lugar a Lopesan, la sociedad Hijos de Francisco López Sánchez, dedicada al sector de la construcción de obra pública. Nuestra compañía se caracteriza desde sus orígenes por una fuerte proyección en la **diversificación empresarial**, por lo que años después, comenzamos nuestra andadura en el sector turístico hasta convertirse en la principal actividad del Grupo.

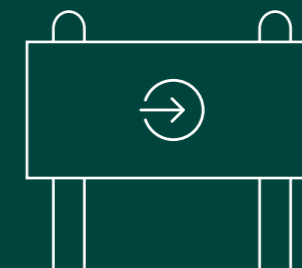
Nuestro origen se sitúa en Gran Canaria, donde se ubican gran parte de nuestros hoteles. Esta isla nos vio crecer y progresar hasta convertirnos en una de las **principales compañías hoteleras a escala nacional**, además de impulsarnos en nuestra expansión turística internacional, que actualmente nos hace estar presentes en Alemania, Austria y la República Dominicana.

Todo ello nos ha permitido consolidarnos en la actividad hotelera, nuestra principal área de negocio, que se complementa con las restantes divisiones que conforman la compañía. Así, ofrecemos **servicios no hoteleros y de ocio** que enriquecen la experiencia turística de nuestros centros.

También contamos con una **división agrícola**, que se centra en la agricultura sostenible y con la que obtenemos fruta y verdura de proximidad que ofrecemos a nuestros huéspedes. Finalmente, hemos continuado la actividad de construcción con la que surgió Lopesan, que forma parte de la **división industrial** de la compañía, a la que se suma la actividad de promoción inmobiliaria.

Llegar a donde nos encontramos hoy se lo debemos en gran parte a **nuestros profesionales**, quienes hacen posible las actividades que desarrollamos, por lo que merecen una mención especial. Actualmente, somos más de 4.000 personas las que formamos parte de este gran equipo y nos esforzamos cada día por ofrecer la excelencia en todo lo que hacemos.

En Lopesan buscamos la excelencia en cada detalle del día a día.



03.1. Nuestra misión, visión y valores

Desarrollar un **modelo de negocio basado en la sostenibilidad** es necesario para el futuro del Grupo, no solo por implicar valor añadido y crecimiento económico, sino porque dependemos de un entorno natural sano que pueda albergar nuestra actividad y de una comunidad local próspera que favorezca el desarrollo empresarial.

Desde la Dirección del Grupo Lopesan hemos integrado esta forma de ver el negocio, trasladándola a la misión, visión y valores de la compañía, donde el compromiso del equipo sea la clave para continuar nuestro camino hacia la sostenibilidad. Por ello, a través de una **cultura de responsabilidad social**, buscamos alcanzar la plena satisfacción de nuestros clientes ofreciendo excelencia y calidad. Aquí, la gestión sostenible y un entorno de trabajo seguro y saludable son imprescindibles.

Nuestra misión



Desarrollar actividades en el sector turístico para que nuestros clientes perciban **productos y servicios de alta calidad**, tratando de generar valor compartido tanto para la compañía como para la sociedad.

Nuestra visión



Aspirar a ser una empresa global dedicada a **'fabricar recuerdos felices'**.

Nuestros valores



Adoptamos comportamientos y actitudes basados en:

- Rigor profesional.
- Honestidad.
- Sinceridad y claridad.
- Calidad, respeto al medio ambiente y cultura preventiva.
- Promoción interna.

La sostenibilidad es el eje vertebrador de nuestra estrategia de negocio para hacer frente a los nuevos retos a los que nos enfrentamos en Lopesan.



03.2. Nuestro enfoque de gestión sostenible

Hemos desarrollado una cultura corporativa que gira en torno a un sólido **compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente**. Por ello, resulta fundamental atender las necesidades y demandas de nuestros grupos de interés para construir un negocio más robusto y resiliente.

En este sentido, la **gestión sostenible** basada en el respeto por el medio ambiente, la preocupación por las personas y el fomento del desarrollo social y cultural de las Islas Canarias, comunidad que alberga la mayor parte de nuestras acciones, nos permite continuar con nuestra actividad a la vez que afrontamos los desafíos del cambio climático y nos adaptamos a los nuevos patrones sociales de la humanidad.

Por otro lado, hemos integrado la **innovación** en nuestra estrategia corporativa para desarrollar soluciones que nos permitan incrementar la productividad, mejorar los procesos y obtener nuevos productos y servicios que enriquezcan la experiencia de nuestros clientes. En definitiva, adaptarnos a la continua transformación del sector.

Para hacer realidad todo ello, creemos en una filosofía empresarial desarrollada en siete ejes principales y que sustenta nuestro modelo de negocio.



Ejes de nuestra filosofía corporativa

- 1 Calidad**

 - Asegurar la **satisfacción del cliente**
 - Ser **rigurosos** para alcanzar nuestros objetivos
 - Mejorar continuamente**, innovando y atendiendo sugerencias de clientes
- 2 Protección ambiental**

 - Reducir los **residuos**
 - Optimizar el uso de los **recursos naturales**
 - Mantener actualizado el **Sistema de Gestión Ambiental**
 - Establecer medidas de **prevención de la contaminación**
- 3 Salud y seguridad**

 - Establecer un sistema de **prevención de riesgos laborales**
 - Integrar la **actividad preventiva** en todos los niveles
 - Fomentar una **cultura preventiva**

- 4 Recursos humanos**

 - Garantizar una **política retributiva y de empleo adecuada**
 - Desarrollar sistemas de **comunicación bidireccional**
 - Asegurar el cumplimiento de los **protocolos de igualdad**
 - Favorecer el **desarrollo profesional** de nuestros empleados
 - Fomentar la **integración de personas con discapacidad**
- 5 Sociedad y otros grupos de interés**

 - Establecer relaciones de **reciprocidad, responsabilidad y beneficio mutuo**
 - Participar en el **desarrollo de la comunidad local**
 - Evitar la represión, discriminación o explotación de **menores**
 - Priorizar la adquisición de **productos locales**
 - Contribuir a alcanzar los **niveles de soberanía alimentarios de la FAO**

- 6 Innovación**

 - Fomentar la **cultura de innovación**
 - Introducir **mejoras en la productividad**
- 7 Seguridad de la información**

 - Divulgar **buenas prácticas** en seguridad de la información
 - Establecer medidas de **protección de recursos y activos de información**
 - Crear **canales de divulgación** de nuestra filosofía corporativa

El certificado Travelife respalda nuestro compromiso con la sostenibilidad

Todos nuestros hoteles cuentan con este certificado de vanguardia, obtenido después de evaluar, verificar y comunicar los logros alcanzados en materia de sostenibilidad para garantizar el cumplimiento de los Estándares Internacionales de Travelife. Este certificado **avala nuestro desempeño sostenible** y lo califica como excelente, suponiendo una herramienta de gran utilidad para reforzar el compromiso del Grupo con la sostenibilidad y darlo a conocer a clientes y otros grupos de interés.

Cabe destacar que todos nuestros hoteles ostentan la máxima certificación otorgada por esta entidad, el **Travelife Gold Certification**, que requiere cumplir con los estándares de sostenibilidad más exigentes.



03.3. Nuestra estrategia

Analizando los retos y oportunidades de nuestro desarrollo empresarial a futuro, hemos definido recientemente un **plan estratégico** para afrontar el crecimiento previsible del sector hotelero mundial, identificando la oportunidad de diversificar el negocio.

Hemos estudiado los riesgos asociados a la inestabilidad geopolítica, el crecimiento de la economía en destinos competidores como Egipto, Túnez o Turquía, y el incremento del precio de los combustibles. No obstante, el 2020 marca un antes y un después en el orden mundial debido a la pandemia de la COVID-19. Por primera vez, se ha generado un cero turístico y esto nos ha hecho repensar la estrategia, el modelo de negocio y los objetivos, concluyendo que estos deben seguir siendo los mismos. Creemos en la recuperación del sector y que nuestros principales puntos fuertes están **alineados con los nuevos modelos turísticos** de seguridad, respeto al medio ambiente y la experiencia del cliente como ejes principales.

Desde nuestro punto de vista, detectamos como fortaleza la **extensa experiencia** que hemos acumulado a lo largo de nuestra trayectoria, consolidada con cifras de negocio muy eficientes. No obstante, existen debilidades sobre las que estamos trabajando para convertir en oportunidades, como un modelo de operación en Canarias basado en volumen, una capacidad comercial concentrada en el microdestino actual de Canarias, una falta de modelo de relación potente B2B, B2C (sin CRM) que dificulta políticas de **upselling** y **cross-selling** y, la captura de ingresos extra.

Como resultado de dicho análisis, hemos establecido cinco **objetivos estratégicos**:

1. Expansión de Grupo

Nuestro plan de expansión está asociado, por un lado, a la construcción de microdestinos con una nueva arquitectura de marca que tenga una propuesta de valor para el inversor/turoperador, centrado especialmente en Iberoamérica y, por otro lado, a la consolidación como empresa gestora de activos no pertenecientes a la cartera del Grupo. Hablamos de **microdestinos**, ya que no solo construimos hoteles, sino que ofrecemos una oferta complementaria de ocio, restauración y zonas comerciales para construir experiencias únicas.

El principal hito en este sentido es la construcción del **Lopesan Costa Bávaro** en Playa Bávaro, República Dominicana, la primera creación de un microdestino asociada a nuestro ambicioso plan de expansión en la que continuamos trabajando.

2. Centrados en el cliente: definición de nuestro modelo comercial

- Revisión completa del **plan y presupuesto de marketing** en base a criterios de aplicación, reparto y retorno.
- Definición del **modelo de CRM** (B2C y B2B), con criterios de segmentación y políticas de contacto con el cliente.
- Lanzamiento de un **plan de fidelización** para B2B y B2C.
- Definición del **modelo de gestión y de relación con clientes**, y redefinición de la estructura comercial.
- Desarrollo de la **estrategia de canales y reducción de los costes de adquisición** (segmento, producto y geografía).
- Definición de una **estrategia digital** para capturar oportunidades de los canales digitales y mejorar la experiencia.
- Redefinición de la **estrategia de precios** por segmento de cliente, marca, destino y tipo de habitación, y potenciación de las capacidades de *revenue management*.

3. Cultura y estrategia de RR.HH. Gestión de las capacidades

Una de las prioridades de Grupo Lopesan es **atraer y enamorar a las personas con talento**. Somos conscientes de que nuestros profesionales son la pieza clave para alcanzar la excelencia en lo que hacemos, por lo que estamos transformando y revolucionando la experiencia del equipo, a través de la estrategia de recursos humanos de la compañía, para que sea única.

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de una cultura corporativa propia basada en un **ecosistema tecnológico y humano**. Estamos poniendo en marcha procesos más ágiles y seguros, así como una organización más eficiente, donde las personas se sitúan en el centro de la estrategia para aportarles nuevas soluciones, iniciativas y herramientas que favorezcan sus condiciones laborales.

4. Evolución de nuestro modelo organizativo

Estamos trabajando para adaptar nuestro modelo operativo a las necesidades de la compañía como gestora. Para ello, debemos **alineamos el modelo organizativo y funcional** de Grupo Lopesan con la nueva visión estratégica corporativa,

teniendo en cuenta organigramas, perfiles y modelo de delegación de responsabilidades, entre otros.

Este nuevo **modelo organizativo** va a ser crucial para alcanzar nuestro objetivo de expansión más allá de las Islas Canarias, además de impulsarnos como gestor de activos no propios de la cartera del Grupo.

5. Consolidación de las marcas, experiencias únicas y reposicionamiento eficiente

Una de nuestras máximas ambiciones como compañía es **alcanzar la excelencia** en todo lo que hacemos, para lo que continuamente desarrollamos nuevas formas de configuración y comercialización de las ofertas y servicios que prestamos.

En este sentido, hemos creado diversas marcas basadas en nuestra propia experiencia para lograr esta ambición. Así, a través de las marcas Lopesan, Abora By Lopesan, Corallium by Lopesan, Lopesan Collection Hotels y la nueva marca Kumara by Lopesan Hotels, cubrimos **ofertas y servicios segmentados** para diferentes públicos objetivo con lo que propiciamos nuestra expansión al poder abarcar las necesidades de distintos colectivos.



03.4. Certificaciones

Nuestro compromiso y dedicación para alcanzar la excelencia están avalados por diversas certificaciones logradas en relación con diversas materias.

	<p>Travelife Gold Certification por el compromiso con la sostenibilidad de nuestros hoteles.</p>
	<p>Certificado ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad.</p>
	<p>Certificado ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental.</p>
	<p>ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>
	<p>Certificado Safe Tourism Certified, sello otorgado por el Instituto para la Calidad Turística (ICTE), que garantiza que nuestros hoteles cumplen con los protocolos de seguridad para la prevención del contagio frente a la COVID-19.</p>

03.5. Las marcas Lopesan

Actualmente, contamos con diversas **marcas de prestigio** que hemos creado a lo largo de nuestra trayectoria para proporcionar experiencias satisfactorias a nuestros clientes. Basándonos en una cultura innovadora y dada la experiencia que tenemos desde que en 1991 nos iniciásemos en la actividad turística, hemos logrado identificar varios segmentos de clientes según sus demandas. Esto nos permite ofrecer servicios y productos adaptados a las necesidades de cada colectivo con hoteles y espacios de ocio con temáticas muy diferentes.

Nuestro exclusivo catálogo de hoteles se distribuye en **seis marcas con personalidad** propia y caracterizadas con productos adaptados a cada una. Con ellas atraemos a miles de viajeros satisfechos a los que conseguimos conquistar, incrementando progresivamente la tasa de repetición.

En total, disponemos de más de **15.800 camas distribuidas en 22 hoteles** que se ubican en Gran Canaria, Fuerteventura, Alemania, Austria y República Dominicana, y que gestionamos a través de nuestras cadenas Lopesan Hotels & Resorts e IFA Hoteles.

Número de camas



Austria	
IFA ALPENROSE HOTEL	200
IFA ALPENHOF WILDENTAL HOTEL	102
IFA BREITACH APARTMENTS	84

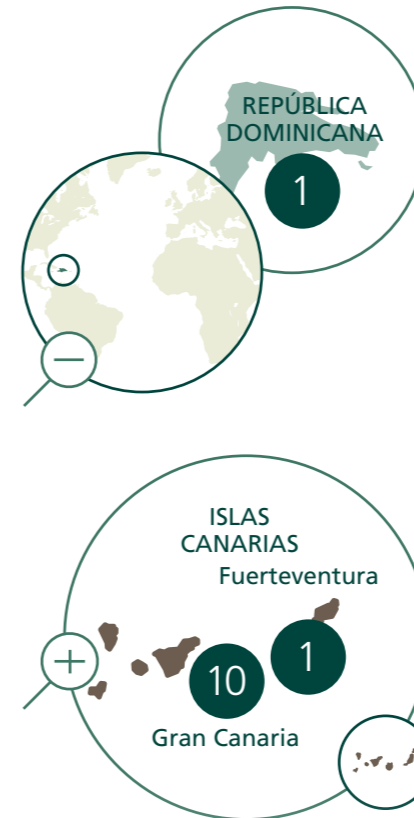
Gran Canaria	
LOPESAN COSTA MELONERAS RESORT & SPA	2.177
ABORA BUENAVENTURA BY LOPESAN HOTELS	1.448
LOPESAN BAOBAB RESORT	1.354
LOPESAN VILLA DEL CONDE RESORT & THALASSO	1.122
ABORA INTERCLUB ATLANTIC BY LOPESAN HOTELS	1.039
ABORA CATARINA BY LOPESAN HOTELS	812
ABORA CONTINENTAL BY LOPESAN HOTELS	728
CORALLIUM DUNAMAR BY LOPESAN HOTELS	506
CORALLIUM BEACH BY LOPESAN HOTELS	380
FARO LOPESAN COLLECTION HOTEL	356
KUMARA BY LOPESAN HOTELS	348

Fuerteventura	
IFA ALTAMARENA HOTEL	426

República Dominicana	
LOPESAN COSTA BÁVARO	2.050

Alemania	
IFA RÜGEN HOTEL & FERIENPARK	1.176
IFA FEHMARN HOTEL & FERIEN-CENTRUM	916
IFA SCHÖNECK HOTEL & FERIENPARK	646
IFA GRAAL-MÜRITZ HOTEL, SPA & TAGUNGEN	290

Nuestros hoteles



Nuestras marcas

Lopesan Hotels & Resorts

Representa a nuestros hoteles de construcción propia y es la marca a través de la que gestionamos la gestión de alojamientos y áreas recreativas en zonas costeras de España y el extranjero. Esta marca está asociada a **productos y servicios hoteleros adaptados** a cada segmento.



Abora by Lopesan Hotels

Asociada a hoteles renovados para ofrecer una mayor comodidad a nuestros huéspedes y que se sitúan en el centro de los principales núcleos turísticos. Cuentan con áreas diferenciadas, exclusivas para adultos o familiares, con el objetivo de ofrecer una experiencia inolvidable, donde **diversión y descanso** se hacen compatibles.



Corallium by Lopesan Hotels

Identifica a las propiedades en las que ofrecemos **servicios exclusivos de Wellness** para quienes buscan una experiencia basada en su bienestar personal. Con esta marca queremos atraer a personas que optan por mantener su estilo de vida saludable y, así, posicionarnos como referente de calidad en hoteles con formato "Adults Only".



Lopesan Collection Hotels

Relacionada con centros hoteleros con **personalidad propia y un alto valor de servicio** marcado por el lujo y la exclusividad. Se caracterizan por su exquisita arquitectura modernista, excelentes instalaciones y una atractiva ubicación en entornos naturales, donde además la oferta se completa con la mejor gastronomía regional e internacional.

LOPESAN COLLECTION HOTELS



IFA Hotels

Referente a aquellas **propiedades hoteleras adquiridas** por el Grupo. No están relacionadas con ninguna de las anteriores marcas, pues es preciso reformar y adaptar sus instalaciones progresivamente para impregnar también a estos centros hoteleros de la esencia de Lopesan.



Kumara by Lopesan Hotels

En el momento de finalizar la redacción de esta Memoria acabamos de abrir un nuevo hotel con la marca Kumara by Lopesan Hotels, caracterizada por hoteles de posicionamiento medio que busca aportar una relación de **funcionalidad y confort** destacada en el mercado, a través de una experiencia alojativa de trato cercano permitiendo poner en valor la esencia de un servicio adaptado a las necesidades del cliente.



04.

Protegemos nuestro entorno

La ubicación de los hoteles del Grupo suele estar asociada a paisajes naturales con encanto que son un atractivo más para nuestros clientes. Este hecho nos invita a esforzarnos continuamente por ser cada vez más eficientes en el uso de los recursos que utilizamos y tratar de contribuir con nuestra pequeña aportación a la **mejora del medio ambiente**.

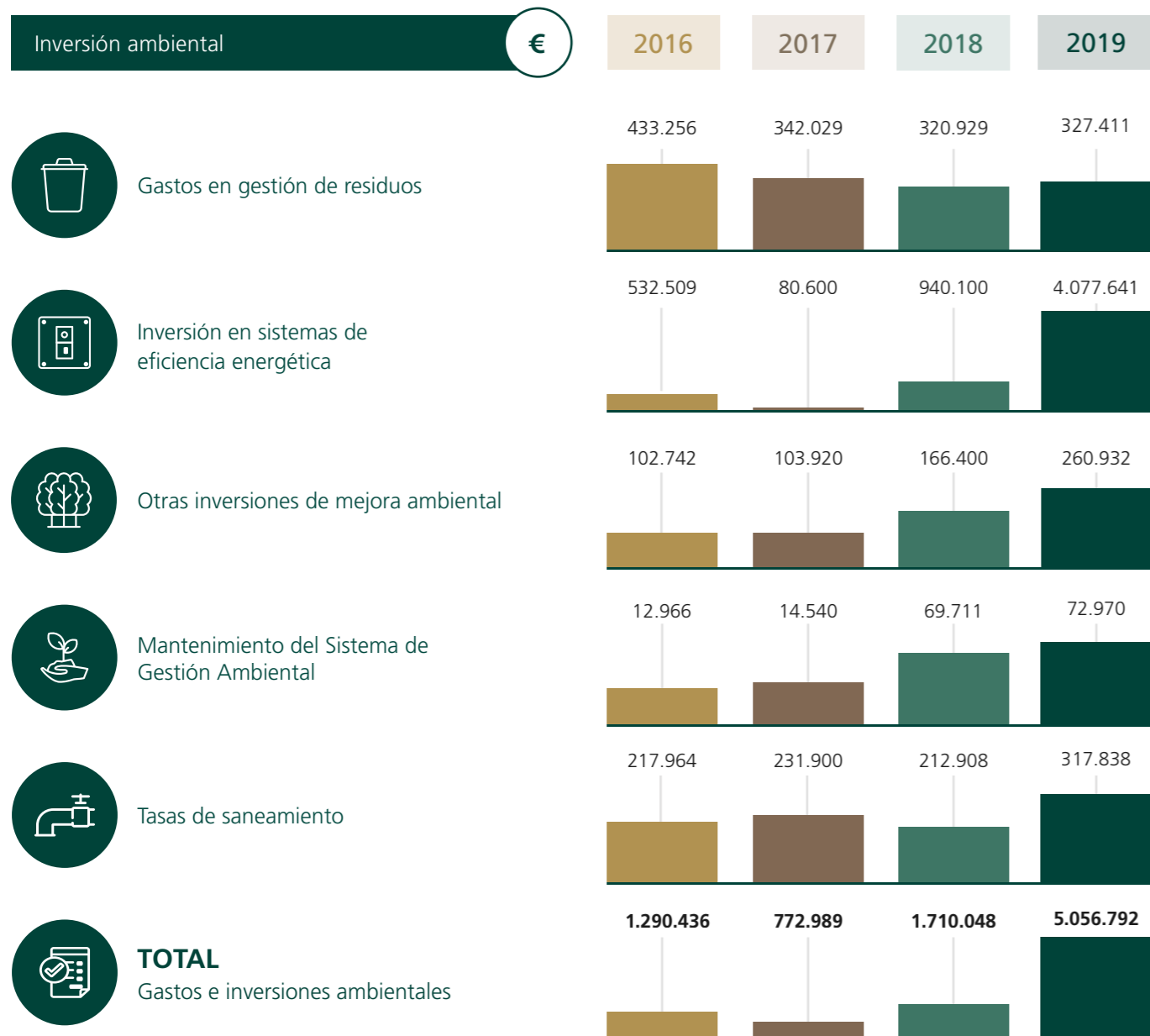
Desde hace años, contamos con un **Sistema de Gestión Integrado** a través del que aplicamos criterios ambientales para mejorar en esta dimensión de la sostenibilidad. Se trata de un sistema que incorpora la gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo desde una misma perspectiva, lo que nos permite gestionar de forma más eficiente todos nuestros centros.

En cuestiones ambientales, el sistema ha sido implementado y certificado según la **ISO 14001:2015 de gestión ambiental**. A

través de su aplicación, optimizamos los recursos naturales que usamos y gestionamos los residuos generados, además de minimizar cualquier impacto negativo que pueda derivarse de nuestra actividad. Esto implica también una reducción de costes al contar con procesos más eficientes y evitar posibles sanciones por incumplimiento de la normativa en materia ambiental.

Asimismo, cada año dedicamos parte del presupuesto a la incorporación de **mejoras ambientales** en nuestros centros, realizando una importante inversión ambiental que a corto y medio plazo logramos rentabilizar. En 2019, esta partida ha adquirido gran relevancia, ya que hemos triplicado la inversión del año anterior, principalmente, la destinada a la instalación de sistemas de climatización eficientes y a la incorporación de sistemas de eficiencia energética, especialmente, instalaciones de baja tensión con nueva iluminación LED.





04.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones

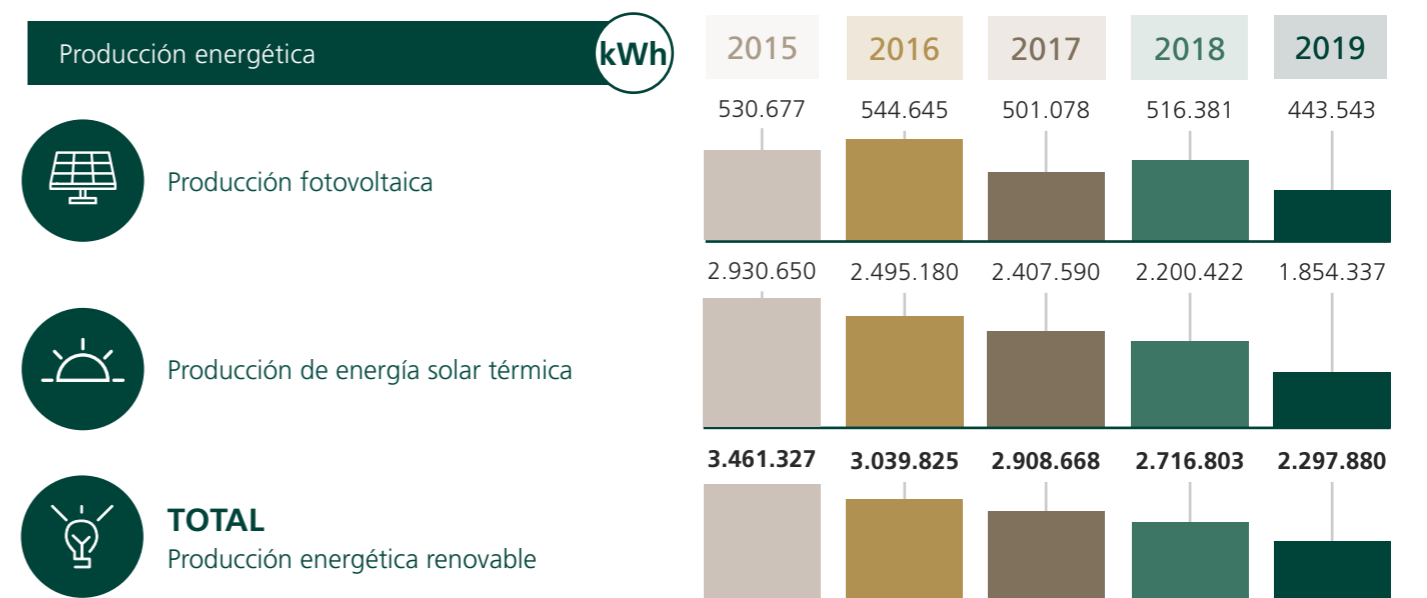
Apostamos por las energías renovables y la eficiencia energética

Reducir el consumo energético y utilizar fuentes de energía limpias es clave para hacer frente al mayor desafío ambiental al que se enfrenta nuestra sociedad actual, el cambio climático. Añadido a esto, en las Islas Canarias, donde se ubican gran parte de nuestros centros hoteleros, tenemos la dificultad de que nos encontramos alejados de la red eléctrica de la península, por lo que contamos con un abastecimiento eléctrico peculiar.

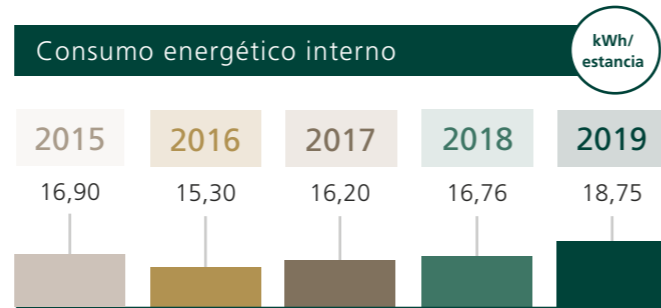
Esto da lugar a una importante oportunidad para impulsar el uso de las **energías renovables** en el archipiélago, que en Lopesan consideramos que puede ser crucial en nuestra gestión y estamos aplicando medidas para lograr ser autosuficientes.

De este modo, también nos adaptamos a los efectos del cambio climático para continuar nuestro negocio de forma sostenible. Aprovechando que los hoteles ubicados en las islas reciben una favorable incidencia solar y que disponen de superficies aptas para instalaciones fotovoltaicas y térmicas, vemos en el sol una fuente renovable con gran potencial para autoabastecernos. Por ello, ya contamos con **sistemas de producción energética solar fotovoltaica y térmica** en nueve de nuestros hoteles, así como instalaciones fotovoltaicas ubicadas en los pozos de la finca de Veneguera para la extracción de agua.

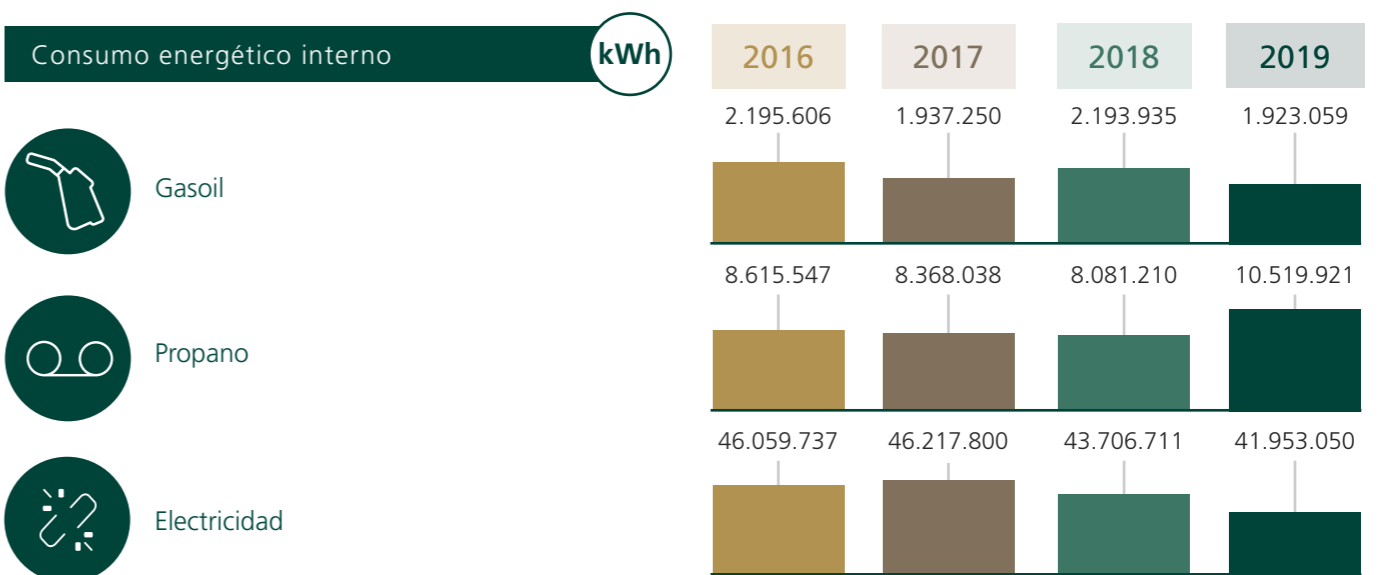
La producción solar fotovoltaica que generamos es volcada directamente a la red eléctrica, mientras que la solar térmica es consumida en nuestros propios centros. En 2019, hemos detectado una reducción de la producción energética en ambos sistemas.



El resto de energía que requieren nuestras instalaciones es suministrada mediante el consumo de gasoil, propano y electricidad, según las necesidades en cada caso. En 2019, la disminución del número de estancias por hoteles en reforma pero con consumo energético y el aumento del confort mediante la incorporación de mejoras de climatización en nuestros hoteles Buenaventura e Interclub tras sus reaberturas han implicado un incremento en la intensidad del consumo energético de un 12%, pasando a ser de **18,7 kWh/estancia**.



En términos absolutos, aunque el consumo de propano se ha incrementado, el de gasoil y electricidad se han visto reducidos con respecto a los datos de 2018. Sin embargo, dicha disminución es debida a que en 2019 las estancias han sido un 10,48% inferiores en relación con el año anterior, ya que hemos mantenido algunos de nuestros hoteles cerrados por reformas.



No obstante, continuamos aplicando **medidas de eficiencia energética** para optimizar nuestro consumo energético. Algunas en las que estamos trabajando desde 2018 y que hemos mantenido durante el pasado año son:

- Instalación de **luminarias más eficientes**.
- Mejora del sistema de **monitorización energética**.
- Desarrollo de un plan de **sustitución de equipos de generación térmica** por otros con mayor coeficiente de operatividad (COP), que son más eficientes.

Además, durante 2020 y a pesar de las dificultades actuales, tenemos como objetivo **certificar nuestro sistema de gestión energético** según la ISO 50001, herramienta que nos ayudará a mejorar el control y desempeño energético del Grupo.



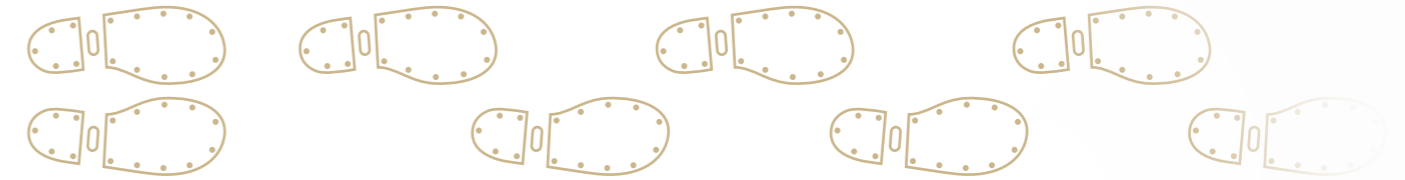
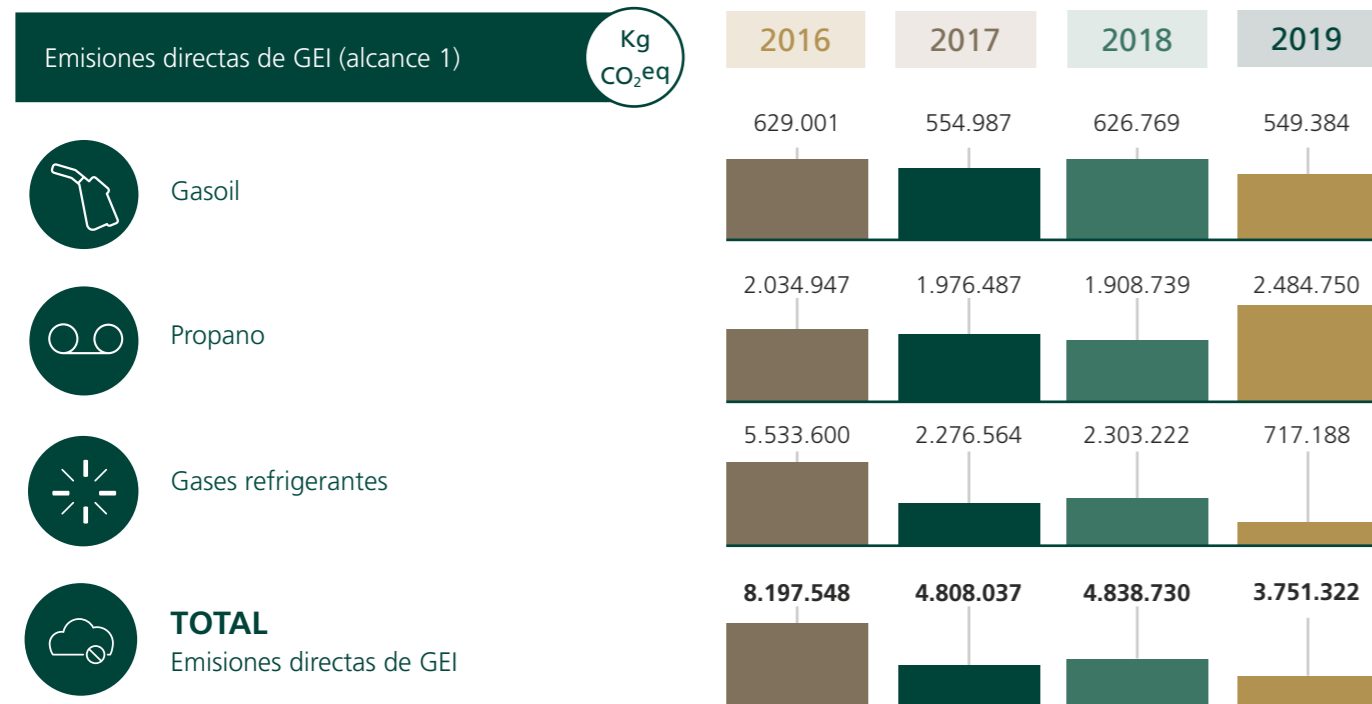
Nuestra huella de carbono

En Lopesan mantenemos un alto compromiso con la lucha frente al cambio climático, para lo que partimos del **cálculo de nuestra huella de carbono**, un indicador necesario para identificar las medidas que están dando resultados efectivos y aquellas otras áreas en las que debemos dedicar más esfuerzos para incrementar las reducciones. En dicho cálculo, tenemos en cuenta todos los gases de efecto invernadero (GEI) que se producen debido a nuestra actividad.

Para medir la huella de carbono del Grupo, evaluamos las **emisiones de alcance 1 o directas** que podemos controlar, como las derivadas del consumo de gasoil y propano, y las producidas por la fuga de gases refrigerantes utilizados para climatización; así como las **emisiones de alcance 2 o indirectas** debidas al consumo de la electricidad que adquirimos.

Los resultados de 2019 muestran una **reducción de la intensidad de emisiones de un 21%**, pasando de los de 6,4 Kg CO₂/estancia de 2018 a 5,03 Kg CO₂/estancia. El principal motivo de dicha reducción se encuentra en un menor factor de emisión para la electricidad publicado por el Ministerio para la Transición Ecológica, además de haber consumido un volumen inferior de gases refrigerantes.

En términos absolutos también se aprecia una disminución de las emisiones tanto de alcance 1 como de alcance 2. Estos resultados nos animan a continuar avanzando en nuestro empeño por **minimizar el impacto ambiental** del Grupo, por lo que continuaremos aplicando medidas que nos permitan seguir reduciendo la huella de carbono de nuestros hoteles progresivamente.



04.2. Usamos el agua de forma responsable

Nuestro consumo de agua

El agua es otro de los principales recursos necesarios en nuestra actividad hotelera para el que debemos prestar especial atención y tratar de gestionar de la forma más eficiente posible. Si bien se trata de un **recurso esencial y limitado** de forma general, en el caso de las Islas Canarias, nos encontramos en una zona con especial estrés hídrico por ser un archipiélago, lo que hace que esté aún más condicionado.

Somos conscientes de que un **uso responsable del agua** es fundamental para mantener su disponibilidad presente y futura, y sobre todo teniendo en cuenta las previsiones de los diferentes escenarios de cambio climático, en los que se estima que se limiten aún más sus existencias.

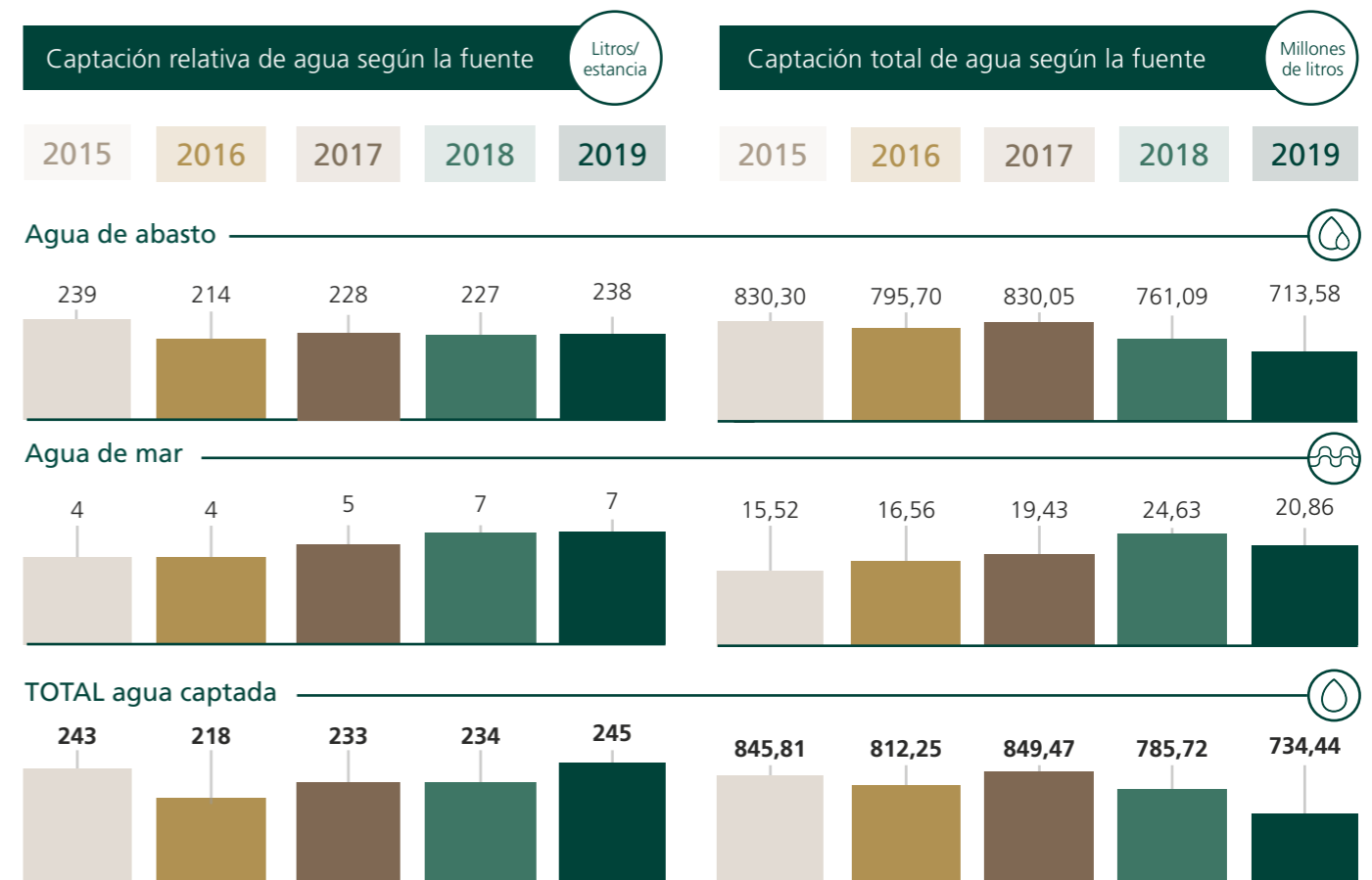
Nuestras instalaciones requieren de un importante volumen de agua para su funcionamiento y mantenimiento. Por ello, tomamos estrictas medidas **para utilizar solo lo esencialmente necesario**, tratando de hacer un uso eficiente de agua en

habitaciones, zonas comunes como piscinas y jardines, y áreas de ocio como el spa o el centro de talasoterapia.

En 2019, hemos visto incrementado nuestro consumo de agua de red o abasto en términos relativos (por cada estancia de cliente) en un 4,73% con respecto a 2018, debido a las reformas realizadas en algunos hoteles, ya que la reforma requiere de un consumo de agua, pero no se computan estancias. En términos absolutos se muestra una reducción del 6,24% con respecto al año anterior.

En el caso del **agua de mar**, el consumo también ha sido inferior en términos absolutos, aunque se ha mantenido la misma tasa de consumo de **0,007 m³/estancia**. Su uso está destinado a las sesiones de talasoterapia que ofrecemos en el centro Thalasso del Hotel Villa del Conde.

Partiendo de estos resultados, continuaremos aplicando medidas más estrictas para **mejorar nuestra eficiencia en el uso del agua** y reducir el volumen que demandamos paulatinamente.



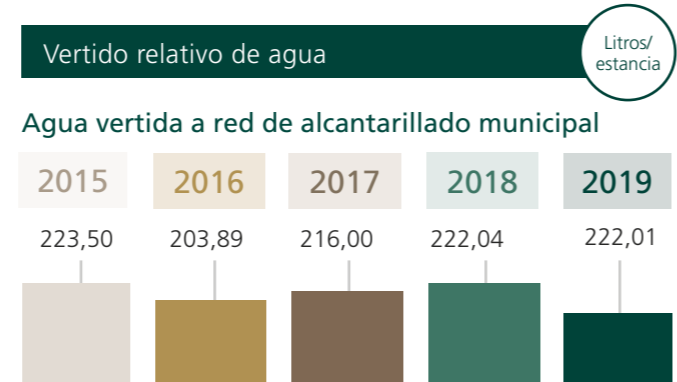
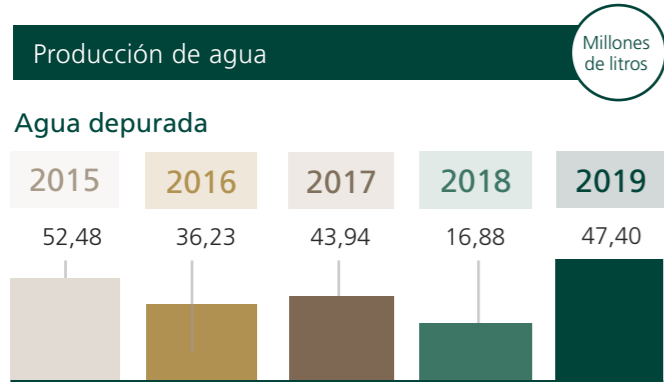
Tratamos y reaprovechamos los vertidos

Otra de las vías que está a nuestro alcance para **conservar las fuentes de agua** y asegurar su disponibilidad es la gestión de los vertidos generados en los hoteles. Además de reducir su volumen, disponemos de sistemas de depuración de aguas residuales en los hoteles Costa Meloner y Villa del Conde.

Estas depuradoras nos permiten **reaprovechar el agua tratada** para otros usos, como el riego de las zonas verdes, con lo que reducimos las necesidades de captación de agua de la red. En 2019, el volumen de agua reciclada y reutilizada **se ha incrementado en un 7%** con respecto a 2018.

En cuanto al **agua depurada**, hemos superado el volumen de 2017, ya que en 2018 se produjo una avería en el contador y no se obtuvieron datos reales con los que se puedan establecer comparativas. Una vez subsanada dicha avería, se han podido contabilizar 47,4 millones de litros de agua depurada en 2019, el mayor volumen en los últimos cuatro años, resultado de las mejoras implantadas en las depuradoras a lo largo del anterior año.

Con respecto al **agua vertida** a la red de alcantarillado municipal, ha sido el mismo volumen que en 2018 en términos relativos, manteniéndose en la misma línea en los últimos cinco años.



04.3. Gestionamos nuestros residuos

En nuestros hoteles se generan residuos de diversas fracciones, tanto por los huéspedes como derivados del mantenimiento de las propias instalaciones. Por ello, es clave llevar a cabo una **gestión adecuada** para favorecer su correcta separación en origen y que puedan ser tratados según corresponda en cada caso.

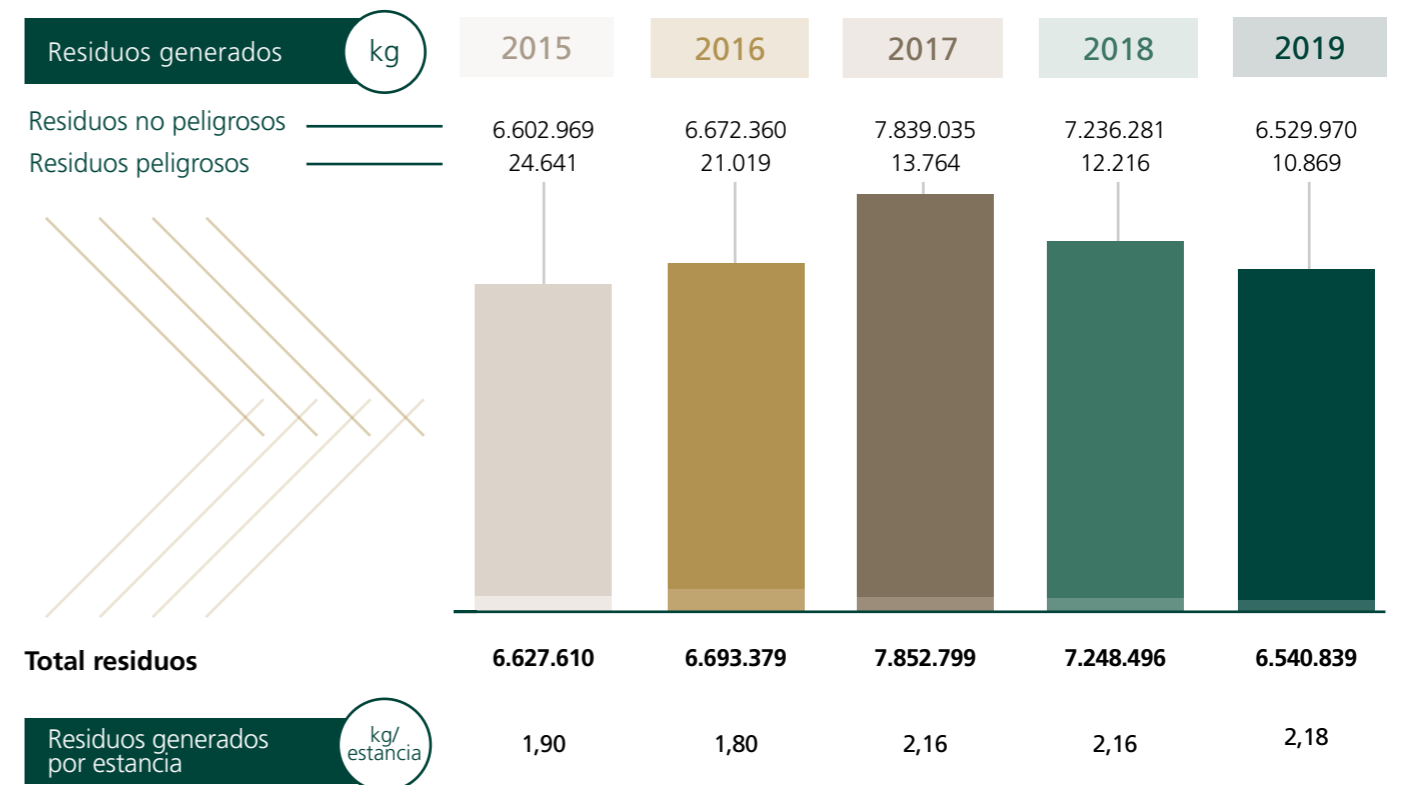
Disponemos de un **sistema de gestión integral** de residuos asociado a una serie de medidas que deben ser aplicadas por todos los agentes implicados para lograr una mayor eficiencia. Entre estas medidas encontramos las siguientes:

- **Desarrollamos políticas e iniciativas destinadas a minimizar los residuos.** Destacan el proyecto "cero papel", las políticas de compra sostenible, el control de los desperdicios de nuestro buffet y la reutilización de materiales.
- **Instalamos recursos para la gestión de residuos.** Nuestros centros están habilitados con contenedores, prensas verticales y autocompactadores que facilitan la gestión y reducción de volumen de los residuos.

- **Formamos y sensibilizamos a nuestros empleados.** Son la pieza clave para poder llevar a cabo una correcta gestión de los residuos de nuestros centros.
- **Implicamos a nuestros proveedores.** Si todos colaboramos, podemos obtener mejores resultados en la gestión de residuos.
- **Informamos a nuestros clientes.** También tienen un papel importante a la hora de utilizar los contenedores que se sitúan en nuestros hoteles para facilitar la segregación de las diferentes fracciones de residuos.

En 2019, hemos **reducido el volumen de residuos generados casi un 10%** en términos absolutos, aunque en términos relativos la cantidad ha sido similar a la de 2018. Esta reducción se ha producido tanto en residuos peligrosos como no peligrosos y se ha debido al menor número de estancias vendidas durante el pasado año.

Entre estos residuos, el 37% ha sido entregado a gestores autorizados para ser **reciclados**, mientras que el 63% restante se ha llevado al complejo ambiental, donde son en gran parte **valorizados** mediante la producción de biogás y bioestabilizado, así como la recuperación de fracciones de elementos reciclables.



Asimismo, hemos continuado con nuestro plan para reducir los plásticos de un solo uso, aplicando medidas como las siguientes:

- **Reducimos el uso de envases de plástico**, sustituyendo los que son imprescindibles por envases de cartón.
- **Eliminamos las pajitas y removedores**, usando puntualmente en ciertos productos pajitas de cartón.
- Usamos **vasos de policarbonato y polipropileno reutilizables** en piscinas.
- Sustituimos platos de plástico por platos de cartón y **cuadros de plástico por cuadros de madera** con certificación de origen sostenible.
- Cambiamos el uso de botellas de aguas de plástico por **sistemas dispensadores**.

Hemos cumplido con nuestro objetivo de reducción de las cantidades finales de plásticos de un solo uso compradas en 2019



comparadas con 2018. Se ha conseguido una **reducción del 45,75%** en número de unidades (**7.304.819 unidades menos**). En valores relativos hemos pasado de 4,76 unidades por estancia a 2,89 unidades por estancia, lo que supone una reducción del 39,41%.

Reducimos el desperdicio alimentario

Merece una mención especial la creciente problemática relacionada con el desperdicio alimentario, que supone un alto coste tanto económico como ambiental. En los restaurantes de nuestros hoteles estamos muy concienciados sobre esta cuestión, por lo que nos esforzamos para **minimizar el desperdicio**.

En 2019 hemos logrado **reducir la tasa de desperdicio hasta los 0,139 kg/estancia**, frente a los 0,262 kg/estancia que se midieron en 2018. Este logro nos anima a continuar esforzándonos para seguir disminuyendo esta tasa y, además, estamos analizando la posibilidad de instalar una herramienta que nos permita realizar un cálculo más exhaustivo del desperdicio para poder tomar medidas más específicas.

04.4. Proyecto de recuperación 'Finca de Veneguera'

Un año más hemos continuado con la **gestión y recuperación de la popular Finca de Veneguera** en la Isla de Gran Canaria, de la que somos propietarios desde 2014. Se trata de un espacio con tradición agrícola que se sitúa en el Parque Rural del Nublo y dispone de varias zonas pertenecientes a áreas protegidas como Reserva de la Biosfera.

La finca cuenta con más de 2.800 hectáreas destinadas a la actividad agrícola desde hace más de un siglo, ya que dispone de un microclima ideal para los cultivos tropicales. Por ello, hemos mantenido esta tradición aplicando técnicas de **agricultura sostenible** que contribuyen al desarrollo local de la comunidad y favorecen la conservación del entorno, al propiciar el incremento de la biodiversidad y la protección del suelo.

La principal actividad que llevamos a cabo en la finca es la de **recuperación del paisaje agrícola** de este emblemático entorno para incrementar su valor ambiental, que se complementa con actividades de reforestación en la que participan nuestros empleados y sus familiares como voluntarios. No obstante, en 2019 no hemos desarrollado ninguna actuación de este tipo por limitaciones en la disponibilidad de agua.

Por ello, estamos trabajando en la **puesta en marcha de una desaladora** que nos permita incrementar el volumen de agua disponible sin necesidad de aumentar la extracción de agua subterránea.

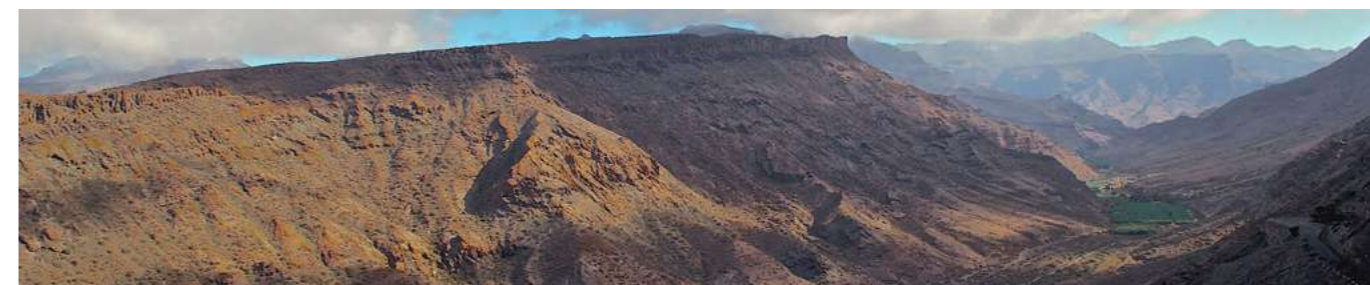
Otra novedad de la finca en 2019 ha sido el desarrollo de la **actividad apícola** mediante la instalación de 200 colmenas en la zona.

Asimismo, estamos colaborando en un proyecto llevado a cabo por la Universidad de Barcelona para el **seguimiento y estudio de la pardela cenicienta**, una de las especies más vulnerables del planeta en la actualidad, que anidan en el barranco de la finca de Veneguera, donde crían unas 200 parejas. Los resultados del estudio están permitiendo conocer los hábitos de estas aves para poder contribuir a su protección.

Fomentamos la producción local y sostenible

En 2019, hemos continuado trabajando para reforzar nuestro compromiso de **compras a proveedores locales y sostenibles**, a través del que hemos logrado suministrar 480.000 kg de fruta procedente de la producción agrícola de nuestra finca de Veneguera.

De este modo, promovemos el cultivo de productos de proximidad en el marco de nuestro **Proyecto Kilómetro Cero**, del campo al buffet. Con este abastecimiento, hemos sumado 200.000 kg de plátanos, 58.000 kg de limones, 51.000 kg de mangas, 22.000 kg de naranjas, 18.000 kg de piñas y 12.000 kg de papayas, además de otros productos con menor consumo como mandarinas, aguacates, calabazas, kakis, uvas, granadas o tunos.



Superficie de frutales cultivados en la finca de Veneguera (Ha)

Platanera	31	Litchi	0,78
Aguacates	8,63	Longan	1,86
Limón	2,1	Granado	0,91
Manga	11,36	Níspero	0,65
Guanábana	1,23	Mamey + Carambola	0,5
Naranja	7,3	Atemoya	0,76
Tunos	0,03	Canistel	0,25
Pomelo	0,15	Higos	2,6
Caquis	0,23	Piña Tropical	4,4
Mandarina	0,5	Papaya	1,17
Lima	0,36	Manikara Zapota	0,2

Superficie de especies del jardín tropical en la finca de Veneguera (Ha)

Manguifera	1,67	Annona Reticulea	0,68
Chirimoya		Annona Glabra	
Cafeto		Manzana De Agua	
Finger Lime		Atemoya	
Beach Cereza		Icaquillo	
Guayabo Fresa		Manzana Key	
Guayabo Limón		Pomarosa	
Guayabo Stone Ruby		Guamas	
Guayabo Supreme		Lilli Pilli	
Guayabo Cubano		Feijoas	
Neem	Noni	0,5	
Water Berry	Beach Cereza	0,4	
Carambola	Moral		
Zapote Negro	Zapote Negro		
Zapote Blanco	Guanábana		
Pitanga	Guayabito Purpura		
Longan	Canistel		



05. Comprometidos con la sociedad

01 Sobre este informe	02 Palabras de nuestro CEO	03 Bienvenidos a Grupo Lopesan	04 Protegemos nuestro entorno	05 Comprometidos con la sociedad	06 Nuestro desempeño económico	07 Otras áreas de negocio
--------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	---	-----------------------------------	------------------------------

Nuestros profesionales son los principales **embajadores de la filosofía de Lopesan** y quienes hacen posible lo que somos. Están en contacto directo con los clientes, por lo que son una pieza clave para lograr su satisfacción.

Por ello, su labor es compensada con la motivación y la gratificación procurándoles el mejor bienestar posible tratando de

ofrecerles las **mejores condiciones laborales** y facilitarles su desempeño diario.

Por otro lado, cabe destacar la importancia de llevar a cabo nuestra actividad en una **comunidad próspera**, por lo que dedicamos parte de los recursos de los que disponemos a desarrollar iniciativas sociales y culturales que nos permitan crear valor compartido.

05.1. Servicio de calidad

Nuestros clientes se sitúan en el centro de la estrategia corporativa que desarrollamos, ya que tenemos como máxima obtener una alta satisfacción, lo que radica en un incremento de repetición de estancias. Por ello, procuramos ofrecerles **instalaciones y servicios de calidad** al nivel de sus demandas.

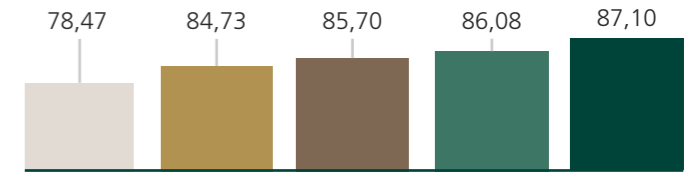
Para analizar su **grado de satisfacción**, llevamos a cabo diferentes encuestas cuyos resultados nos permiten continuar mejorando, ya que podemos detectar aquellas áreas en las que debemos ser más exigentes. Los resultados obtenidos en 2019 demuestran que estamos avanzando con un incremento progresivo del grado de satisfacción de nuestros clientes desde 2015. No obstante, continuamos esforzándonos para que nuestros índices de satisfacción sean cada vez más altos.

En todas las encuestas que llevamos a cabo tratamos con especial cuidado todos los datos que nuestros clientes aportan de forma voluntaria para **garantizar su privacidad**. De este modo, en ningún momento hemos recibido quejas relacionadas con la privacidad de datos.

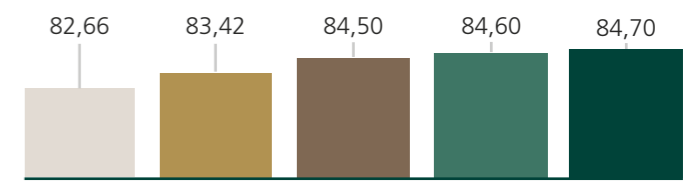
Satisfacción de clientes

2015	2016	2017	2018	2019
------	------	------	------	------

Índice de reputación online



Índice de satisfacción cliente



05.2. Nuestro equipo

En 2019, un total de **2.419 personas** han formado parte del equipo Lopesan de los hoteles de Canarias, trabajando incansablemente para alcanzar la máxima satisfacción de nuestros clientes. Un año más, han demostrado su profesionalidad, cercanía, preocupación y buen hacer.

Por ello, nos esforzamos por mantener una **plantilla estable** que ha asumido los valores del Grupo como propios para transmitirlos a la clientela en el desarrollo de su labor. Además, dicha plantilla destaca por su grado de paridad, ya que contamos con un equipo formado por un **51,3% de mujeres**.

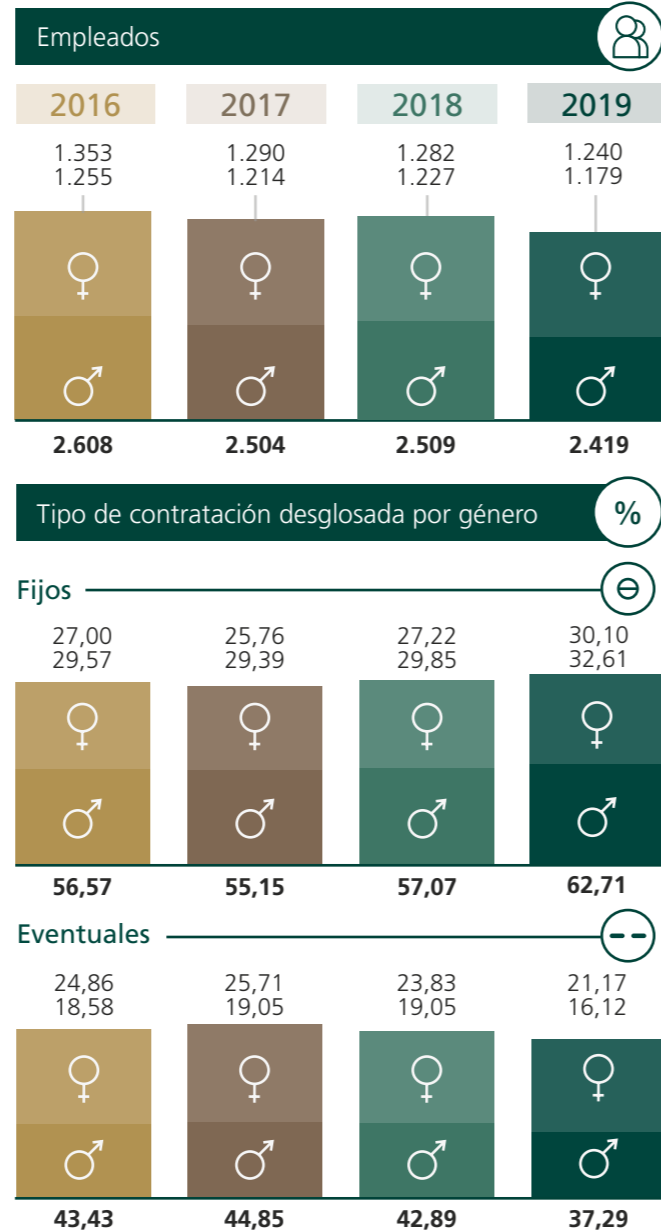
Muestra de la consolidación de nuestra plantilla es que cada año vamos reduciendo el número de personas con contrato eventual, logrando que en 2019 un **62,71% de los empleados fuesen fijos**. También se ha reducido el número de personas a tiempo parcial.

Como dato relevante, en 2019 hemos concedido 35 permisos de baja por maternidad y 20 por paternidad, de los que se han **reincorporado el 100%** una vez finalizado el periodo correspondiente en cada caso.

Mujeres



Hombres



Ofrecemos beneficios a nuestros empleados

Para mantener y mejorar progresivamente las condiciones laborales de nuestros profesionales, los compensamos con **beneficios** como gratificación por su esfuerzo y grado de dedicación para mantener la motivación. Algunos de estos beneficios son:

- **Seguro médico con Sanitas.** Facilitamos desde 2017 la posibilidad de acceso a una cobertura sanitaria completa, contando con asistencia extrahospitalaria y hospitalaria, cobertura dental y otros servicios.
- **Beneficios en alojamientos y alimentación y bebidas.** Ofrecemos descuentos en los restaurantes que gestionamos, nuestros alojamientos y circuitos de SPA y talasoterapia.
- **Oferta Titan Gym Meloneras.** Proponemos una tarifa especial en nuestro gimnasio para empleados y sus familiares.

Asimismo, hemos mantenido el **programa Contigo Más**, a través del que ofrecemos ventajas comerciales en empresas asociadas, donde nuestros empleados pueden encontrar descuentos en comercios o negocios, principalmente, destinados a viajes, hoteles, salud, textil o estética, entre otros.

¡Comenzamos el Proyecto BeinGlobal!

Desde el Departamento de Recursos Humanos, hemos desarrollado este proyecto a partir del que hemos creado el **"Portal del Empleado"** para canalizar numerosas gestiones del equipo, además de ofrecerles relevantes iniciativas para mejorar sus condiciones laborales.

El proyecto también contempla el desarrollo de **mejoras en cuatro áreas**: una cultura corporativa más nuestra, unos procesos más ágiles y seguros, una organización más eficiente y una gestión de recursos humanos basada en nuevas soluciones, iniciativas y herramientas pensadas para el beneficio de todos.

Nuestro objetivo principal es seguir construyendo juntos un gran lugar para trabajar.



También hacemos partícipe a todo el equipo de los compromisos del Grupo, para lo cual hemos creado la iniciativa **"Compromiso Lopesan"**, que fortalece decididamente nuestros compromisos con la sociedad y con la participación social, al ser a través de la que promovemos iniciativas sociales y de voluntariado en las que invitamos a nuestros profesionales a participar. Concretamente, Lopesan ha comenzado a apoyar el **"Programa Integrados Canarias"** a través del cual la Fundación Randstad asesora a cientos de personas con discapacidad cada año, habiéndoles encontrado un empleo a más de 450 hasta la fecha.

En 2019 realizamos:

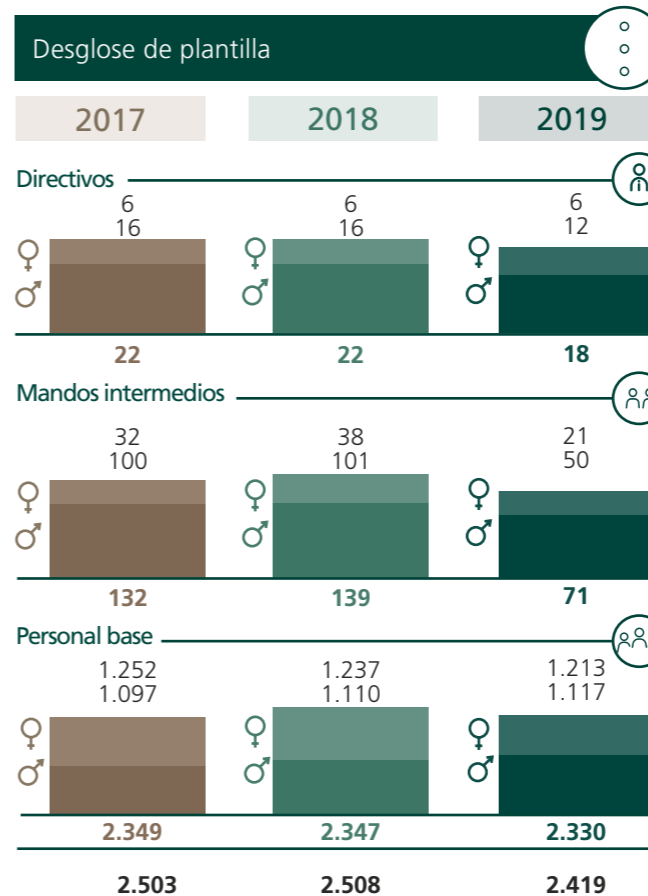
- **"Compromiso Lopesan" con la discapacidad.** Nuestros empleados y empleadas, junto con sus familiares, han participado como voluntarios en sesiones de equinoterapia en una jornada impulsada por Apadis y desarrollada en colaboración con Randstad Fundación. Quienes han participado han tenido la oportunidad de apoyar a las personas que acuden para recibir la terapia, además de disfrutar de las actividades complementarias como juegos y manualidades que se realizaron.
- **Jornada de sensibilización.** Comida a ciegas con David Casinos, medallista paralímpico con discapacidad visual.
- **Conferencia "Diversidad en primera persona"** de Pablo Pineda para la concienciación sobre la integración laboral de personas con discapacidad en colaboración con la Fundación Adecco.
- **Programa "¿Te vienes?"** para el perfeccionamiento de conocimientos de alemán a través de ofertas de empleo en centros hoteles alemanes de la compañía.
- **Participación en la "CANARIAS7 Carrera de las Empresas"** representando a Lopesan Hotel Group.



Contamos con un Plan de Igualdad

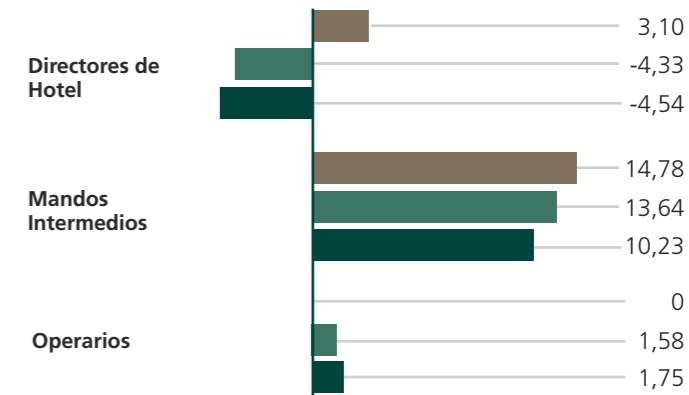
El equipo de Lopesan se caracteriza por ser diverso y paritario. Nos preocupamos por facilitar una **igualdad de oportunidades** a todas las personas que lo componen, ya que todas merecen el mismo trato y respeto.

Por ello, valoramos a profesionales según sus **capacidades y conocimientos**, independiente de su género, religión, condición sexual, etnia o cualquier otra característica social.



Brecha salarial* (%) 2017 2018 2019

* Diferencia entre el salario bruto base de hombres con respecto al de las mujeres.



En cuanto a inclusividad, tratamos de ofrecer oportunidades también a aquellas personas con mayor dificultad para acceder al mercado laboral. Por ello, en nuestro equipo contamos con **38 personas** con discapacidad a quienes apoyamos para que obtengan una integración laboral completa.

En relación con esto, nuestras instalaciones están equipadas para facilitar la **accesibilidad de todas las personas**, eliminando barreras de acceso en todos aquellos casos que ha sido posible. Así, disponemos de ascensores, rampas y servicios adaptados para minusválidos para conseguir que nuestros hoteles no supongan un obstáculo para nadie.

Apostamos por la prevención de riesgos

Garantizar la seguridad y salud entre nuestros profesionales es un área de actuación clave de la estrategia de recursos humanos del Grupo. Para ello, disponemos de **un sistema de gestión de riesgos laborales integrado** que es aplicable en todas las áreas de actividad de la compañía.

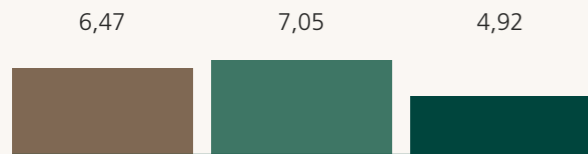
Además, toda la plantilla está representada por **comités formales de salud y seguridad** a través de los que se celebran anualmente cuatro reuniones para tratar diferentes cuestiones relevantes.

En este año, cabe destacar la **reducción del número de accidentes laborales** tanto en hombres como en mujeres, logrando un menor índice de incidencia. Además, el 100% de las lesiones que han sufrido nuestros empleados han sido de tipología leve y todas han estado relacionadas con accidentes propios de la actividad. También ha sido inferior el número de días perdidos por accidentes de trabajo con baja.

Por otro lado, se han producido 6 bajas de mujeres relacionadas con **enfermedades laborales leves** relacionadas con miembros superiores, manteniéndose una cifra similar a la de 2018.

Índice de incidencia 2017 2018 2019

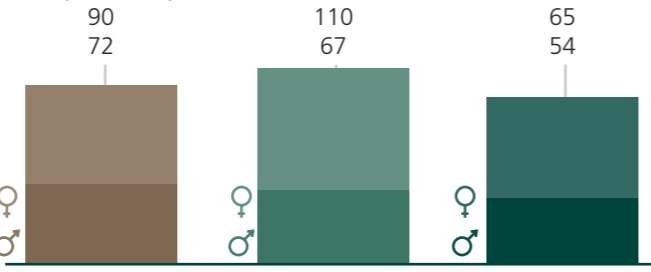
Representa el número de accidentes de trabajo producidos frente al número total de empleados



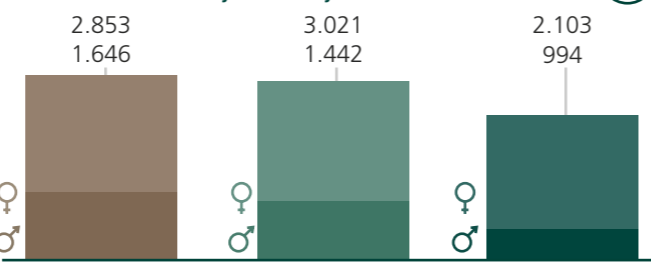
Accidentes de trabajo

2017 2018 2019

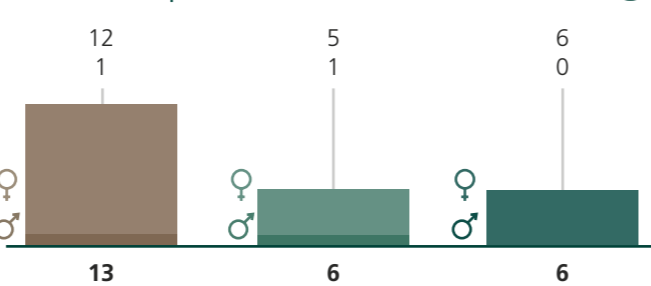
Nº de accidentes de trabajo con baja



Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja



Nº de empleados con enfermedades profesionales

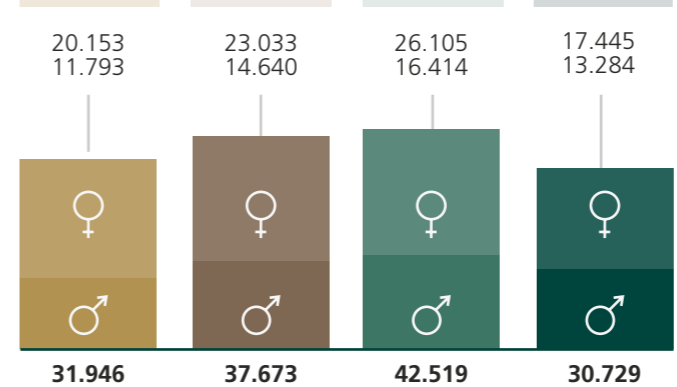


Como consecuencia, también se ha producido una disminución en los datos de **absentismo laboral** durante el pasado año, tanto en hombres como en mujeres. Este resultado ha sido muy favorable, ya que rompe la tendencia ascendente de los últimos años, obteniendo el número más bajo en los últimos cuatro años.

Por tanto, podemos decir que las medidas que estamos aplicando para mejorar la seguridad de nuestro equipo están siendo favorables, lo que nos anima a continuar esforzándonos para lograr que dichos indicadores sean aún mejores.

Absentismo laboral por género

2016 2017 2018 2019



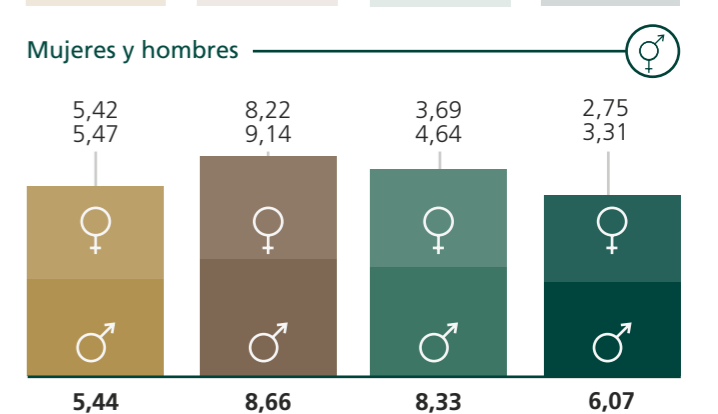
Planes de formación

En Lapesan buscamos a profesionales con talento capaces de adaptarse a las nuevas tendencias del sector, pero también propiciamos que todas las personas que ya forman parte del equipo tengan acceso a una **capacitación continua** que les permita adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para afrontar su labor de la mejor forma posible.

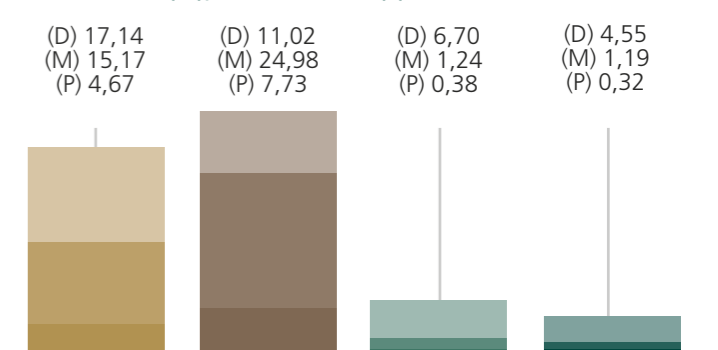
Cada año ponemos en marcha una serie de acciones formativas adaptadas a las necesidades de capacitación del equipo y según las tendencias del sector. En 2019, hemos ofrecido un total de **14.673 horas de formación** a nuestros empleados, lo que ha supuesto una media de 6,1 horas por persona al año.

Promedio de horas de formación anuales por empleado, género y categoría profesional

2016 2017 2018 2019



Directores (D), Mandos intermedios (M), Personal base (P)





Hotel Faro & Beach Club, Lopesan Collection Hotel.
Las Palmas.

05.3. Respeto de los derechos humanos

Una empresa preocupada por la satisfacción de sus clientes y por ofrecer la máxima calidad en todo lo que hace no puede vulnerar los derechos humanos de ninguna persona, prestando especial atención en el caso de sus empleados. Por ello, contamos con una política empresarial que recoge una serie de mecanismos y procedimientos para identificar, evaluar, prevenir y atenuar cualquier riesgo o impacto significativo en relación con el **respeto de los derechos humanos**.

Dicha política recopila una serie de riesgos que nos permite mantenerlos identificados para poder tomar las **medidas necesarias** en caso de que se produzca cualquier vulneración. Estos riesgos están relacionados con la desigualdad, discriminación, acoso, abuso de autoridad, trato vejatorio o maltrato, explotación laboral o abuso infantil.

Asimismo, para velar por que no se produzca ningún tipo de vulneración en nuestros hoteles, hemos creado diversos comités que nos permiten llevar a cabo un seguimiento de cualquier conducta o situación que pueda derivar en dichos riesgos. Entre ellos se encuentran los **comités de Empresa, Seguridad y Salud, Seguimiento del Plan de Igualdad y Protección del Menor**.

Nuestro procedimiento se completa con tres actuaciones clave destinadas a prevenir la vulneración de derechos humanos:

- **Identificación de riesgos de vulneración de los derechos humanos.** A través del Plan de Igualdad, el Plan de Acoso Laboral y el Protocolo de Protección de Menores.
- **Definición de acciones y medidas.** Algunas de ellas son sensibilizar y formar a la plantilla en materia de igualdad, eliminar la comunicación sexista, evitar discriminaciones y favorecer la igualdad de oportunidades, establecer canales para presentar sugerencias y asegurar la total objetividad en los procesos de selección y contratación.
- **Medida de KPIs segregados por género y categoría.** Entre estos indicadores encontramos el total de contrataciones realizadas, total de promociones y total de conversiones de contrato a indefinidos. Además, cada plan incluye un protocolo de seguimiento y evaluación de aquellos casos presentados o denunciados.

En 2019, hemos recibido solo **cinco demandas de empleados** en España relacionadas con cuestiones laborales, que han sido debidamente resueltas. Cuatro han estado relacionadas con despidos y una con una impugnación de sanción a un trabajador.

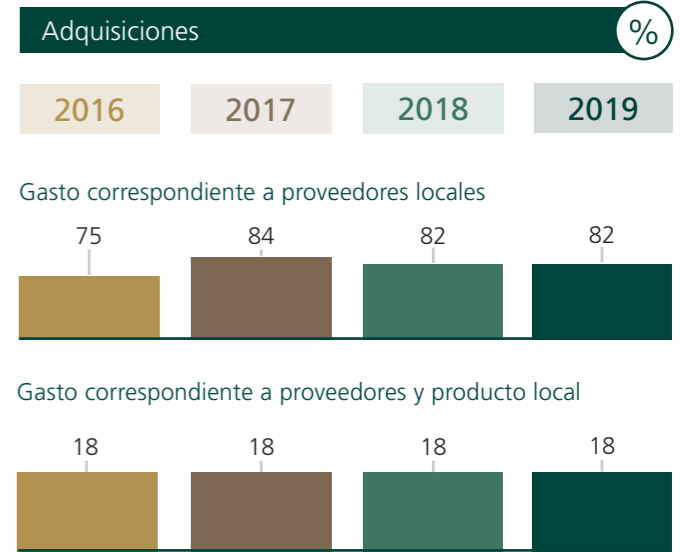
Sin embargo, en ningún caso hemos sido sancionados de forma significativa por incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica.

05.4. Apoyo al desarrollo local

En Lopesan tenemos unos orígenes muy arraigados en nuestra tierra y no hemos dejado de crecer gracias al apoyo ofrecido por la comunidad. Por ello, también queremos devolver ese apoyo a los proveedores locales para **contribuir a la prosperidad de nuestra sociedad** a través de la creación conjunta de un modelo de desarrollo sostenible.

En 2019, el 82% de nuestro gasto se ha correspondido con **proveedores locales**, mientras que el gasto correspondiente a proveedores y producto local ha sido de un 18%, manteniéndose en ambos casos el mismo porcentaje del año anterior.

Otra de las vías para contribuir al progreso de nuestra comunidad es a través del **apoyo a su desarrollo cultural y social**.



A continuación, se indican los principales proyectos sociales que hemos apoyado durante el pasado año:

Almuerzo Solidario con la Fundación Alejandro Da Silva

Un año más, celebramos la tradicional cena benéfica organizada por la Fundación Alejandro Da Silva con la presencia de 400 invitados en el hotel Lopesan Baobab. Esta cena tiene como objetivo la **recaudación de fondos** para continuar con la labor de la fundación contra la leucemia, destinándose a mejorar la calidad de vida de los enfermos y sus familiares afectados.



850 kilos de solidaridad

Nuestro equipo ha colaborado en la **colecta solidaria de alimentos** en Navidad, contribuyendo a la campaña que anualmente celebra la fundación Cáritas Diocesana de Canarias durante estas fechas.

Cena del Rocasa Remudas en Gran Canaria

Nuestro Hotel Lopesan Villa del Conde de Meloneras acogió la **celebración del equipo de balonmano femenino canario** por ganar la Liga Guerreras Iberdrola y conseguir la Copa EHF Challenge, quienes disfrutaron de un homenaje como reconocimiento por su esfuerzo y compromiso durante la temporada.



Desfile Benéfico de la Asociación Canaria de Cáncer de mama y ginecológico

Colaboramos en la celebración de la XIV edición de este desfile, en el que participaron mujeres afectadas de la propia Asociación. Se trata de una iniciativa con la que se pretende **fortalecer la autoestima de las participantes**, así como romper con los estigmas sociales asociados al cáncer de mama y/o ginecológico.



IV Feria del Mango y Aguacate de Mogán

Un año más, hemos participado con un stand con **productos procedentes de nuestra propia cosecha** de la finca de Veneguera, donde miembros del equipo de Lopesan ofrecieron a los asistentes a la jornada los mangos y aguacates que recogimos durante el pasado año.



Audi Golf Night by Mahou & Lopesan

Como cada año, hemos patrocinado este evento, uno de los más esperados del verano en Gran Canaria, en el que se fusionan **deporte, gastronomía, ocio y música** para crear un punto de encuentro que reúne a importantes personalidades de la sociedad canaria. Se trata del único torneo de golf nocturno de las islas, que ofrece a los cerca de 120 participantes la oportunidad de disfrutar de un entorno idílico.



Gala benéfica Proyecto Ankor. Sonríele a la Vida

Se ha celebrado la **primera gala benéfica** impulsada por las personas que hacen realidad este proyecto a favor de NEN (Niños Enfermos de Neuroblastoma) para luchar contra el cáncer infantil, en la que hemos contribuido facilitando los premios de los sorteos que han tenido lugar durante la gala.



Sorteo Aldeas Infantiles SOS Las Palmas

Hemos sido invitados a la Fiesta Anual 2019 de la organización, además de ser patrocinadores del evento, siendo un placer poder formar parte de la celebración del **70 aniversario de Aldeas Infantiles SOS** en todo el mundo para proteger y cuidar a miles de niños.



Apoyo al talento en la V Jornada Conectando Fulp

Asistimos como invitados en este **espacio de networking** donde se ofrece a las empresas la oportunidad de conocer a posibles candidatos para sus procesos de selección en un ambiente mucho más distendido e informal que una clásica entrevista de trabajo, por lo que facilita que los jóvenes se muestren cómo son y sus competencias interpersonales.

Colaboración con el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia

Hemos colaborado con el proyecto lanzado por este organismo público adscrito a la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias, con el que recorren todo el archipiélago para concienciar a la población a través de su **campana "Efecto Donación"** y difundiendo el mensaje "Muchas personas necesitan tu sangre YA". Para ello, les ofrecimos el hotel Lopesan Villa del Conde para acoger una de sus jornadas.

05.5. Reconocimientos

Un año más hemos podido ver reconocido nuestro esfuerzo con diversos reconocimientos que nos alientan a seguir esforzándonos para **mejorar continuamente hacia la excelencia**.



Nuestro CEO, elegido premio joven empresario del año

Francisco López, CEO de Lopesan Hotel Group, ha tenido el placer de recibir el **Premio Nacional Joven Empresario de 2019** otorgado por la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (CEAJE). Este galardón supone un reconocimiento a su papel clave en el cambio de modelo de negocio de la compañía, nuestra expansión en el mercado caribeño, la creación de nuevas marcas o la digitalización de diferentes procesos de la compañía, entre otros hitos.



Recibimos el premio Top Hotel otorgado por Schauinsland Reisen

El tour operador alemán, a través de su delegación canaria, ha vuelto un año más a entregar sus **Top Hotel Partner Awards** en la provincia de Las Palmas, a través de los que reconocen la flexibilidad y lealtad de los hoteles con los que colaboran a largo plazo, por lo que se basa en la confianza y opiniones positivas de los clientes. Todos nuestros hoteles de Gran Canaria han sido reconocidos, recibiendo el premio especial de **Partner in Excellence Award** el Hotel Lopesan Baobab.



Asepeyo nos premia por velar por la seguridad de nuestros empleados

Esta mutua, colaboradora con la seguridad social, nos ha otorgado el **certificado bonus en los VII Premios Asepeyo**. El galardón supone un incentivo para continuar mejorando nuestra gestión de la seguridad en el trabajo para reducir aún más la siniestralidad laboral y realizar actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales.

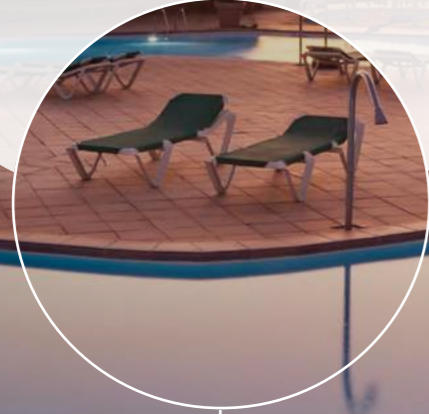


Reconocimiento a Lopesan Costa Meloneras como uno de los 100 mejores hoteles del mundo

El tour operador alemán DER Touristik ha otorgado este galardón a nuestro hotel por octavo año consecutivo, con lo que recibimos el **ITS Red Star Award**, que destaca tanto la calidad del servicio recibido por los clientes de dicha entidad, así como su satisfacción por las experiencias disfrutadas durante su estancia en nuestras instalaciones.



06. Nuestro desempeño económico



- 01
Sobre este informe
- 02
Palabras de nuestro CEO
- 03
Bienvenidos a Grupo Lopesan
- 04
Protegemos nuestro entorno
- 05
Comprometidos con la sociedad
- 06
Nuestro desempeño económico
- 07
Otras áreas de negocio

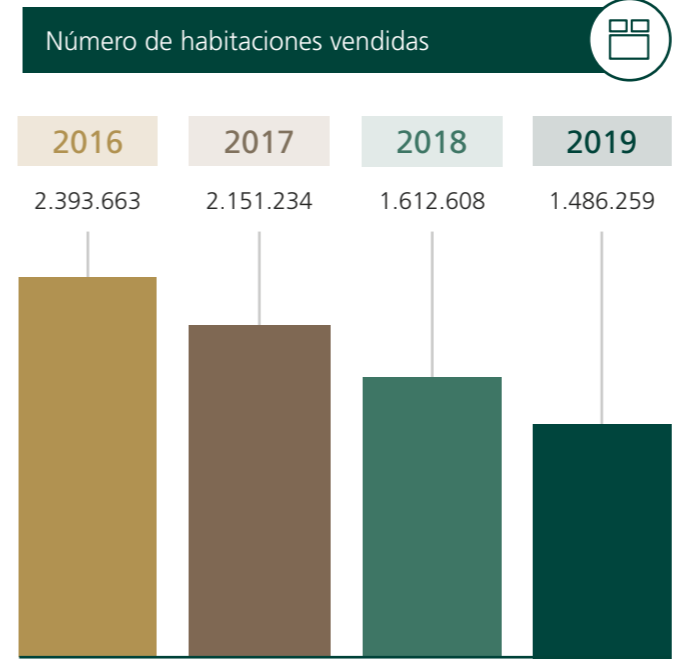
La dimensión económica también es clave para asegurar un modelo de desarrollo sostenible, por lo que tratamos de **continuar progresivamente creciendo** en todas nuestras divisiones.

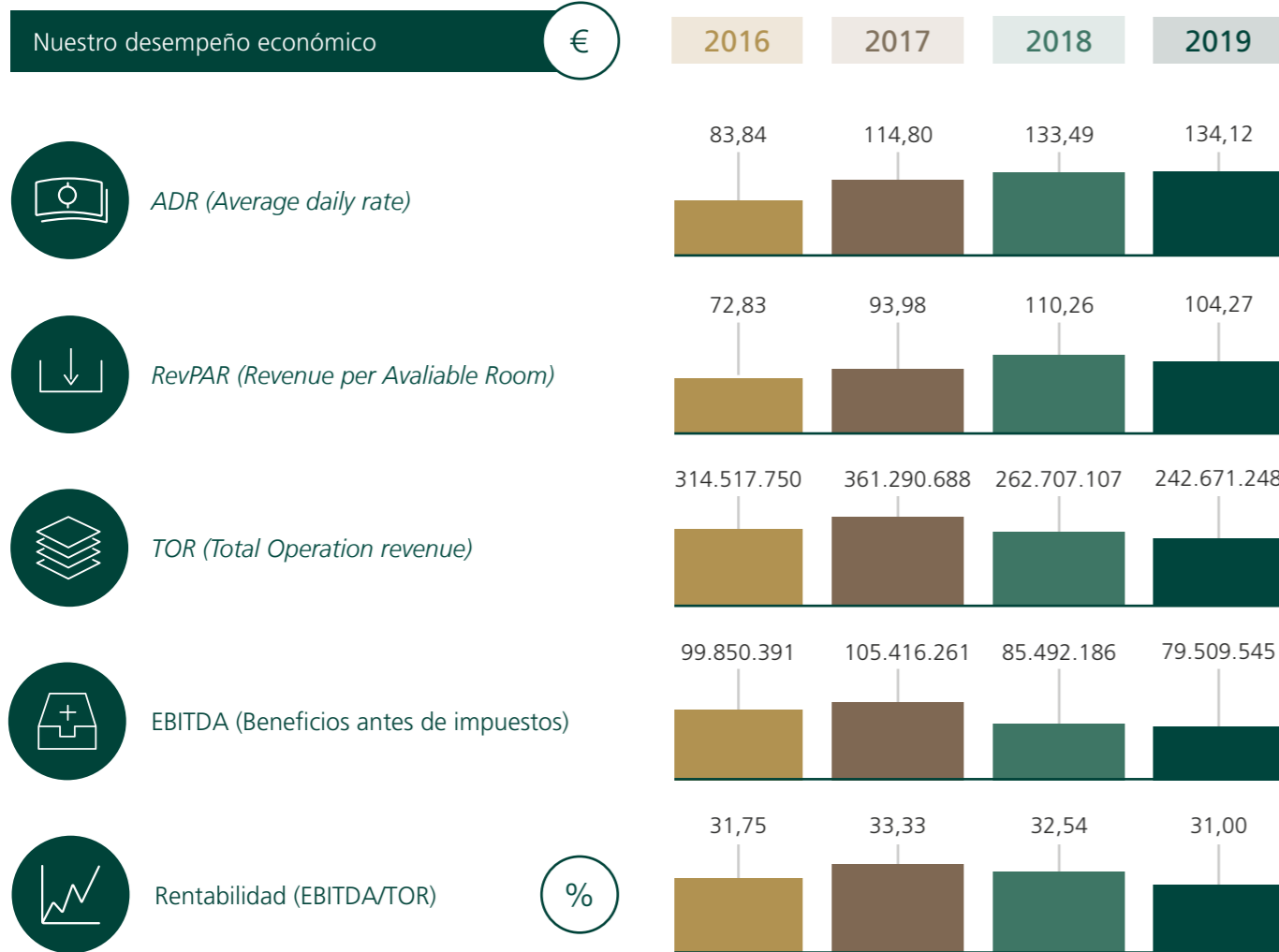
El inicio de 2019 en el sector hotelero estuvo marcado por la crisis de uno de los principales tour operadores a escala mundial, lo cual supuso una pérdida importante de ventas durante el primer trimestre del año. Por ello, a partir del segundo trimestre tomamos medidas para reajustar la estructura económica prevista para el ejercicio, logrando de este modo **mantener la rentabilidad**.

No obstante, dicha pérdida ha supuesto un ligero descenso en los indicadores económicos de este año, aunque no de forma significativa. En el caso del **número de habitaciones vendidas**, también se ha debido al cierre de varios hoteles que se han encontrado en reformas en 2019.

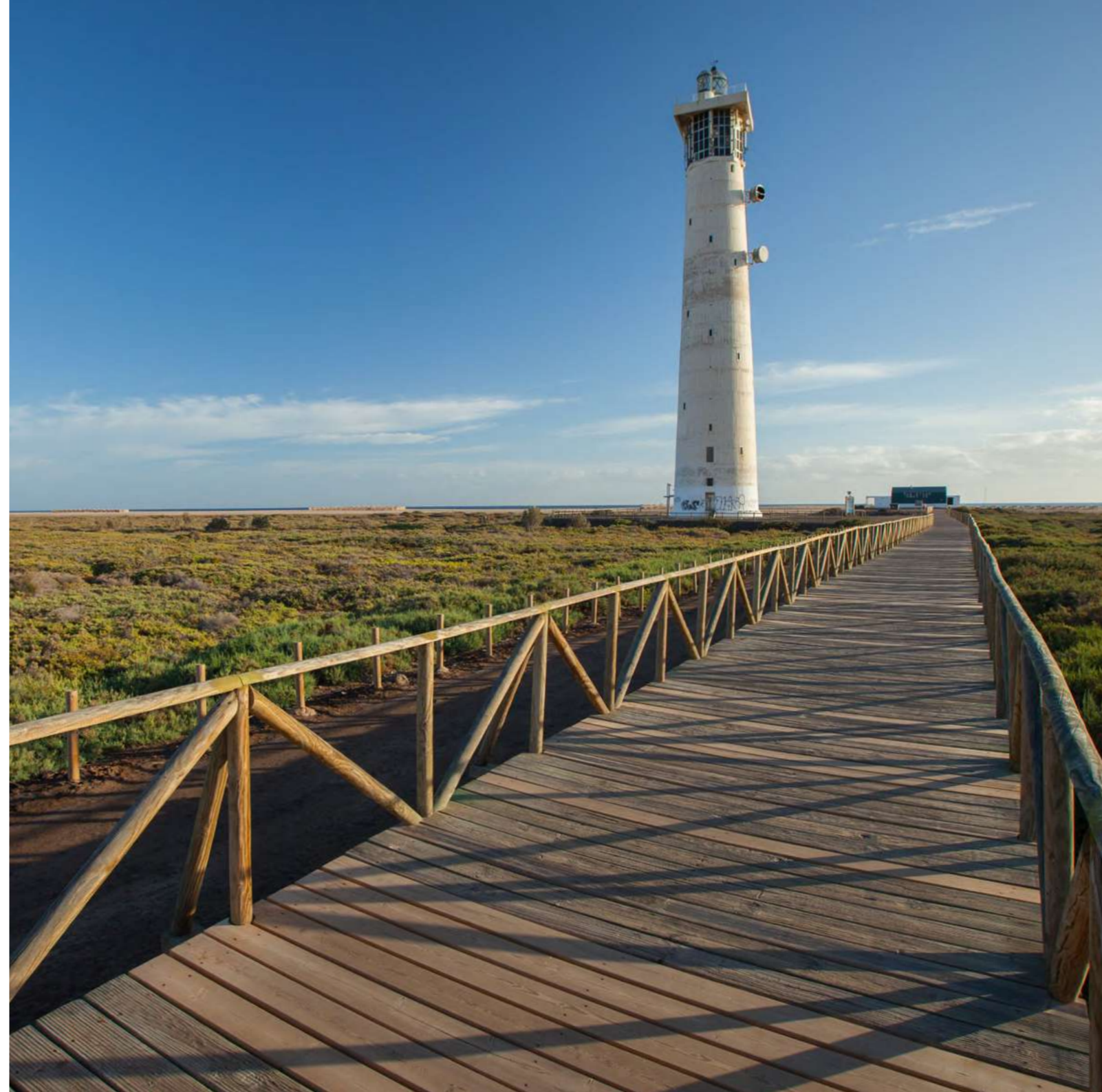
Afortunadamente, las medidas puestas en marcha han dado lugar a una **rentabilidad del 31%**, frente al 32,54% de 2018, lo que supone un buen resultado al mantenerse estable. Para su cálculo, tenemos en cuenta el EBITDA, un indicador financiero que refleja el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducción de los gastos financieros, y el TOR, el indicador que refleja el total de ingresos.

Asimismo, aunque se ha producido un leve incremento del precio medio por habitación, según el Average Daily Rate (ADR), el KPI RevPAR también ha sido ligeramente inferior al dato de 2018. Este último indicador permite **valorar el rendimiento financiero de la cadena**, es decir, los ingresos obtenidos por habitación teniendo en cuenta el porcentaje de ocupación de los hoteles medidos, y se calcula multiplicando la tarifa promedio diaria de habitaciones por la tasa de ocupación.





Por tanto, podemos concluir que en relación con cuestiones económicas la compañía mantiene un crecimiento constante consolidado en los últimos años y continuaremos trabajando para lograr que dicho crecimiento sea más eficiente para contribuir a la creación del **modelo de desarrollo sostenible** que deseamos.



07.

Otras áreas de negocio

Nuestra **estrategia de diversificación** se materializó hace años y forma parte también de la esencia de Lopesan. La actividad hotelera, principal área de negocio del Grupo, se completa con servicios turísticos complementarios, la agricultura sostenible y la actividad original de la compañía, la construcción y producción industrial.

En todos estos sectores mantenemos un **proceso continuo de transformación e innovación** asociado al desarrollo de

nuevos productos, procedimientos y servicios, con lo que podemos acceder a nuevos mercados y lograr la internacionalización de la compañía.

Además, extendemos el **compromiso con la sostenibilidad** afianzado en nuestra actividad hotelera también a estas divisiones, procurando aplicar criterios ambientales y sociales en su desarrollo.

Abarcamos los tres sectores de la economía



Sector primario

Contamos con una **producción agrícola sostenible** de cultivos autóctonos de Canarias.



Sector secundario

Disponemos de un segmento dedicado a la **construcción y producción industrial**.



Sector terciario

Complementamos la experiencia de los huéspedes de nuestros hoteles con una amplia oferta de **servicios turísticos y de ocio** de calidad.



07.1. Actividad turística no hotelera

Esta división está adquiriendo cada vez mayor relevancia en el Grupo, ya que nos permite enriquecer la oferta de nuestros huéspedes mediante **productos y servicios propios**, en los que podemos asegurar su calidad y exclusividad al ser gestionados siguiendo los mismos principios que en el área turística.

Se compone por una serie de **actividades turísticas no hoteleras** como restauración, eventos, gestión del palacio de congresos, servicios de lavandería industrial para hoteles, campos de golf, spa, talasoterapia, costura, piscina y parking. Además, incluye la propia gestión hotelera.

Desarrollamos nuestras actividades turísticas no hoteleras en:

Cook and Event	Corallium Thalasso Lopesan Villa del Conde
ExpoMeloneras	Lopesan Hotel Management
Lavandería interhotelera	Centro de Costura
Meloneras Golf	IFA Canarias Piscina
Corallium Spa Lopesan Costa Meloneras	Parking Oasis

Este segmento continúa creciendo cada año con un **incremento de los beneficios** progresivo. En 2019, la facturación ha sido de 67.536.329 €, lo que supone un 1,36% más que en el año anterior.

Desempeño ambiental

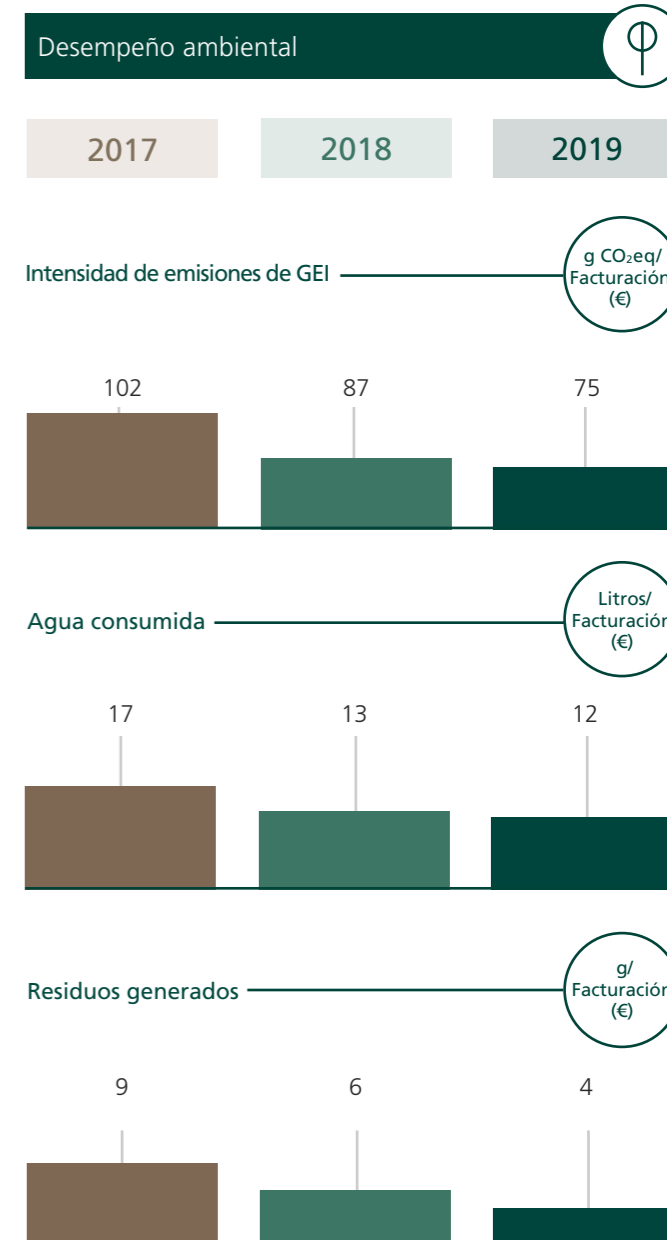
Procuramos que esta división tenga un **impacto ambiental mínimo** aplicando medidas para hacer un uso eficiente de los recursos, reducir las emisiones generadas por las actividades desarrolladas y gestionar de forma adecuada los recursos.

En este sentido, hemos logrado reducir el consumo energético interno, es decir, de gasoil, propano y fueloil, tanto en términos absolutos como relativos, suponiendo un 2% menos de **intensidad energética**. Por otro lado, el consumo eléctrico también ha sido inferior.

Este menor consumo energético se ha traducido una **reducción del 14% en la intensidad de emisiones** de gases de efecto invernadero con respecto a 2018.

En cuanto al consumo de agua, se han realizado mejoras en uno de los túneles de lavado de la lavandería, donde se requería mayor volumen de recursos hídricos, logrando **un ligero descenso en su consumo**. Además, hemos incrementado la reutilización de agua de abasto en un 6% frente al 2% de 2018. Como consecuencia, se ha reducido la cantidad de agua vertida a la red de alcantarillado municipal un 16,6% con respecto al año anterior.

Finalmente, también hemos obtenido mejoras en el caso de los residuos generados, donde su tasa ha sido hasta un **31,6% menor** que en 2018, debido a un menor volumen de residuos no peligrosos, principalmente, en el caso de los residuos sólidos urbanos, metales y residuos de construcción y demolición.



Nuestra contribución a la sociedad

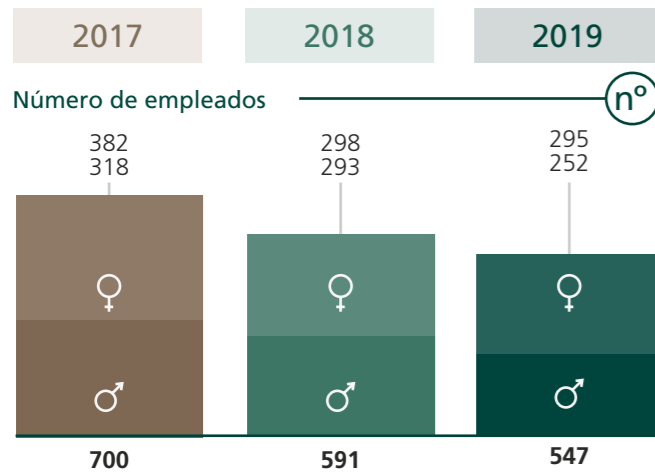
En 2019, hemos mantenido una plantilla similar a la del año anterior, compuesta por **547 hombres y mujeres**, donde estas últimas tienen una ligera mayor representación. Se trata de un equipo consolidado, donde el porcentaje de personal fijo se mantiene estable, con más del 67%.

En esta división, también dedicamos parte de los recursos a la capacitación de las personas del equipo, sumando **2.474**

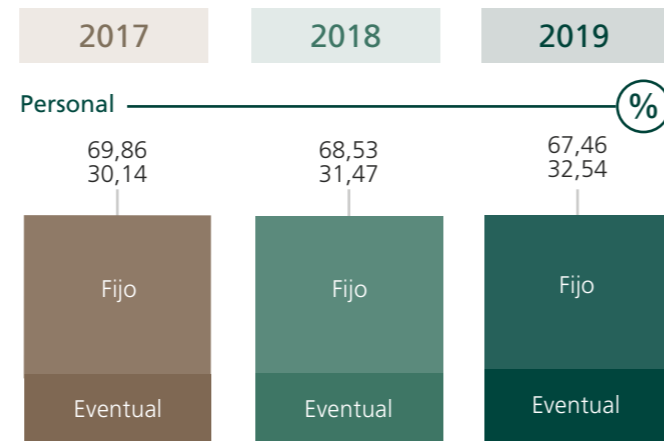
horas de formación a lo largo del pasado año, lo que supone un promedio de 4,5 horas anuales por empleado.

Por otro lado, cabe destacar la **reducción del índice de incidencia en la accidentabilidad laboral** a la mitad con respecto a los datos obtenidos en 2018. Por tanto, se puede constatar que las medidas que aplicamos en relación con la prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo están resultando efectivas.

Nuestra plantilla en la división turística no hotelera



Promedio horas de formación anuales por empleado



Índice de incidencia de accidentes de trabajo



07.2. División agrícola

Los huéspedes de nuestros hoteles pueden enriquecer su experiencia disfrutando de **productos agrícolas locales** que obtenemos de los cultivos de la finca de Veneguera. Contamos una amplia variedad de frutas características de Canarias que son producidas de forma sostenible, protegiendo el medio ambiente y apoyando a la comunidad de la zona, además de poder garantizar su frescura y calidad gracias a la proximidad.

Cada año incrementamos la superficie cultivada para obtener una mayor producción y con gran variedad que, en 2019, ha alcanzado las **1.060 toneladas**. Además, el pasado año instalamos 200 colmenas de las que hemos recolectado **550 kg de miel**, cuyo consumo está destinado a nuestros hoteles, y esta producción se incrementará progresivamente en los próximos años al aumentar la productividad de las colmenas.

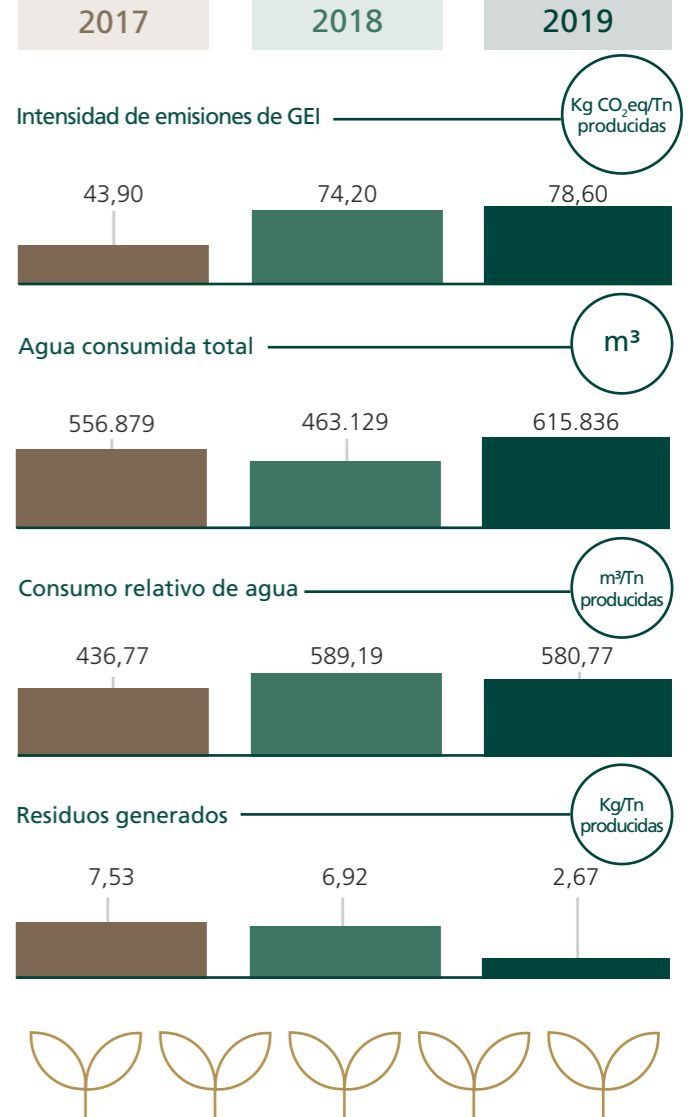
Desempeño ambiental

En 2019, el aumento de la superficie cultivada ha dado lugar a un incremento de la energía consumida, siendo superior también la intensidad energética a pesar de obtener una mayor producción, debido a que los nuevos cultivos aún no han producido. Esto también ha repercutido en un **incremento de la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero** de un 6%. No obstante, las **placas fotovoltaicas instaladas**, con una potencia de 156,24 KWh, contribuirán a mejorar este indicador.

En cuanto al consumo de agua, hemos logrado **reducir el consumo relativo** un 1,4% con respecto a los valores de 2018.

Los datos también reflejan una **reducción del volumen de residuos** peligrosos y no peligrosos generados. En términos relativos, ha supuesto un 61,3% menos que en 2018 debido a que en dicho año se realizó una limpieza de material de riego y de otro tipo que incrementó el volumen de residuos no peligrosos generados.

Desempeño ambiental

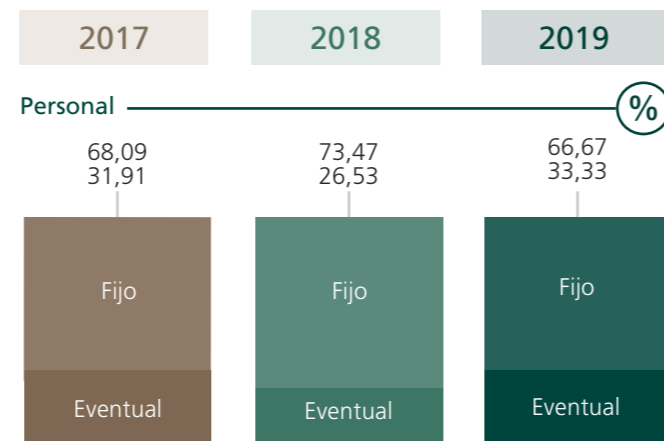
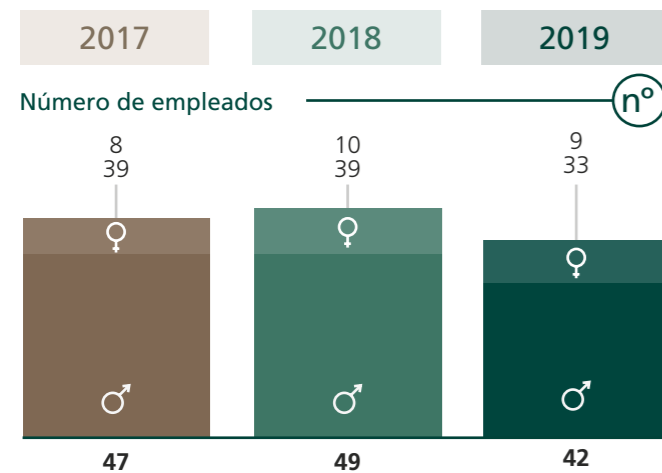


Nuestra contribución a la sociedad

En esta división contamos con **42 profesionales**, manteniendo una plantilla similar en los últimos años, entre los que casi un 67% cuentan con un contrato fijo.

Este equipo también es capacitado para mejorar su desempeño laboral. En 2019, hemos mantenido una media similar de horas de formación anuales por empleado, que se ha situado en 3,6. En total, han sido **152,5 horas de formación** impartidas a toda la plantilla.

Nuestra plantilla en la división agrícola



Promedio horas de formación anuales por empleado



07.3. División industrial

Esta área del Grupo Lopesan aglutina actividades relacionadas con la construcción, donde se encuentran nuestra constructora y las plantas de asfalto, de emulsión, de prefabricados y de hormigón, así como un taller de maquinaria. En 2019 ha cerrado su facturación con una cifra de 30.101.648 €, en línea con la alcanzada en años anteriores.



Desempeño ambiental

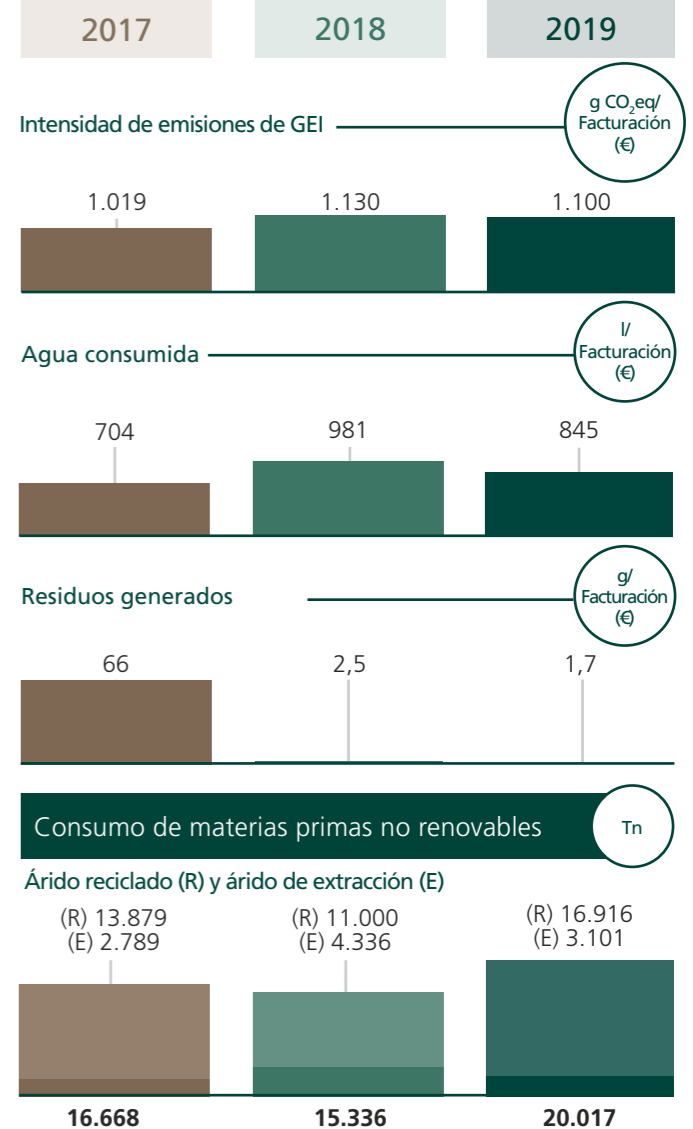
Durante 2019 hemos aplicado una serie de medidas destinadas a mejorar la gestión ambiental en esta división para reducir el impacto ambiental asociado a la actividad desarrollada. Dichas medidas han resultado satisfactorias, repercutiendo en una reducción del 6% de nuestro consumo energético y, en consecuencia, la **intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero** ha sido un 3% inferior.

También han sido positivas con respecto al **consumo de agua**, ya que se ha reducido en un 13,8% con respecto al volumen de 2018, gracias también a que ha disminuido el número de obras con movimiento de tierra que requieren riego.

En el caso de los **residuos**, el volumen generado también ha sido inferior en un 33,1% con respecto a 2018, principalmente, debido a que se han ejecutado menos obras de movimiento de tierras que generan residuos de tierras y piedras.

Finalmente, en cuanto a las materias primas no renovables utilizadas, tiene mayor relevancia el **árido** debido al tipo de actividad desarrollada. En este caso, se ha incrementado el consumo de **árido reciclado**, que ha supuesto un 8,3% de la producción.

Desempeño ambiental

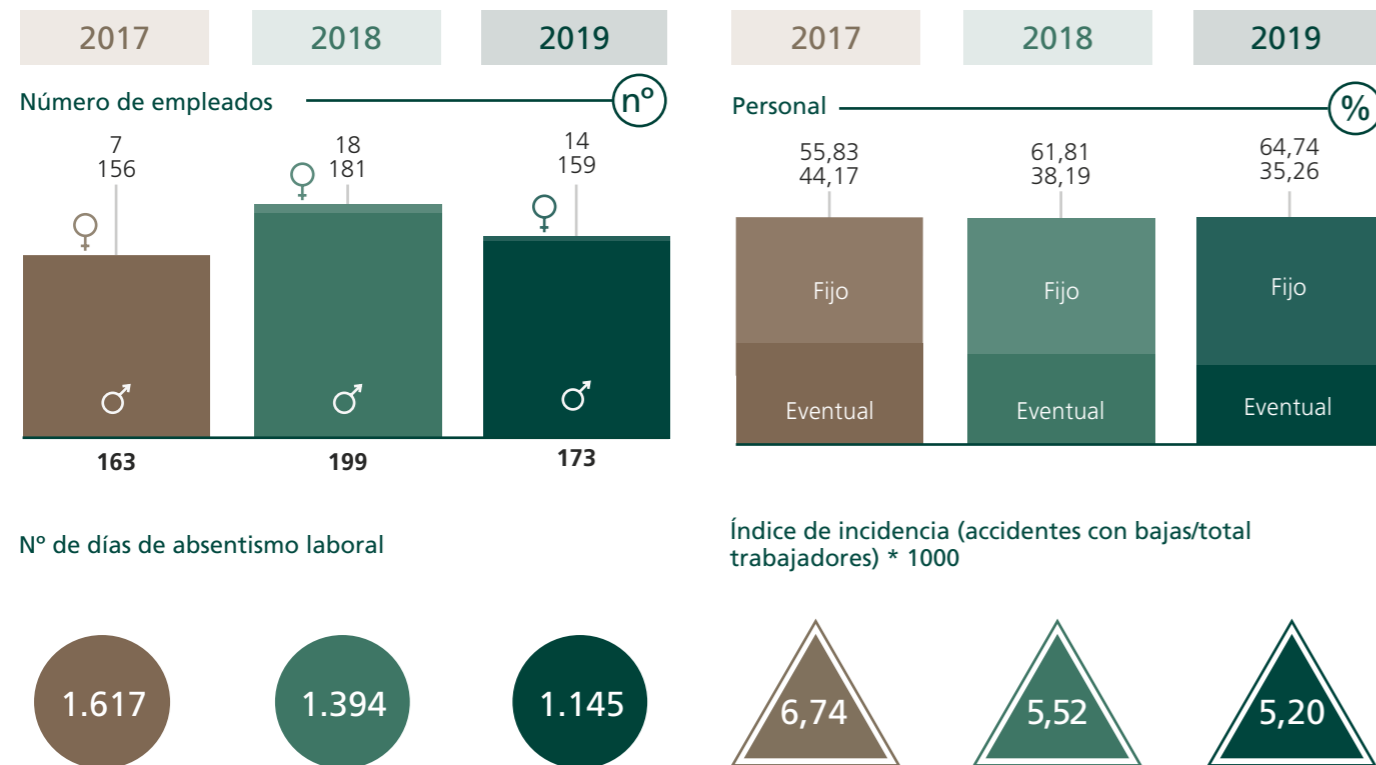


Nuestra contribución a la sociedad

La plantilla de este segmento se ha consolidado en los últimos años, manteniendo un número similar de empleados en el equipo, que en 2019 ha sido de **173 profesionales**. Asimismo, se ha reducido el personal eventual, ascendiendo el porcentaje de empleados fijos al 64,7%.

Cabe destacar la **reducción del índice de incidencia de accidentabilidad laboral**, que ha sido un 5,9% inferior al del 2018 gracias a que se ha producido un menor número de accidentes entre nuestros empleados. También se ha visto reducido el número de días de absentismo laboral un 17,9% con respecto a los datos del año anterior.

Nuestra plantilla en la división turística no hotelera



La sostenibilidad se ha consolidado como una palanca de desarrollo indispensable para Lopesan, integrándose en nuestra propia esencia al asumir que es fundamental para continuar construyendo el planeta saludable que queremos.



Tabla GRI

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
-------------------------	-------------	----------------------------------

102 Contenidos generales

Perfil de la organización

102-1	Nombre de la organización	Grupo Lopesan
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	https://www.lopesan.com/es/
102-3	Ubicación de la sede	3. Bienvenidos a Grupo Lopesan
102-4	Ubicación de las operaciones	3. Bienvenidos a Grupo Lopesan
102-6	Mercados servidos	3.5. Las marcas Lopesan
102-7	Tamaño de la organización	3.5. Las marcas Lopesan
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5.2. Nuestro equipo
102-9	Cadena de suministro	5.5. Apoyo al desarrollo local
102-12	Iniciativas externas	3.3. Nuestra estrategia

Estrategia

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2. Palabras de nuestro CEO
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Palabras de nuestro CEO 3.3. Nuestra estrategia

Ética e integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.1. Nuestra misión, visión y valores
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.2. Nuestro enfoque de gestión sostenible

Gobernanza

102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	En 2019, se han mantenido vigentes las mismas consultas realizadas a los agentes de interés durante el año anterior, ya que no se han producido cambios sustanciales
--------	---	--

Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés	Se ha mantenido el mismo listado que en el año anterior
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Se ha mantenido el mismo enfoque que en el año anterior

Prácticas para la elaboración de informes

102-50	Periodo objeto del informe	1 enero 2019 - 31 diciembre 2019
102-51	Fecha del último informe	2018
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Himar Rodríguez: hrodriguez@lopesan.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	1. Sobre este informe
102-55	Índice de contenidos GRI	8. Tabla GRI
102-56	Verificación externa	Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 no ha sido verificada externamente

103 Enfoque de gestión

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.2. Nuestro enfoque de gestión sostenible
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3. Nuestra estrategia

201 Desempeño económico

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	6. Nuestro desempeño económico
-------	--	--------------------------------

203 Impactos económicos indirectos

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	7. Otras áreas de negocio
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	6. Nuestro desempeño económico 7. Otras áreas de negocio

204 Prácticas de adquisición

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	5.5. Apoyo al desarrollo local
-------	--	--------------------------------

301 Materiales

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7. Otras áreas de negocio
301-2	Insumos reciclados	7. Otras áreas de negocio
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	7. Otras áreas de negocio

302 Energía

302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones
302-3	Intensidad energética	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones
302-4	Reducción del consumo energético	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones

303 Agua

303-1	Extracción de agua por fuente	4.2. Usamos el agua de forma responsable
303-3	Agua reciclada y reutilizada	4.2. Usamos el agua de forma responsable

304 Biodiversidad

304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	4.4. Proyecto de recuperación 'Finca de Veneguera'
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	4.4. Proyecto de recuperación 'Finca de Veneguera'

305 Emisiones

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1. Trabajamos para reducir nuestras emisiones

306 Efluentes y residuos

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	4.2. Usamos el agua de forma responsable
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	4.3. Gestionamos nuestros residuos
306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2019
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Los vertidos de aguas sanitarias de la mayoría de nuestros hoteles son conducidos a la red de alcantarillado municipal, aunque algunos hoteles ya disponen de sistemas de depuración

307 Cumplimiento ambiental

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han recibido multas significativas en 2019
-------	--	--

308 Evaluación ambiental de proveedores

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.5. Apoyo al desarrollo local
-------	--	--------------------------------

401 Empleo

401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.2. Nuestro equipo
401-3	Permiso parental	5.2. Nuestro equipo

403 Salud y seguridad en el trabajo

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	5.2. Nuestro equipo
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	5.2. Nuestro equipo

404 Formación y enseñanza

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.2. Nuestro equipo
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%

405 Diversidad e igualdad de oportunidad

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.2. Nuestro equipo
-------	---	---------------------

406 No discriminación

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo en 2019
-------	--	---

412 Evaluación derechos humanos

412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	5.3. Respeto de los derechos humanos
-------	---	--------------------------------------

413 Comunidades locales

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5.5. Apoyo al desarrollo local
-------	---	--------------------------------

414 Evaluación social de los proveedores

414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100%
-------	--	------

416 Salud y seguridad de los clientes

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	5.1. Servicio de calidad
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se ha producido ningún incumplimiento de este tipo en 2019

417 Marketing y etiquetado

417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se ha registrado ningún incumplimiento
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han producido incumplimientos de la regulación o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción o patrocinio

418 Privacidad del cliente

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2019
-------	---	-----------------

419 Cumplimiento socioeconómico

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna en 2019
-------	--	-----------------



LOPESAN

HOTEL GROUP