



2021 Memoria de Sostenibilidad







01 Alcance de la Memoria



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Un año más, en Lopesan nos complace presentar nuestra Memoria de Sostenibilidad.

Se trata de un documento de gran utilidad y **relevancia para nuestros grupos de interés**, ya que les permite conocer las iniciativas y acciones que hemos llevado a cabo a lo largo de este año para consolidar nuestra responsabilidad social.

De esta forma, **ponemos en valor los retos y objetivos** que hemos logrado en 2021, y que hacen posible que las partes interesadas, en especial nuestros clientes, refuercen su confianza en nosotros, contribuyendo a lograr un turismo cada vez más responsable y sostenible.

Además, en esta Memoria reflejamos nuestro compromiso por integrar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** elaborados por Naciones Unidas para 2030, como parte de la estrategia de negocio del Grupo, contribuyendo de esta forma a crear una sociedad más justa y comprometida con la protección del planeta.

La publicamos por primera vez hace ya seis años y en ella reafirmamos nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible y el cuidado del entorno.

A través de esta Memoria, compartimos los **avances de Lopesan en áreas de gran importancia** para la compañía, aportando información detallada sobre nuestro compromiso con el medio ambiente, el apoyo a la comunidad local, la protección de los empleados y la gestión de una buena gobernanza durante el ejercicio 2021.

A lo largo de esta Memoria, proporcionamos información relevante relativa al 2021 sobre los **aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno de nuestros 13 hoteles situados en las Islas Canarias**, dedicando los últimos capítulos a informar sobre el resto de divisiones empresariales que conforman el Grupo Lopesan: actividades turísticas no hoteleras, división agrícola y división industrial.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

En concreto, los hoteles del Grupo Lopesan incluidos en la presente Memoria son:



Asimismo, para la elaboración de la presente Memoria, seguimos las directrices del estándar de reporte internacional *Global Reporting Initiative (GRI)*, en su versión más actualizada, *GRI Standards*.



02 Carta de nuestro CEO

02. Carta de nuestro CEO



Francisco López
CEO Lopesan Hotel Group

Debemos interactuar con nuestro hábitat desde el respeto y la conciliación a través de la sostenibilidad

NO DEJEMOS HUELLA

En el ideario aspiracional de cada persona, debe estar muy presente el objetivo de intentar pasar por este mundo dejando un poso positivo, aportar algo especial durante su existencia, relacionarse de forma más intensa con la familia y los amigos, construir una carrera profesional brillante y tratar de transformar todo lo que le rodea para crear un espacio mejor.

Es lo que comúnmente se conoce como dejar huella. Sin embargo, la cosa cambia cuando hablamos del vínculo que debemos desarrollar con el entorno y el impacto que nuestra actividad tiene en el medio ambiente. Desde ese prisma, en Lopesan Hotel Group nos hemos propuesto **no dejar huella** y que todos nuestros esfuerzos vayan orientados a ser invisibles para el planeta.

La pandemia de la COVID-19 ha marcado un antes y un después en la memoria colectiva de la humanidad, obligándonos a observar el poder de la naturaleza desde un púlpito marcado por la impotencia. Hemos sido testigos directos de la fragilidad de un sistema en el que nos creíamos invencibles y la realidad nos ha vuelto a recordar que debemos interactuar con nuestro hábitat desde el respeto y la conciliación, marcando la **sostenibilidad como un criterio innegociable**.

En Lopesan Hotel Group tenemos la firme convicción de que debemos **centrar nuestros esfuerzos en la mejora continua**. Por este motivo, planteamos un calendario para 2021 cargado de importantes desafíos, que hemos intentado completar con éxito. No es suficiente. En materia de economía medioambiental no podemos ser conformistas, ya que siempre hay nuevos retos que alcanzar, innovaciones que testear y tecnologías más eficientes que implementar.

Como ejemplos tangibles de las políticas verdes puestas en marcha recientemente, destacaría el **plan trazado para reducir la huella de carbono**,

llevando a cabo acciones que promuevan el buen uso de la electricidad, así como la implantación de medidas de eficiencia energética en nuestros centros hoteleros. No podemos olvidarnos de que el agua es uno de los recursos más preciados y escasos, por lo que debemos consolidar nuestro compromiso por seguir incorporando medidas de ahorro.

Algunos de los puntos claves que han dado forma a nuestra hoja de ruta, detallada en esta memoria, se han centrado en la inversión e incorporación de **sistemas de eficiencia energética**, especialmente en las instalaciones de baja tensión con nueva iluminación LED. Además, hemos acometido la automatización de los sistemas de alumbrado, implantando sistemas de bajo consumo en todos nuestros centros e incorporando nueva maquinaria más eficiente.

Las personas que dan forma a los diferentes equipos de trabajo son una parte muy importante del sistema de gestión ecológica puesta en marcha por Lopesan Hotel Group, ya que sin su **compromiso y esfuerzo** no sería posible cumplir con la preservación de nuestro entorno, tanto medioambiental como social.

Hemos apostado, y lo seguiremos haciendo en el futuro, por el desarrollo de una actividad económica que sea respetuosa con el ecosistema global, partiendo de un modelo turístico integrador, en el que la rentabilidad empresarial y el desarrollo sostenible no entren en conflicto. Solo de esta forma lograremos estar orgullosos como colectivo de **nuestro legado ecológico**, así que, cuando tengas dudas sobre qué puedes hacer como individuo para proteger el ecosistema en el que vives, tenlo claro: no dejes huella.

Francisco López
CEO Lopesan Hotel Group



03 Conoce al Grupo Lopesan



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

03. Conoce al Grupo Lopesan

03.1. Nuestra compañía

Somos un grupo empresarial familiar, con sede en Gran Canaria y presencia internacional, dedicado a la construcción, el turismo, la promoción inmobiliaria, el ocio y los servicios.


Nuestros inicios se remontan al año 1972, cuando se fundó la compañía, dedicada inicialmente al sector de la construcción, infraestructuras y la promoción de urbanizaciones y suelo inmobiliario.

Desde entonces, hemos conseguido, con tesón y esfuerzo, **ampliar y diversificar nuestras áreas de actuación**, logrando una sólida expansión internacional y posicionarnos como uno de los mayores y más diversificados grupos empresariales de Canarias.

Nuestra **incursión en el sector turístico** comenzó en 1991, cuando adquirimos el complejo hotelero Altamarena en Fuerteventura, creándose en 1995 la marca Lopesan Hotels & Resorts.

A día de hoy, la actividad hotelera es nuestra principal área de negocio, convirtiéndonos en el **grupo hotelero líder en las Islas Canarias** y uno de los diez más reconocidos a nivel nacional, con más de 6.000 habitaciones distribuidas en nuestros hoteles de Canarias, República Dominicana, Alemania y Austria.

En 2021, contamos con un **portafolio de 21 hoteles**, 14 en propiedad y 7 en gestión, al que se ha incorporado recientemente el Eden Beach Resort & Spa, ubicado en el sur de Tailandia y que hemos adquirido en 2022, convirtiéndose en nuestro primer hotel situado en el continente asiático.

 > 5.000

Nuestro equipo humano está integrado por más de 5.000 profesionales en todo el mundo, que hacen posible, con su talento y dedicación, la excelencia y diferenciación en el servicio al cliente.

Por otro lado, contamos con una **división agrícola**, a través de la que impulsamos una agricultura sostenible, produciendo fruta y verdura de proximidad que compartimos con los clientes. Además, continuamos trabajando en el **sector de la construcción**, donde iniciamos nuestra actividad y que forma parte de la división industrial del Grupo, así como con la **actividad de promoción inmobiliaria**.

En Lopesan, nos preocupamos además por impulsar un modelo de negocio sostenible, centrado en aportar valor a la sociedad para contribuir a su bienestar social, así como en proteger nuestro entorno, comprometiéndonos a reducir el impacto ambiental a través de acciones que permitan una mayor eficiencia y uso responsable de los recursos.

De esta forma, conseguimos **integrar nuestra estrategia de sostenibilidad** como un pilar fundamental de la compañía, que actúa como motor de cambio y palanca del negocio.

Evolución histórica de nuestra compañía



Fundación de la empresa Hijos de Francisco López Sánchez, matriz del actual Grupo Lopesan



Adquisición del Hotel Buenaventura y el Hotel Catarina



Apertura del primer hotel de construcción propia: Hotel Lopesan Costa Meloneras



Apertura del tercer hotel de construcción propia: Hotel Lopesan Baobab



Creación de un nuevo portfolío de marcas en el grupo: Ahora by Lopesan Hotels y Corallium by Lopesan Hotels



Renovación del Hotel Faro bajo la nueva marca The Lopesan Collection Hotels y creación de la sexta marca del grupo, Kumara by Lopesan Hotels



Creación de Lopesan Hotels & Resorts



Adquisición de la mayor parte del accionariado del grupo alemán IFA Hotels & Touristik



Adquisición del Hotel Garonda Jandía en Fuerteventura, que pasa a denominarse Hotel Altamarena



Puesta en marcha del segundo hotel de construcción propia: Hotel Lopesan Villa del Conde



Aumento de participación del 51% al 75% en LS Invest AG



Apertura del cuarto hotel de construcción propia: Lopesan Costa Bávaro Resort, Spa & Casino



Nuestra misión, visión y valores

Misión

Conseguir la satisfacción del cliente, la rentabilidad de las unidades de producción y la sostenibilidad de las instalaciones.

Visión

- Ser la empresa de referencia en el sector en la gestión de actividades turísticas.
- Conseguir la satisfacción del cliente a través de modelos de mejora continua como camino a la excelencia.
- Consolidarnos como una organización de carácter innovador y espíritu participativo.
- Ser un referente de cultura corporativa basada en el respeto y el cuidado del medio ambiente y la protección de la salud y seguridad laboral de nuestros trabajadores, garantizando el respeto de los derechos humanos y laborales y el compromiso con el progreso social y cultural de las Islas Canarias.

Valores

- Rigor profesional.
- Honestidad.
- Sinceridad y claridad.
- Compromiso con la calidad, respeto al medio ambiente y cultura preventiva.
- Promoción interna.



INTEGRAMOS LA SOSTENIBILIDAD DE FORMA SOSTENIBLE PARA ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS.

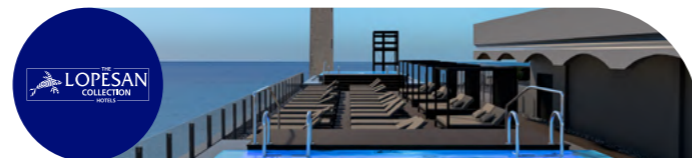
El valor de nuestras marcas

En Lopesan, trabajamos incansablemente para mejorar nuestros servicios a través de la innovación permanente y la creación de una atmósfera especial y acogedora en los hoteles.

Apostamos por crear **espacios innovadores**, funcionales y con temáticas diferenciadas que ofrezcan a nuestros clientes una amplia variedad de posibilidades para disfrutar de sus vacaciones y relajarse, depositando plenamente su confianza en nosotros.

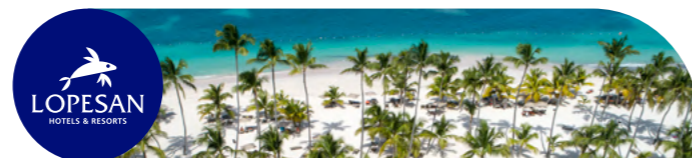
Para ello, contamos con **seis exclusivas marcas** para cada uno de nuestros 21 hoteles, algunos en propiedad y otros en gestión, situados en España, Alemania, Austria y República Dominicana.

Nuestra máxima prioridad es conseguir la satisfacción del cliente y garantizar una experiencia inolvidable para los miles de turistas que nos visitan cada año.



The Lopesan Collection Hotels

A través de esta marca, de la que forman parte nuestros hoteles de cinco estrellas, ofrecemos a los clientes un concepto vanguardista y novedoso para disfrutar de unas vacaciones inolvidables en enclaves privilegiados donde encontrar un refugio de paz y desconexión. Destaca además su cuidada e innovadora decoración, con una estética diferencial que aporta la calidez y armonía que buscan nuestros huéspedes.



Lopesan Hotels & Resorts

La apuesta por la calidad, la tecnología y la atención personalizada son los signos distintivos de esta marca, caracterizada por una arquitectura única y unas lujosas y espectaculares instalaciones. Como valor diferenciador, apostamos por el cuidado trato y cercanía del personal y el confort y calidad de estos hoteles de primera categoría.



Abora by Lopesan Hotels

Se trata de un nuevo concepto de hotel en el que prima la luz, el color y la diversión en unos espacios renovados y desenfadados que ofrecen las mejores prestaciones, con una arquitectura contemporánea y una cuidada estética. Contamos con una amplia oferta de entretenimiento, con ofertas de todo incluido para poder disfrutar de la amplia variedad gastronómica que ofrecemos.



Corallium by Lopesan Hotels

La tranquilidad, confort y bienestar que ofrecen estos hoteles, ubicados en las Islas Canarias, hacen que el huésped disfrute de unas vacaciones inolvidables en un entorno de relax y paz. Estos hoteles están situados en primera línea de mar y se hallan completamente renovados, ofreciendo un equipamiento de alta calidad y unas vistas privilegiadas.



IFA Hotels & Resorts

Nuestra marca más internacional, y una de las insignias del Grupo, cuenta con una variedad de hoteles, resorts y complejos turísticos que se adaptan a las necesidades de los huéspedes, ofreciendo una experiencia única en zonas turísticas privilegiadas con una localización inmejorable. La excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente son nuestro principal objetivo para poder ofrecer una estancia inolvidable.



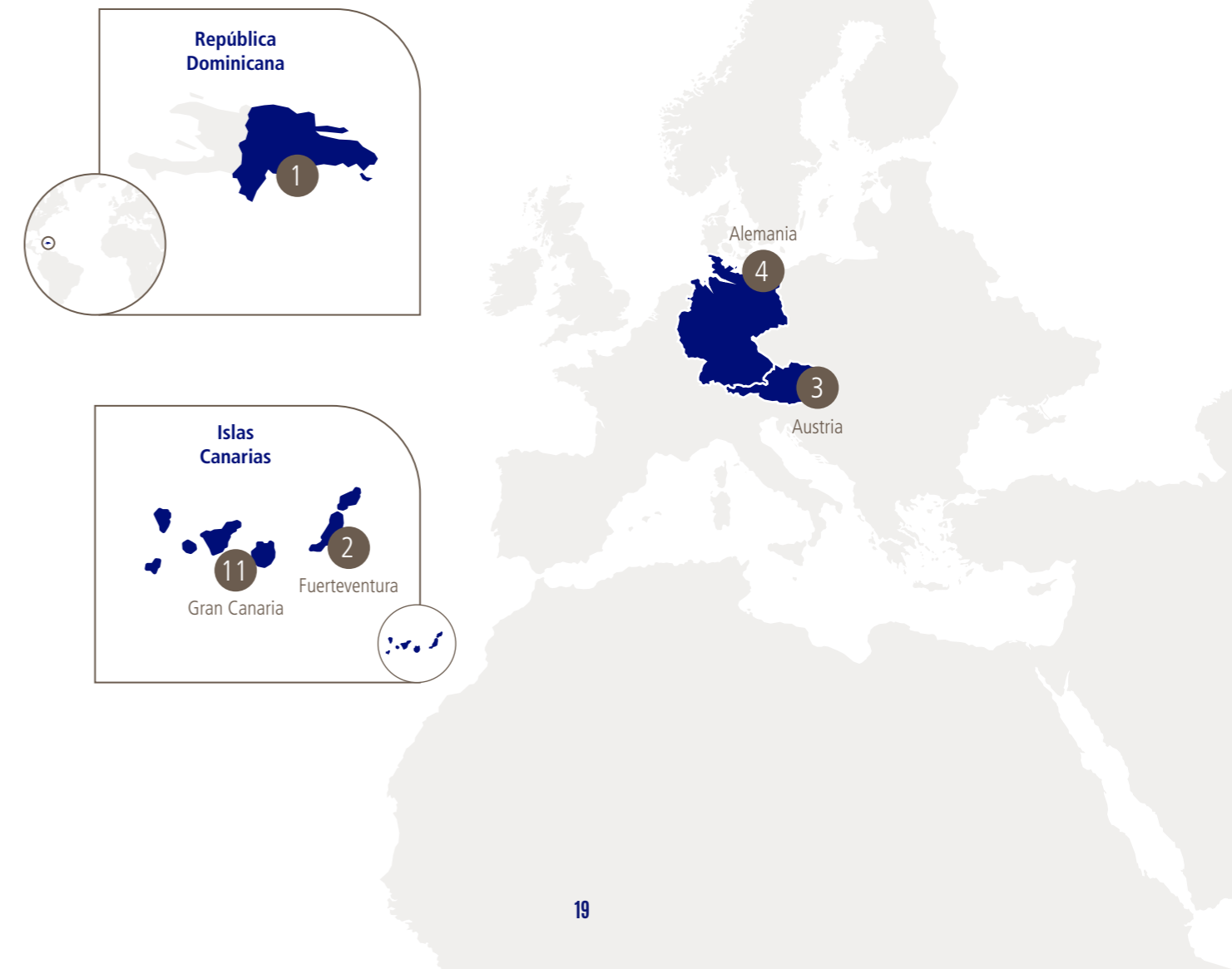
Kumara by Lopesan Hotels

Estos hoteles se caracterizan por su identidad propia, originalidad, modernidad y funcionalidad, creando acogedores ambientes adaptados a las necesidades de los huéspedes. Cada establecimiento cuenta con peculiaridades que los diferencia entre sí, transformándolos en hoteles únicos y sorprendentes que ofrecen un balance perfecto entre precio y calidad.

Nuestro portfolio de hoteles

Gran Canaria	Nº habitaciones	Austria	Nº habitaciones
LOPESAN COSTA MELONERAS RESORT & SPA	1.138	IFA ALPENROSE HOTEL	100
LOPESAN BAOBAB RESORT	677	IFA ALPENHOF WILDENTAL HOTEL	57
LOPESAN VILLA DEL CONDE RESORT & THALASSO	561	IFA BREITACH APARTMENTS	32
ABORA BUENAVENTURA BY LOPESAN HOTELS	724		
ABORA CATARINA BY LOPESAN HOTELS	410		
ABORA CONTINENTAL BY LOPESAN HOTELS	404		
ABORA INTERCLUB ATLANTIC BY LOPESAN HOTELS	397		
CORALLIUM DUNAMAR BY LOPESAN HOTELS	273		
CORALLIUM BEACH BY LOPESAN HOTELS	210		
FARO LOPESAN COLLECTION HOTEL	182		
KUMARA SERENOA BY LOPESAN HOTELS	174		
Fuerteventura	Nº habitaciones	Alemania	Nº habitaciones
IFA ALTAMARENA HOTEL	238	IFA RÜGEN HOTEL & FERIENPARK	546
VILLAS ALTAMARENA	12	IFA FEHMARN HOTEL & FERIEN-CENTRUM	422
		IFA SCHÖNECK HOTEL & FERIENPARK	318
		IFA GRAAL-MÜRITZ HOTEL, SPA & TAGUNGEN	150
República Dominicana	Nº habitaciones		
LOPESAN COSTA BÁVARO	1.042		

Nuestros hoteles



03.2. Impacto en cifras



Actividad

243

millones de euros de ingresos

55

millones de euros de beneficios

739.867

habitaciones de hotel vendidas



Impacto ambiental

4.188.100

euros de gasto en inversiones ambientales

26.369.911

KWh de electricidad consumida

795.855

KWh de energía renovable generada

11.018.409

Kg de CO₂ generados en España

66%

de reducción de la huella de carbono con respecto a 2020



Equipo humano

2.193

empleados

44%

de representación femenina

235

nuevas contrataciones

5.312

horas de formación a empleados



Compromiso social

100%

de proveedores homologados

85%

de gasto en proveedores locales

304.569

Kg de fruta y verdura de proximidad suministrada

66.554

euros de donaciones realizadas



03.3. Estrategia de negocio

Una de nuestras máximas preocupaciones en este contexto global de incertidumbre política, social y económica que se ha acentuado a raíz del impacto mundial de la COVID-19, es asegurar una rápida **adaptación del negocio** y adecuada toma de decisiones.

En base a ello, nuestra estrategia empresarial, establecida en un Plan a cuatro años que abarca hasta 2022, se ha revisado y redefinido con el fin de dar **respuesta a un entorno cada vez más competitivo y cambiante**, con una dicotomía entre pensamiento global y actuación local.

Así, todos los miembros de nuestro equipo estamos alineados en torno a un propósito común para lograr el **éxito y sostenibilidad** de la compañía, en línea con los valores y visión de la empresa. De esta forma, logramos convertir los retos en oportunidades, afianzando la compañía con un crecimiento consolidado a largo plazo.

Además, apostamos por la **innovación** como un pilar esencial para impulsar la transformación digital de la empresa, con nuevas herramientas tecnológicas a implementar en las áreas de marketing y comunicación del Grupo.

Apostamos firmemente por la sostenibilidad y la digitalización como palancas transformadoras para avanzar hacia un modelo de turismo responsable y sostenible.

Nuestros objetivos estratégicos

⌵

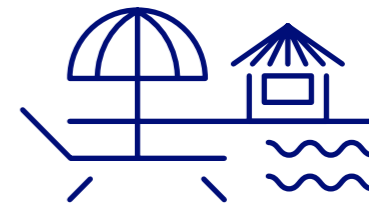
1. Expansión del Grupo

- **Construcción de microdestinos**, centrados principalmente en Iberoamérica, que permiten aportar una oferta complementaria de ocio, restauración y zonas comerciales.
- **Consolidación como empresa gestora de propiedades de terceros.**

En línea con este importante objetivo estratégico, en Lopesan prevemos duplicar la oferta de alojamiento internacional en los próximos cinco años.

La adhesión a nuestro portfolio del complejo hotelero **Eden Beach Resort & Spa**, prevista para mediados de 2022, vendrá acompañada de una importante colaboración con proveedores tácticos que aportarán alguna de las herramientas más potentes del mercado, creando un ecosistema de innovación de alto rendimiento.

Además, en septiembre de 2020 iniciamos la gestión del hotel Kumara Serenoa by Lopesan Hoteles, de 4 estrellas y situado al sur de Gran Canaria, en una privilegiada ubicación y con una arquitectura vanguardista en un entorno natural único.



Nos hemos convertido en la primera cadena hotelera canaria con presencia en Asia, con la inminente apertura de nuestro primer hotel en Asia, el complejo de lujo de 5 estrellas Eden Beach Resort & Spa, situado en Khao Lak.



2. Enfocados al cliente

- 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 Recursos Humanos. Gestión de las capacidades

A través de nuestra estrategia de Recursos Humanos, impulsamos la **protección y el desarrollo profesional de los empleados** en el mejor entorno laboral posible, consiguiendo unos profesionales más motivados y preparados, que hacen posible el éxito y liderazgo de la compañía. Nuestra prioridad es atraer al mejor talento y convertir la experiencia del empleado en única y transformadora.



4. Evolución del modelo organizativo

Trabajamos para conseguir evolucionar hacia un modelo más operativo y eficiente que se adapte al 100% a las necesidades gestoras de la compañía.

Nuestro objetivo es consolidar la expansión internacional del Grupo, impulsando la gestión de activos inmobiliarios no propios.



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

Centramos nuestros esfuerzos en **ofrecer los mejores productos y servicios**, en búsqueda constante de la excelencia para lograr la plena satisfacción del cliente. Para ello, apostamos por el valor y carácter de nuestras marcas distintivas, que ofrecen un entorno inigualable a los viajeros.



03.4. Enfoque de gestión sostenible

En Lopesan, el compromiso de impregnar la sostenibilidad de forma transversal en todas las áreas de negocio es una de nuestras máximas ambiciones, que tratamos de maximizar involucrando a los grupos de interés.

Como parte fundamental de nuestra cultura corporativa, impulsamos el compromiso con la **calidad y satisfacción del cliente** y de los grupos de interés interrelacionados, asegurando la protección del medio ambiente, favoreciendo un entorno laboral seguro y saludable y promoviendo el progreso social y cultural de las Islas Canarias.

Así, para cumplir nuestros ambiciosos objetivos de sostenibilidad y asegurar una adecuada y efectiva gestión, a lo largo del año 2020 y 2021 hemos realizado un **Análisis de Materialidad** con el fin de identificar los asuntos prioritarios de la compañía en materia ambiental, social y de buen gobierno.

Para su elaboración, realizado siguiendo la metodología GRI, hemos tenido en cuenta tanto la **visión interna** de las distintas áreas que conforman la organización como la **perspectiva externa**, a través del estudio entre otros, de fuentes de información de referencias en sostenibilidad como la Directiva Europea de Información no Financiera.

A partir de nuestro Análisis de Materialidad, hemos identificado **7 aspectos muy relevantes y 7 relevantes**, que constituyen las prioridades sobre las que se asienta la estrategia de sostenibilidad del Grupo y en las que debemos centrarnos para asegurar un total alineamiento con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Nuestros principales grupos de interés

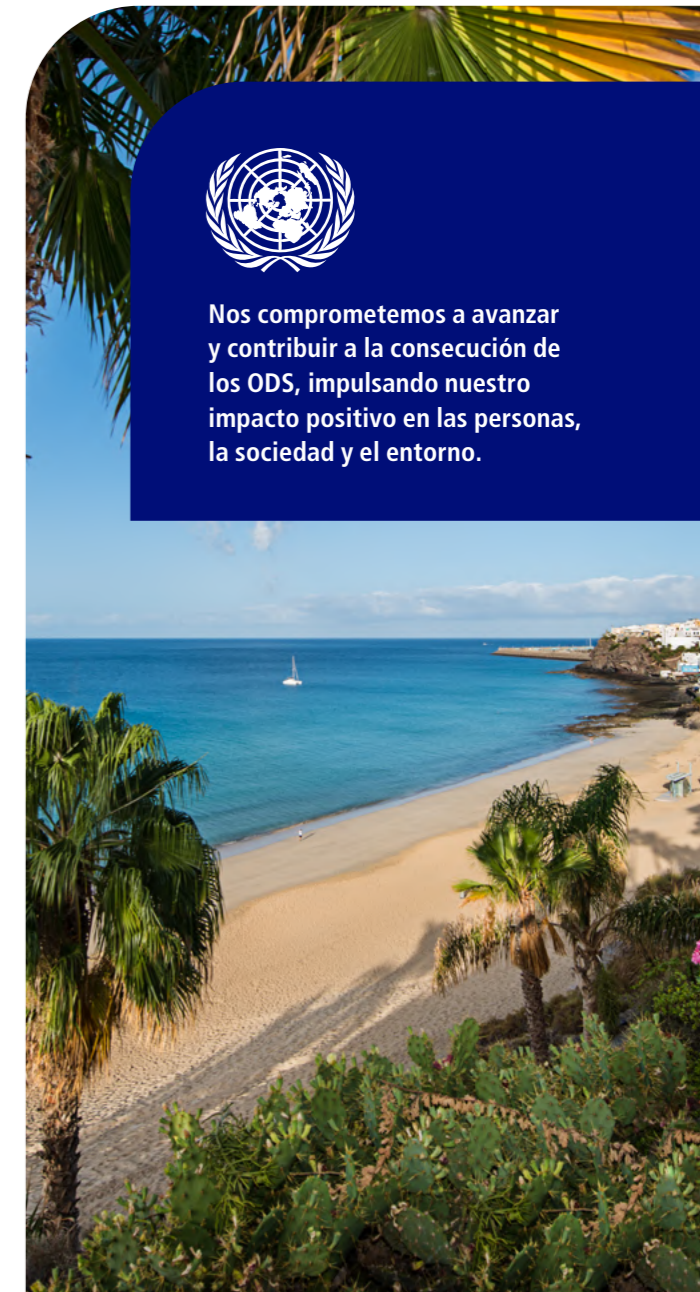
-  **CLIENTES**
-  **EMPLEADOS**
-  **COMUNIDAD LOCAL**
-  **PROVEEDORES**
-  **ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR**
-  **ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

Además, para asegurar una adecuada respuesta a los asuntos materiales de la compañía, disponemos de un **sistema de gestión y control de riesgos** en todas las áreas de la organización. De esta forma, conseguimos identificar, valorar y gestionar en base a criterios homogéneos, los principales riesgos a corto y medio plazo que puedan afectar a nuestros objetivos estratégicos, con el fin de poder adoptar las medidas de adaptación y mitigación correspondientes.

Nuestro sistema de gestión de riesgos

-  **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**
-  **EVALUACIÓN DE RIESGOS**
-  **RESPUESTA A LOS RIESGOS**
-  **SEGUIMIENTO Y CONTROL**
-  **COMUNICACIÓN**

Asimismo, resulta de gran importancia para nosotros incorporar como parte fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** trazados por Naciones Unidas para el año 2030 con el fin de hacer frente a los desafíos sociales, económicos y ambientales del presente y del futuro.



Por otro lado, para reforzar nuestra estrategia de sostenibilidad, contamos con una serie de políticas, entre la que destaca la **Política de Sostenibilidad de Lopesan Group**, donde se reflejan nuestros compromisos y objetivos para lograr el cuidado del entorno, la protección de los empleados y el desarrollo de la comunidad local, promoviendo la innovación y la competitividad del sector.

En dicha Política, establecemos además los ejes fundamentales que guían nuestra actuación:

- Asegurar la satisfacción del cliente implementando mecanismos de medición y mejora.
- Adecuar los procesos a las necesidades de los clientes y a las exigencias legales, para la consecución de los objetivos planteados.
- Garantizar la mejora continua, impulsando la innovación e integrando las sugerencias de nuestros clientes y grupos de interés.

A través de nuestra Política de Sostenibilidad materializamos nuestro compromiso en la materia.



Directrices de nuestra Política de Sostenibilidad



EXCELENCIA DEL SERVICIO



GUIDADO DEL PLANETA



PROTECCIÓN DE EMPLEADOS Y PREVENCIÓN DE RIESGOS



DESARROLLO Y APOYO A LA SOCIEDAD



IMPULSO A LA INNOVACIÓN



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



El cuidado de nuestro entorno, empleados y la sociedad, unido a la innovación, son las claves para definir un negocio sostenible.



04 Impacto positivo en el planeta



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

04. Impacto positivo en el planeta

04.1. Gestión de nuestro impacto ambiental

En Lopesan, estamos convencidos de la importancia de asumir un papel proactivo en la protección del medio ambiente, impulsando un modelo de turismo responsable e involucrando a todos los grupos de interés.

De esta forma, el **cuidado del planeta** constituye el eje central de nuestro compromiso ambiental, contribuyendo a proporcionar un entorno más sostenible y habitable y preservando el valor de los recursos naturales como el agua o la biodiversidad. Así lo reflejamos en nuestra **Política de Sostenibilidad**, donde destacamos la importancia del cuidado del entorno natural, que supone una apuesta estratégica de Lopesan.

Para lograr una adecuada gestión ambiental en línea con los más altos estándares de calidad ambiental, hemos implantado un **Sistema de Gestión Integrado** de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía.

Disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental certificado de acuerdo con la Norma **ISO 14001:2015**, que nos permite gestionar los riesgos ambientales, identificar oportunidades de mejora y anticiparnos a cualquier impacto negativo derivado de nuestra actividad. Además, contamos con la certificación ambiental **ISO 50001:2018**, implantada con el objetivo



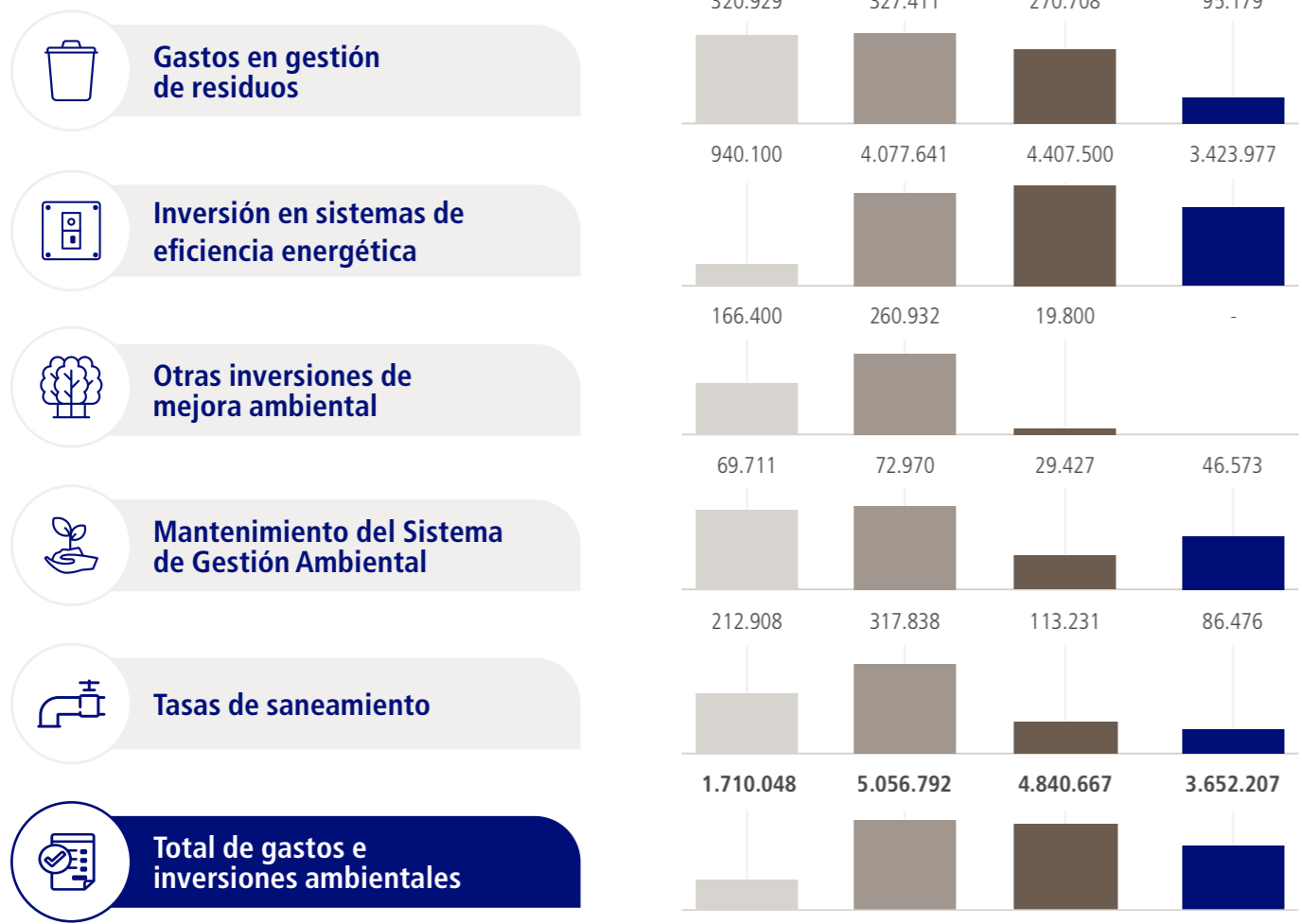
Reflejo de nuestro compromiso con la sostenibilidad y el afán de mejora continua es la obtención para los hoteles en España de la certificación Travelife Gold, la máxima distinción que otorga esta entidad, y que nos ha permitido evaluar, verificar y comunicar los logros de la compañía en materia de sostenibilidad.

de asegurar la mejora continua en la gestión de la energía e impulsar la eficiencia energética en la organización.

Igualmente, para nuestra División Industrial, también estamos certificados según la ISO 50001:2018, que nos permite asegurar una adecuada gestión ambiental de la actividad.

La certificación Travelife, que garantiza el **cumplimiento de altos estándares internacionales en el sector turístico**, avala nuestro desempeño sostenible, habiendo obtenido la calificación de excelente a través de la implantación de buenas prácticas. Se trata, por tanto, de una distinción que refuerza la responsabilidad que venimos demostrando para impulsar el desarrollo sostenible en nuestra organización.

Inversión ambiental



04.1.1. Cálculo de nuestra huella de carbono

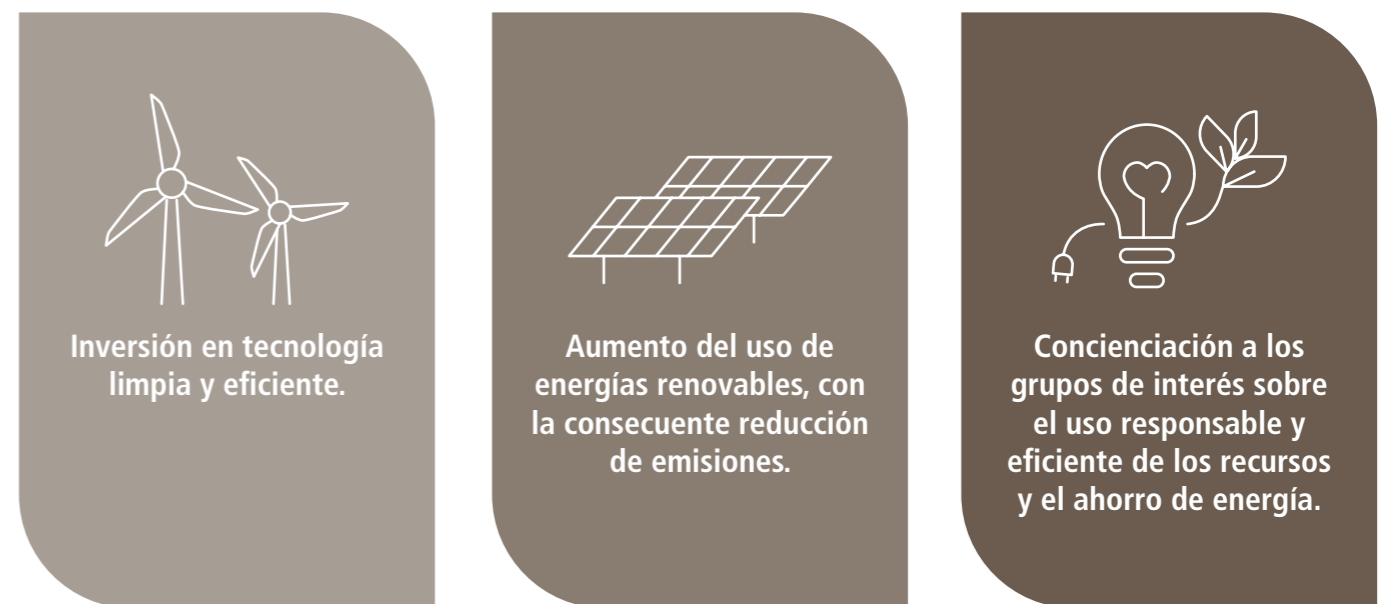
En Lopesan, somos conscientes de la necesidad de afrontar de forma decidida el desafío del cambio climático. Por ello, resulta fundamental centrar nuestros esfuerzos en impulsar la transición **hacia una actividad baja en carbono**, mitigando el impacto ambiental que generamos.

De esta forma, a fin de avanzar en la medición y el **control del impacto** de nuestra actividad, una de las principales actuaciones que realizamos es el

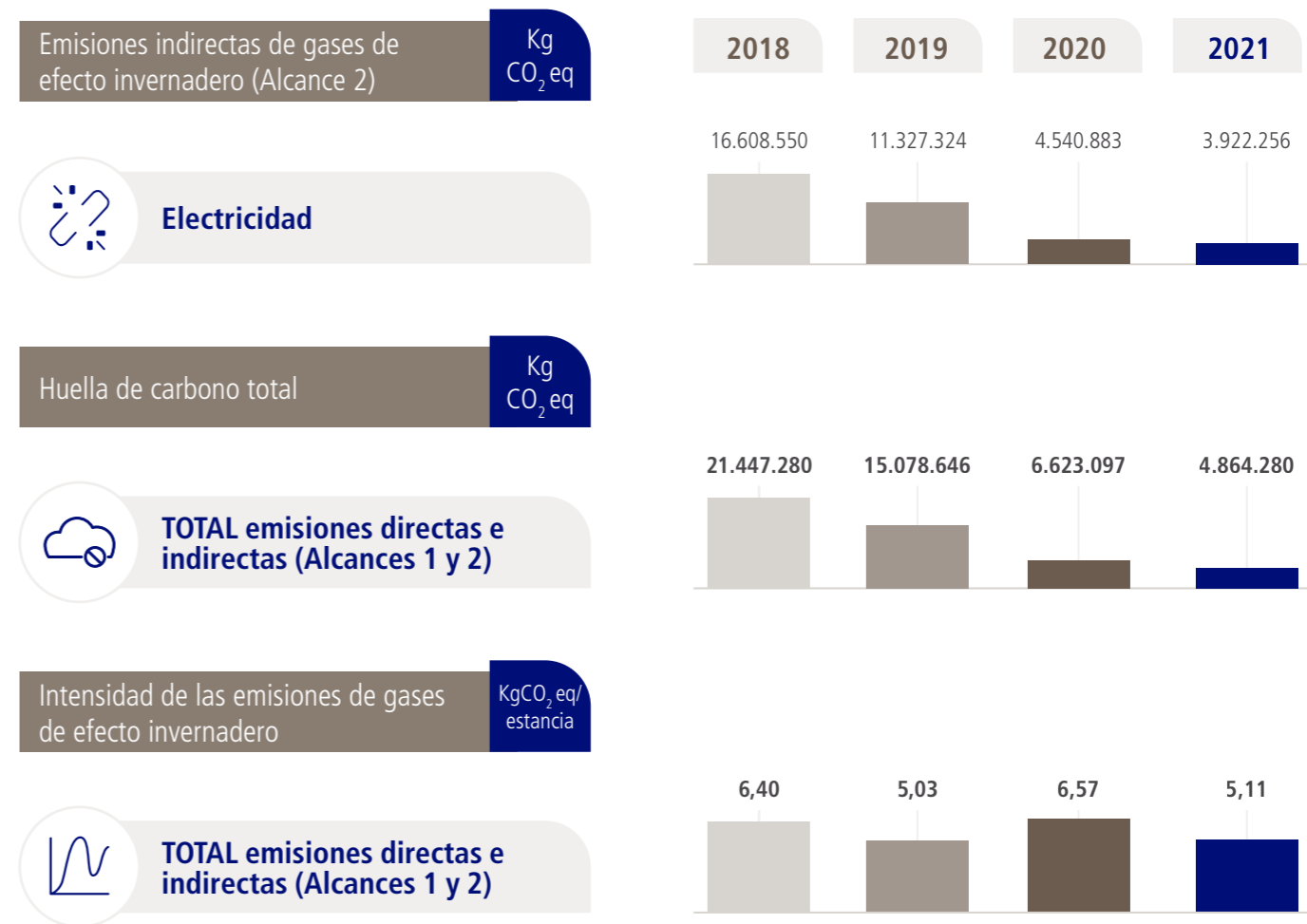
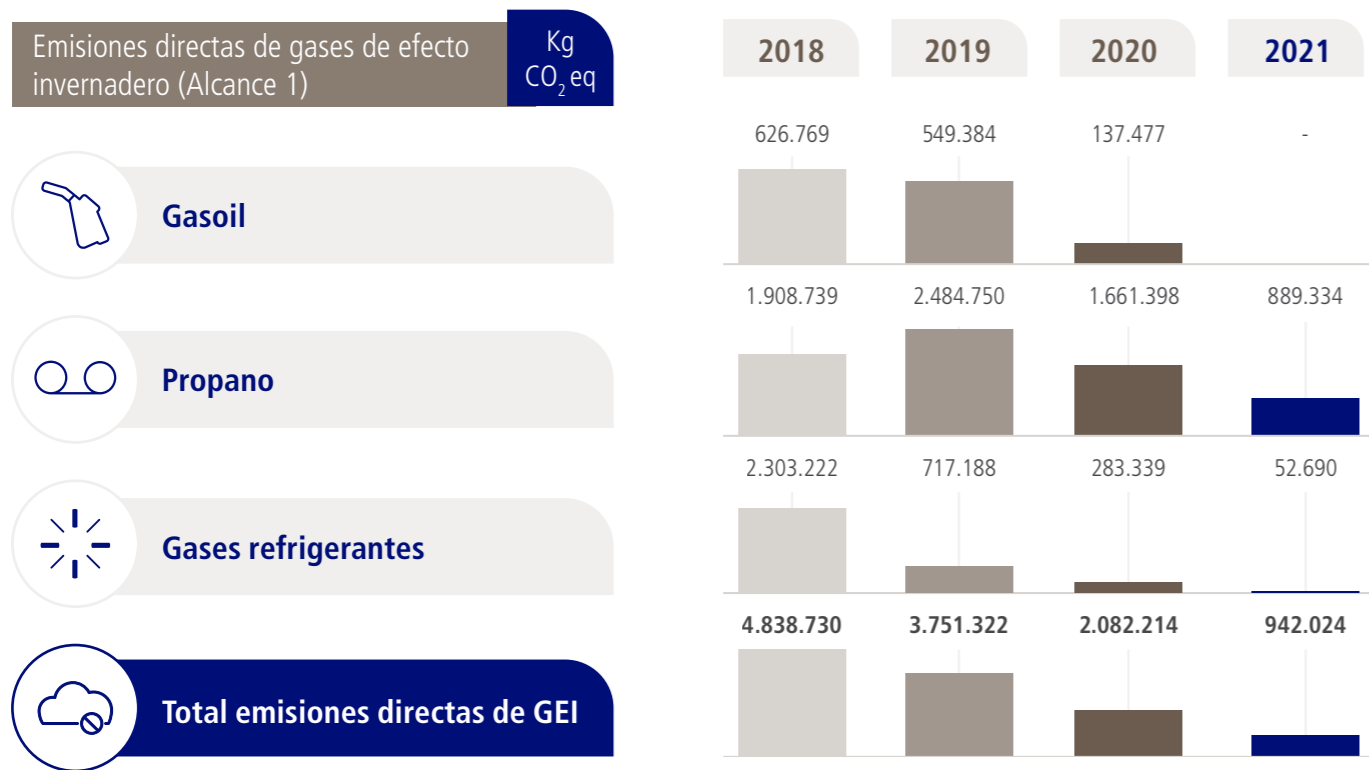
cálculo de la huella de carbono de la compañía, que nos permite identificar los gases de efecto invernadero (GEI) generados de forma directa o indirecta en nuestra organización.

Así, conseguimos identificar oportunidades de reducción de consumos y medidas de mitigación, adaptando las actuaciones a nuestra estrategia de sostenibilidad.

Nuestros pilares en la lucha contra el cambio climático



Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Como se puede observar en la gráfica, las emisiones generadas por el consumo de electricidad (Alcance 2) representan el 80% del total. Por ello, hemos identificado una serie de medidas a implementar en aras a conseguir la **reducción de nuestros consumos energéticos**.

Asimismo, a lo largo de 2021 hemos logrado una **disminución de nuestra huella de carbono** de un 26% con respecto al año anterior, lo que refuerza el compromiso por continuar desarrollando estrategias de mitigación del impacto ambiental.

En este sentido, a fin de afianzar nuestro propósito de mejora continua en el desempeño ambiental de la organización, nos hemos fijado los siguientes **objetivos para 2022**:

- Ahorro de un 5% de energía eléctrica mediante la sustitución progresiva de luminaria convencional por tecnología LED.
- Instalación de alarmas de apertura de puertas en cámaras frigoríficas.
- Segregación de puntos de medida en energía eléctrica, para mejorar la calidad de los datos de consumo.
- Reducción del consumo de energía en las instalaciones térmicas.
- Compra de hormigón y árido en obra con declaración ambiental de producto.
- Mejora en el control de procesos mediante ISO Tools.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

04.1.2. Eficiencia energética

En Lopesan, lograr la eficiencia energética y la sustitución de combustibles fósiles por **fuentes de energía renovable** son aspectos fundamentales que integramos en nuestra estrategia ambiental, con el fin de impulsar un modelo de negocio más sostenible.

Fruto de nuestro compromiso por impulsar las energías renovables dentro de la compañía, destacamos la **instalación de tres parques eólicos** para la producción de energía verde, ubicados en Santa Lucía del Mar, Montaña de Arinaga y Espinales.

Estos parques, que tienen una capacidad de producción de hasta 112.000 megavatios, han supuesto una **inversión de más de 40 millones de**

euros, financiados parcialmente por el Fondo Europeo de Desarrollo General (FEDER) a través de la línea de ayudas de Economía Baja en Carbono.

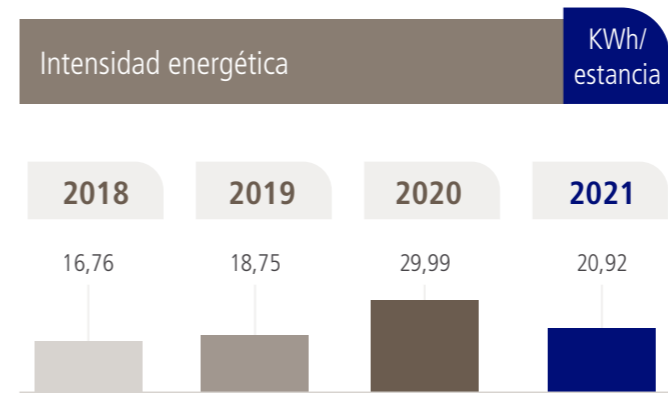
Por otro lado, siguiendo nuestra apuesta por las energías renovables, cabe destacar las **instalaciones fotovoltaicas y térmicas** con las que cuentan nueve de los hoteles de Lopesan. De esta forma, disponemos de energía solar térmica que es consumida en nuestras propias instalaciones y energía solar fotovoltaica que es volcada directamente a la red.

Además, estamos iniciando los trámites para instalar otra planta solar fotovoltaica en nuestros hoteles de San Bartolomé de Tirajana, que tendrán una potencia de 5 megavatios.



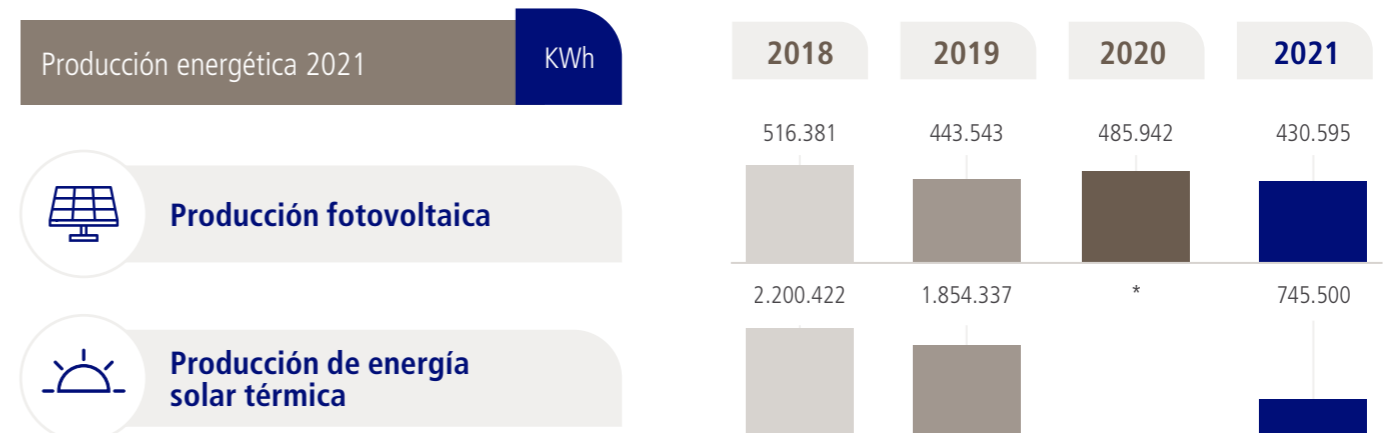
Nuestro objetivo es conseguir un óptimo uso y gestión de la energía para alcanzar la máxima eficiencia, en línea con el ODS 7 Energía asequible y no contaminante.

Nuestros consumos energéticos



Como se puede apreciar en las gráficas, tanto el consumo de propano y electricidad como la intensidad energética han descendido respecto al año anterior. La **acusada disminución del consumo de propano**, de un 95%, se debe principalmente a la instalación de bombas de calor y a la recuperación del calor de las enfriadoras para la climatización de las piscinas. Por otro lado, el consumo de electricidad se ha reducido un 13% y la intensidad energética un 5%.

Nuestra producción energética



*Dato de 2020 no disponible debido a una avería en los contadores.



A través de la aplicación de medidas energéticas conseguimos continuar reduciendo nuestra huella de carbono.

Asimismo, a lo largo de 2021 reforzamos nuestro compromiso con la eficiencia energética a través del **desarrollo de diversas acciones** en las que seguimos trabajando en 2022:

- Instalación del sistema de iluminación LED, que permite un elevado ahorro de consumo energético.
- Mejora del sistema de monitorización energética y ampliación de puntos de medida.
- Control de gases refrigerantes.
- Desarrollo de informes mensuales de consumos energéticos con indicadores de eficiencia energética y análisis de desviaciones respecto a los objetivos propuestos.

04.2. Uso sostenible del agua

En los últimos años, nos encontramos ante un **verdadero desafío** por el uso insostenible realizado a escala global de los recursos para satisfacer las necesidades básicas en todo el mundo.

Como parte de nuestro compromiso de contribuir a la consecución del ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento, en Lopesan asumimos la responsabilidad de conseguir el **máximo aprovechamiento y optimización** de un bien tan valioso y escaso como es el agua, cuya disponibilidad se ha visto aún más reducida por los fenómenos meteorológicos extremos.

Se trata de un **compromiso de gran importancia** para nosotros, teniendo en cuenta nuestra presencia en una zona de un alto estrés hídrico, las Islas Canarias, donde se ubican la mayoría de los hoteles de Lopesan. De esta forma, impulsamos una **adecuada gestión del agua** que permita reducir los consumos y sensibilizar a los grupos de interés sobre la importancia de utilizar este recurso de forma racional.

Conscientes de que nuestra actividad requiere de un importante volumen de agua para su adecuado funcionamiento, incluyendo el consumo directo en habitaciones y el agua utilizada en jardines y piscinas, promovemos un **uso responsable entre los clientes y empleados** que permita entre todos alcanzar nuestros objetivos de reducción.

Para ello, llevamos a cabo una serie de **medidas de ahorro** del consumo de agua, entre las que destacamos la instalación de aireadores en grifos, sistemas de doble descarga en cisternas o la adquisición de maquinaria eficiente. Además, implementamos medidas de uso eficiente en habitaciones, zonas comunes como jardines y piscinas o áreas de ocio como el spa o la talasoterapia.



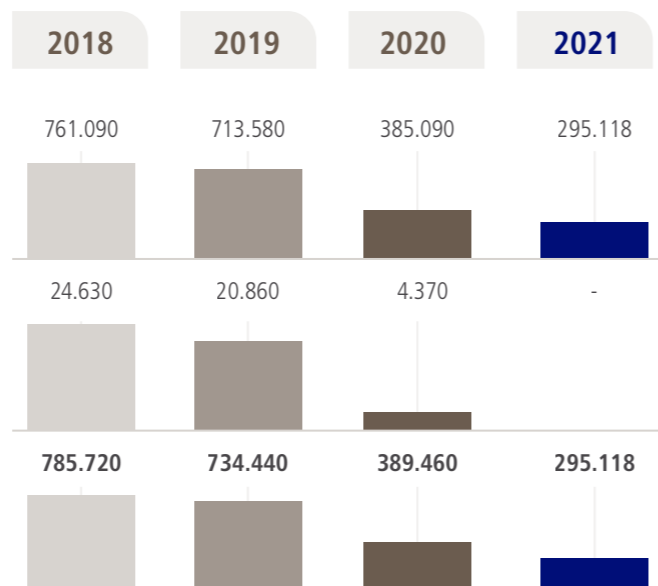
Uno de los aspectos principales en los que estamos trabajando dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad es asegurar un uso responsable y sostenible de los recursos disponibles, minimizando los consumos, así como la generación de residuos.

La captación de agua de abasto ha descendido un **23%** respecto al año anterior.

Nuestro consumo de agua



En Lopesan, disponemos de **sistemas de depuración de aguas residuales** propios en los hoteles Costa Meloneras y Villa del Conde, que nos permiten, por un lado, reducir el volumen de agua vertida a la red de alcantarillado y, por otro, reutilizar el agua depurada para el riego de zonas verdes. De esta forma, conseguimos disminuir las necesidades de captación de agua de mar y, por tanto, nuestro consumo.



Cabe destacar que, a lo largo de 2021, hemos producido 12.945 m³ de agua depurada, un 70% más con respecto al año anterior.

Por otro lado, la **eliminación de aguas residuales** la llevamos a cabo evitando en todo momento el riesgo de contaminación y reciclando en la medida de lo posible las aguas grises y de riego en jardines.

04.3. Economía circular

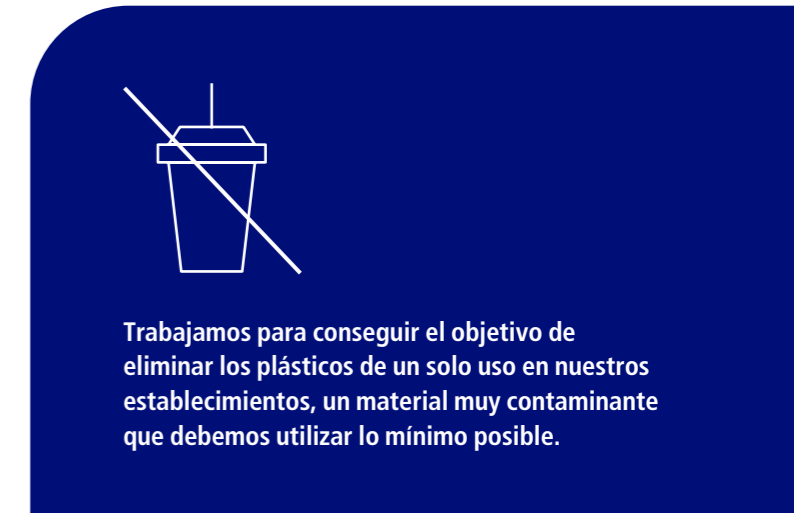
Trabajamos para integrar la circularidad en nuestro modelo de negocio, impulsando la reutilización y el reciclaje de los residuos y contribuyendo a su minimización.

Conscientes de que la economía circular constituye una **oportunidad para contribuir al desarrollo sostenible**, permitiendo mitigar al mismo tiempo los efectos del cambio climático, en Lopesan llevamos a cabo diversas acciones que reafirman nuestra apuesta por la circularidad.

Por un lado, seguimos avanzando en nuestro proyecto **“Cero papel”**, impulsando las nuevas tecnologías y la aplicación de herramientas digitales que permitan optimizar el uso de este recurso, a través de la implementación de diversas iniciativas:

- Proceso de facturación electrónica.
- Digitalización de registros sanitarios mediante App.
- Comunicaciones con clientes a través de SMS o WhatsApp.

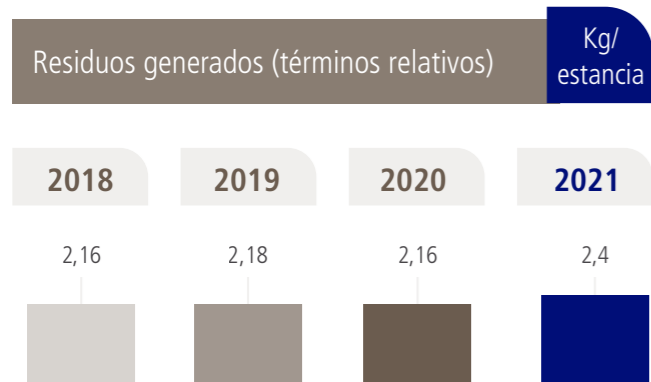
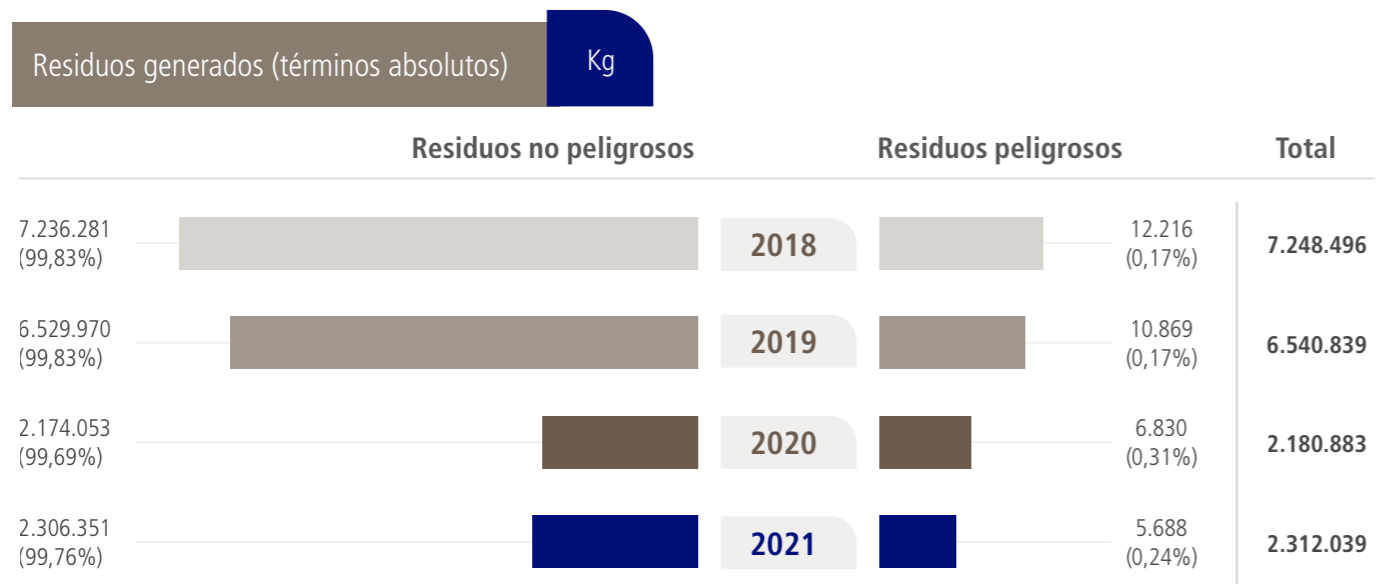
Además, contamos con una **Política de compras sostenible**, a través de la que fomentamos buenas prácticas con nuestros proveedores para conseguir su alineación con los compromisos de sostenibilidad que asumimos en Lopesan.



En aras a conseguir nuestro **objetivo de reducción de plásticos**, hemos eliminado las pajitas y removedores, además de utilizar en la medida de lo posible envases y platos de cartón, cubiertos de madera y vasos de policarbonato y polipropileno reutilizables en piscinas, así como dispensadores de agua en sustitución de botellas de plástico.

Asimismo, todos nuestros hoteles cuentan con **sistemas de separación de residuos** en origen, que permiten su posterior reciclaje o valorización, disponiendo de contenedores, prensas verticales y auto-compactadores para su mejor gestión.

Residuos generados en Lopesan



Hemos reducido nuestros residuos peligrosos en un 16% con respecto al año anterior.



Los **residuos no peligrosos**, que representan un 99,76% del total, se componen básicamente de papel y cartón, envases y plásticos, vidrio y restos de poda. Por otro lado, los **residuos peligrosos**, que constituyen un 0,24%, están compuestos principalmente por envases contaminados, aerosoles, baterías, fluorescentes, residuos de aparatos eléctricos y disolventes.

Del total de residuos que generamos, cabe destacar que un 41,62% lo entregamos a un **gestor autorizado** para su adecuado tratamiento, mientras que el 58,38% restante es entregado al Complejo Ambiental de Juan Grande, donde una parte se valoriza para la recuperación de elementos reciclables y otra se deposita en vertedero.

De igual forma, y a fin de contribuir a la consecución del ODS 12 Producción y Consumo Responsable, trabajamos para reducir el **desperdicio de alimentos**, un tema que nos tomamos muy en serio dado su impacto social y humanitario, así como las importantes consecuencias negativas que tiene en el medio ambiente.

Para minimizar este impacto, llevamos a cabo diversas acciones en nuestros restaurantes y comedores con el fin de **ajustar al máximo la oferta a la demanda de servicios**, asegurando la cantidad y la calidad de la oferta. De esta forma, nos esforzamos por planificar las comidas en función de las necesidades reales en base a la previsión de ocupación y al control de consumibles mediante inventarios mensuales.

Asimismo, estamos trabajando en la implantación de un sistema de control de desperdicios a través de un **software de inteligencia artificial** que permita el análisis pormenorizado y control de los residuos generados en los restaurantes y bares de nuestros hoteles.

A lo largo de 2021, en Lopesan hemos generado un total de 160.463 kg de desperdicios de alimentos, con una **tasa de desperdicio** por estancia del 0,16%, habiendo logrado reducir la pérdida de alimentos en un 24% con respecto al año anterior.

04.4. Protección de la biodiversidad

En Lopesan, tenemos el firme propósito de generar un impacto positivo en la biodiversidad, contribuyendo a la conservación y protección de nuestro entorno.

Nuestros hoteles están situados en entornos privilegiados con una gran riqueza natural y paisajística, por lo que la protección de la biodiversidad resulta de gran importancia para nosotros.

Reflejo de este compromiso, en línea con el ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres, es nuestro proyecto para la **gestión sostenible de la Finca Veneguera**, situada al sureste de Gran Canaria, en el municipio de Mogán y que ocupa una extensión de más de 2.800 hectáreas.

En dicha Finca, dedicada históricamente a la agricultura tradicional y de la que somos propietarios desde 2014, los agricultores se centran a día de hoy

en impulsar una agricultura sostenible, con plantaciones donde se cultivan principalmente plátanos, mangos, aguacates, cítricos y hortalizas. De esta forma, contribuimos al desarrollo de la comunidad local, la mejora de la biodiversidad y la protección del suelo.

Asimismo, en 2019 iniciamos el proceso para la **construcción de una desaladora** en la finca que permitiera aumentar el volumen de agua disponible sin afectar a la extracción de agua subterránea.

Actualmente, disponemos en la finca de 73,47 hectáreas de cultivo, de las cuales 5,50 están dedicadas a agricultura ecológica. En total, hemos suministrado 304.569 Kg de fruta y verdura a nuestros clientes, impulsando la producción local y sostenible, además de favorecer el consumo de productos de proximidad en el marco del Proyecto Kilómetro Cero.

Cabe destacar también que hemos realizado durante 2021 **labores de restauración en la cantera de Piedra Grande** en Gran Canaria, contribuyendo de esta forma a la conservación del entorno de esta zona.



Nuestras actuaciones en la Finca Veneguera se centran en potenciar el carácter rural de la finca y preservar su entorno paisajístico.



05 Equipo humano de Lopesan Hotel Group

05. Equipo humano de Lopesan Hotel Group

Nuestros empleados son quienes **transmiten los valores de la compañía** con su trabajo diario, constituyendo la pieza clave para seguir ofreciendo experiencias vacacionales extraordinarias a nuestros clientes. Por ello, el capital humano se posiciona como uno de los pilares fundamentales en nuestra gestión estratégica.

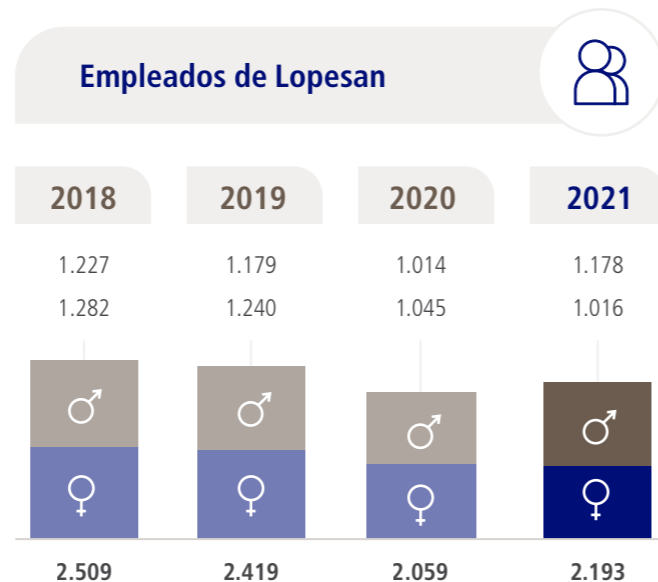
La estrategia de Recursos Humanos que aplicamos en Lopesan se centra en ofrecer a las personas un espacio para poder crecer y desarrollarse, a nivel profesional pero también personal. Así, favorecemos conseguir la **motivación y orgullo de pertenencia** que buscamos en todos nuestros empleados.

05.1. Las personas en Lopesan

Nuestro equipo humano en España está integrado por un total de **2.193 empleados** incluyendo las tres divisiones (hotelera, no hotelera, industrial y agrícola), con una representación femenina del 46%.

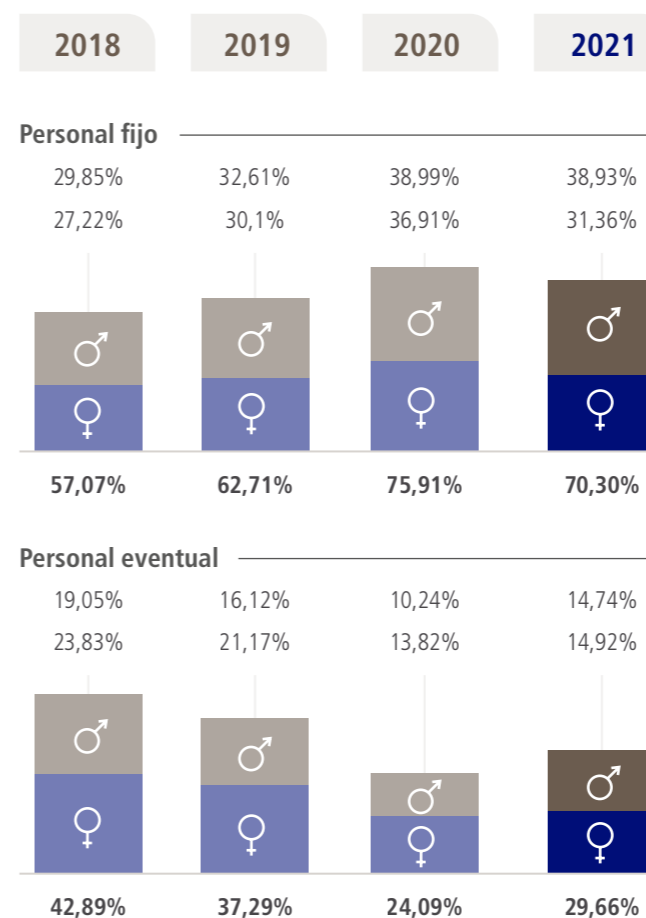
A lo largo de este año, la plantilla ha seguido ajustándose a la nueva realidad tras la pandemia, adaptando los equipos a las necesidades de cada país y buscando en todo momento **proteger el empleo a largo plazo** y asegurar la sostenibilidad de la compañía.

Nuestros empleados



Del total de empleados del Grupo Lopesan en España, un 64% prestan servicios en la división hotelera.

Tipo de contratación desglosada por género



En Lopesan, apostamos por la estabilidad de nuestros equipos, tal y como se refleja en el elevado porcentaje de empleados con **contrato indefinido**, que alcanza un 70,30%. De esta forma, el número de trabajadores con contrato eventual o parcial se mantiene en valores bajos, especialmente para aquellos a tiempo parcial, donde ha habido un importante descenso del 10% al 5%.

Impulso a la igualdad de oportunidades

La diversidad e igualdad de oportunidades constituye una prioridad esencial en Lopesan, tal y como queda reflejado en nuestro **Código Ético**, donde formalizamos el compromiso de promover la no discriminación por razón de raza, sexo, idioma, religión, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal y/o social.

Además, estamos finalizando la elaboración de nuestros **Planes de igualdad**, con el fin de establecer las medidas necesarias para prevenir, mitigar y gestionar los posibles riesgos asociados a situaciones de desigualdad y promover la equidad dentro de la organización. Entre las acciones incluidas en estos planes, destacamos las sesiones de sensibilización y formación en materia de igualdad, los procesos de selección y contratación basados en criterios objetivos o la total eliminación del lenguaje sexista en las comunicaciones.

En línea con estos compromisos, trabajamos para asegurar que la contratación y promoción de nuestros empleados se base exclusivamente en **criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales**, con absoluta independencia de cualquier condición o circunstancia personal.

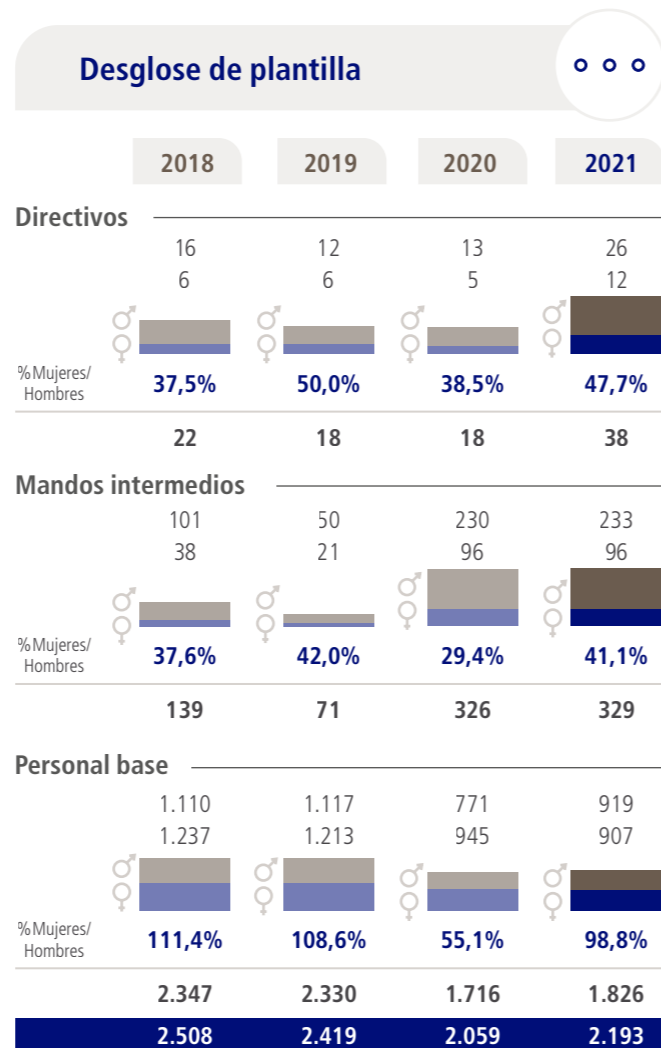
Asimismo, disponemos de un Protocolo de actuación en caso de acoso sexual, que establece el procedimiento a seguir en esos casos.



Promovemos un trato igualitario entre hombres y mujeres, impulsando la equidad, inclusión y respeto en el trato.

Un **46%** del total de nuestra plantilla son mujeres, quienes ocupan un **32%** de los puestos directivos.

Nuestros empleados por categoría profesional desglosado por sexo

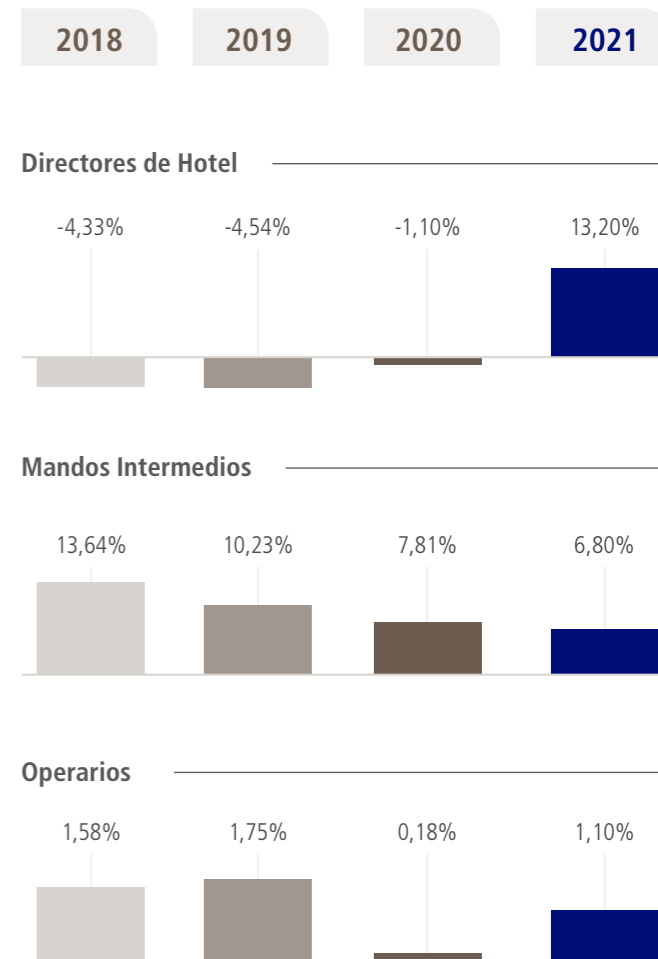


Por otro lado, en cuanto a nuestro compromiso por asegurar la **creación de empleo de calidad**, trabajamos en la aplicación de retribuciones justas y adecuadas para todos nuestros empleados. Nuestro fin es garantizar que todos nuestros profesionales obtengan una remuneración adecuada a su puesto de trabajo y sin discriminación por razón de género.

Con respecto a la **brecha salarial** entre hombres y mujeres, seguimos trabajando para reducir sus valores. En 2021, la diferencia salarial en la categoría de operarios es mínima y hemos logrado reducirla en mandos intermedios un 1,01% con respecto al año anterior.



Brecha salarial*



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



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Acceso universal y apoyo a la diversidad funcional

En 2021 contamos con 49 personas con diversidad funcional en la organización, a las que ayudamos para asegurar una integración laboral completa.

En Lopesan estamos comprometidos con el cumplimiento de los principios de **accesibilidad universal**, especialmente para empleados y clientes con diversidad funcional.

Todos nuestros centros de trabajo se ajustan a unos requerimientos funcionales que permiten un **uso autónomo** por parte de personas con discapacidad o movilidad reducida. En este sentido, disponemos de ascensores, rampas y servicios adaptados a minusválidos para eliminar cualquier tipo de obstáculos.

Durante este año, hemos iniciado una nueva colaboración con la **Fundación Randstad** a través del "Programa Integrados Canarias", promoviendo la participación de nuestros empleados de Gran Canaria en actividades de voluntariado orientadas a la integración social y laboral de personas con diversidad funcional y discapacidad.

Conciliación de la vida personal y familiar

Disponemos de una Política de Desconexión Digital de aplicación a todos nuestros empleados para asegurar la conciliación efectiva de la vida personal, familiar y laboral en línea con lo establecido en la normativa correspondiente.

Respetamos la vida personal y familiar de nuestros empleados, promoviendo **políticas de conciliación** que faciliten un buen equilibrio entre su espacio personal y laboral, y haciendo especial hincapié en la corresponsabilidad, planteada como un derecho y un deber.

Además, en materia de conciliación entre la vida personal y profesional, nos esforzamos a través de diversas medidas por asegurar que las **bajas por maternidad y/o paternidad**, así como cualquier otra ausencia ligada a la situación familiar, no penalice a los empleados en su vida profesional.

En cuanto a la organización de la operativa que exige personal en horarios continuados, planteamos **turnos de trabajo** que permitan distribuir los días festivos y la nocturnidad entre toda la plantilla, siempre y cuando no afecte a trabajadores que presenten algún tipo de impedimento médico.

En 2021, hemos concedido tres permisos de baja por maternidad y siete por paternidad, reincorporándose a su puesto de trabajo el 100% de los trabajadores que las han disfrutado.

05.2. Seguridad y salud

En Lopesan, somos conscientes de que ofrecer a las personas un **entorno de trabajo seguro y saludable** es un requisito indispensable para asegurar su adecuado desarrollo profesional y personal. De esta forma, entendemos la gestión de la seguridad y la salud como un proceso de sensibilización y formación, que requiere la continua identificación de riesgos y medidas de mitigación para conseguir una reducción efectiva de los accidentes laborales.

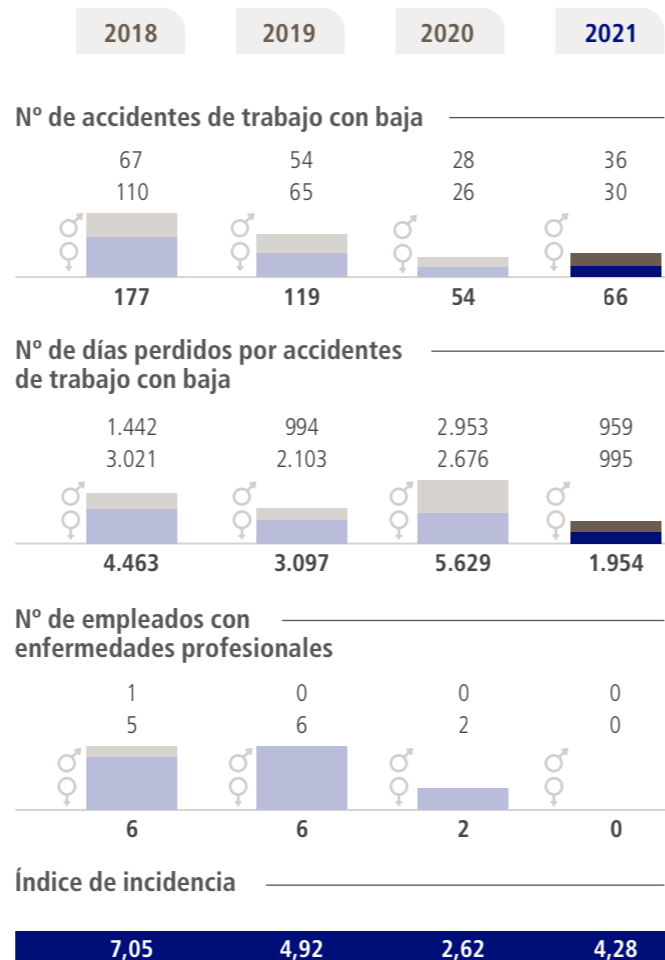
Hemos desarrollado un sistema de gestión de riesgos laborales certificado según los requisitos del estándar internacional ISO 45001:2018.

Este sistema nos permite, entre otros objetivos, minimizar la siniestralidad en nuestros centros de trabajo, promocionar una cultura preventiva y garantizar un adecuado nivel de seguridad y salud laboral.

En este sentido, contamos con dos instrumentos clave para reforzar nuestros compromisos en materia de seguridad y salud laboral:

- **Nuestra Política de prevención de riesgos laborales (PRL)**, que sienta las bases de todas las acciones en materia de seguridad y salud laboral que desarrollamos en nuestros centros.
- **Planes de formación y concienciación**, que nos permiten proporcionar instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral a toda la plantilla.

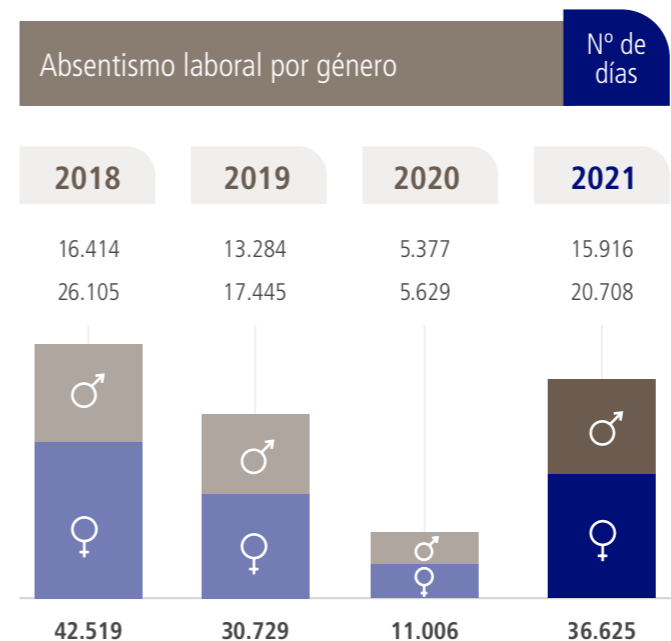
Accidentes de trabajo



Este año podemos destacar el **carácter leve** en el 100% de las lesiones producidas. Además, el número de días perdidos por accidente de trabajo con baja se ha reducido notablemente en comparación con años anteriores.

Por otra parte, el número de accidentes ha aumentado ligeramente, aunque manteniéndose en torno a los valores alcanzados en 2020 y muy por debajo de las cifras de 2018 y 2019. Igualmente, no se ha diagnosticado ningún caso de enfermedad profesional.

En 2021, el absentismo laboral ha aumentado notablemente, recuperando valores de 2019.



Cabe destacar que en 2021 hemos mantenido las medidas de higiene y seguridad recogidas en el **Protocolo de Prevención COVID-19**, cuya puesta en marcha se produjo durante la pandemia. A lo largo del año, estas medidas han ido adaptándose progresivamente a la evolución de la enfermedad y a los nuevos conocimientos que hemos ido adquiriendo sobre ella, siempre en línea con las regulaciones y recomendaciones establecidas por las autoridades sanitarias.

La seguridad y salud de nuestros empleados es lo primero en Lopesan.



05.3. Desarrollo y promoción del talento

Nuestros empleados son el recurso más preciado que tenemos en Lopesan, por lo que dedicamos especial atención a todo el **proceso de identificación, captación y retención del talento**. Buscamos a personas que quieran trabajar con nosotros y que desarrollen un sentido de pertenencia que les haga sentirse orgullosos de la empresa de la que forman parte.

En el marco de nuestra estrategia de Recursos Humanos, entendemos la formación como una herramienta esencial de adaptación y **mejora continua**, que nos permite dotar a nuestros empleados de las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar su labor diaria de la mejor manera posible.

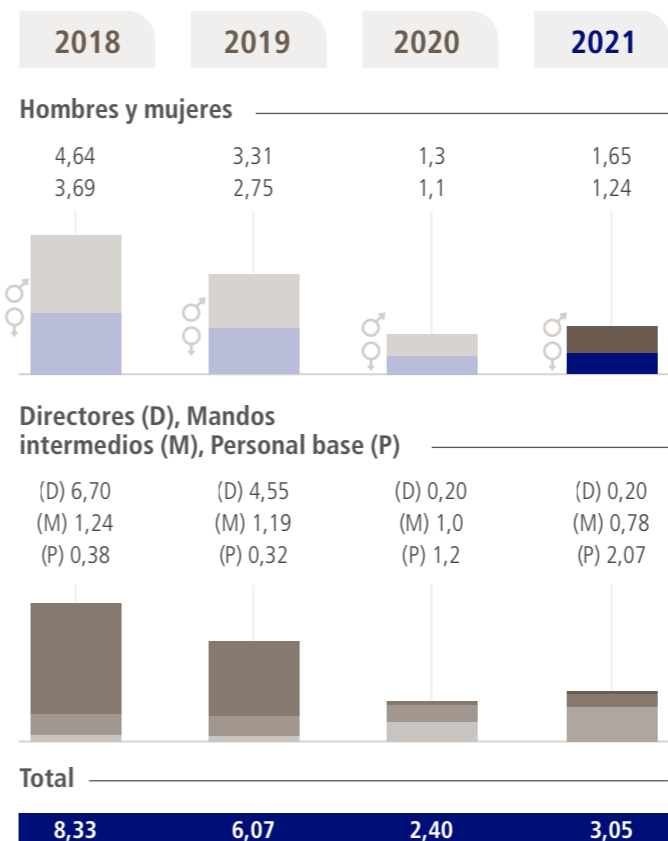
Para ello, disponemos de un **Plan de formación anual**, en modalidad presencial y online, que reúne una amplia selección de materias para lograr mejorar y desarrollar las capacidades profesionales de nuestra plantilla.

El total de horas de formación ha sido de 5.312, de las cuales un 68% se ha impartido al personal base. En 2021 el promedio de horas de capacitación por empleado ha sido de 3,05 horas.

La impartición de cursos en horario laboral en nuestra sede es una de las medidas ofrecidas para promover el desarrollo del talento entre la plantilla.

Formación a empleados

Promedio de horas de formación anuales por género y categoría profesional



Beneficios para empleados

Como parte de nuestra política de retención del talento y con el objetivo de **gratificar el esfuerzo y dedicación de la plantilla**, en Lopesan disponemos de una serie de beneficios sociales dirigidos a empleados, entre los que destacamos las siguientes:

- Seguro médico con cobertura sanitaria completa.
- Descuentos en alojamientos, circuitos de spa, alimentación y bebidas.
- Tarifas especiales para empleados y familiares en nuestro gimnasio Titan Gym Meloneras.
- Programa "Contigo Más", a través del cual nuestra plantilla puede disfrutar de ventajas comerciales en empresas asociadas relacionadas con viajes, hoteles, salud, textil o estética, entre otros.
- Iniciativas de mejora de las condiciones laborales a través del "Portal del Empleado".

Compensamos el esfuerzo y dedicación de nuestro equipo para mantener un equipo consolidado.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

06. Compromiso social

06.1. Apoyo al desarrollo local

Nuestro propósito principal en la estrategia social de la compañía es **contribuir al progreso social y económico** en las comunidades donde estamos presentes, impulsando su desarrollo a través de la creación de empleo y el fomento de la economía local.



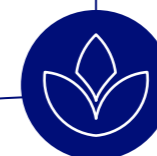
Ayudamos a fortalecer la capacidad económica y social en nuestro entorno y contribuimos a mejorar la calidad de vida de sus habitantes, favoreciendo su progreso y bienestar económico.

Nuestros compromisos con la comunidad local

Construir vínculos sólidos, generando confianza y forjando una imagen de compañía comprometida y sostenible.

Armonizar las actividades del grupo en los distintos países en los que operamos con las distintas realidades sociales y culturales.

Reforzar las relaciones de confianza con las comunidades con las que interactuamos mediante la comunicación, la colaboración y el apoyo.



Como grupo empresarial consolidado, sabemos que jugamos un papel fundamental en el desarrollo económico de los territorios en los que operamos. Por ello, promovemos la **contratación de proveedores locales**, que estén además alineados con nuestros altos estándares de calidad y compromisos de sostenibilidad, para lograr de forma conjunta el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.

En Lopesan, disponemos además de una **Política de Compras**, a través de la que trasladamos a los proveedores nuestros objetivos y compromisos en materia de sostenibilidad, impulsando una gestión sostenible de la cadena de suministro. Para ello, realizamos **evaluaciones al 100% de nuestros proveedores**, lo que nos permite medir su desempeño y comprobar que cumplen los estándares de calidad y sostenibilidad requeridos, en línea con el ODS 12 Producción y Consumo Responsables.

En base a esta apuesta por proveedores sostenibles y de proximidad, desde nuestra finca agrícola de Veneguera hemos suministrado más de 304.570 Kg de fruta y verdura en el marco del **Proyecto Kilometro Cero** (del campo al buffet).

En España, el 81% de nuestro gasto en compras en la división hotelera y el 100% en la división industrial se destina a proveedores locales.

06.2. Impacto en la sociedad

En Lopesan, tenemos el firme propósito de **contribuir a mejorar la calidad de vida** de las personas, ayudando a reducir las desigualdades sociales y conseguir la integración de los colectivos más vulnerables.

Para ello, trabajamos en la **identificación de las necesidades locales**, de modo que podamos contribuir a su desarrollo social a través de acciones específicas e iniciativas a nivel social, ambiental y económico.

En concreto, tal y como reflejamos en nuestra Política de Sostenibilidad, los objetivos que nos fijamos para lograr un **impacto positivo en la sociedad** son los siguientes:

- Basar las relaciones con la sociedad en los **principios de reciprocidad, responsabilidad y beneficio mutuo**, estableciendo para ello canales de diálogo con los grupos de interés.
- **Participar activamente** en el desarrollo de la comunidad local, mediante acuerdos de patrocinio y convenios con universidades o fundaciones.
- Priorizar la **adquisición de productos locales** para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad.
- Contribuir a través de las actividades agrícolas a alcanzar unos **niveles de soberanía alimentaria** cercanos a los dictados de la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

No obstante, cabe señalar que el **impacto económico derivado de la pandemia** de la COVID-19 ha continuado estando presente en nuestro negocio durante 2021. Por ello, la acción social que venimos desarrollando en Lopesan a lo largo de los años se ha visto irremediamente reducida durante este año, con cancelaciones o retrasos en las iniciativas previstas.



Bingo solidario a favor de la Asociación Síndrome de Down de Las Palmas, entidad sin ánimo de lucro centrada en abordar las necesidades e inquietudes de las personas que tienen síndrome de Down. A través de esta iniciativa, creada con el fin de ayudar a la recaudación de los fondos necesarios para lograr los objetivos marcados, hemos colaborado mediante la aportación de dos bonos gratuitos de spa y masajes en nuestros hoteles.



Torneo de pádel benéfico a favor de la Asociación para la Diabetes de Gran Canaria (ADIGRAN), organización sin ánimo de lucro creada para mejorar la calidad de vida de las personas con diabetes en la isla. En Lopesan, hemos colaborado apoyando esta importante causa mediante la entrega de un bono de SPA y un bono de masaje en nuestros hoteles.

Reconocimientos

Nuestro **esfuerzo y dedicación** en la labor diaria que desempeñamos, promoviendo la mejora continua en nuestras actuaciones, se ven recompensados y reflejados en los reconocimientos y premios que recibimos de diversas organizaciones del sector.

En concreto, nuestra labor ha sido reconocida un año más en los **Traveller Review Awards 2021** organizados por Booking.com, donde se ha premiado junto a otras entidades del sector, la excelencia en el servicio de Lopesan en 14 de nuestros hoteles en base a los comentarios de los clientes. Los establecimientos que han recibido este galardón son:

Traveller Review Awards 2021

- | | |
|--|-------------------------|
| Villas Altamarena | Abora Interclub |
| Corallium Beach | Corallium Dunamar |
| Abora Catarina | Lopesan Baobab Resort |
| Hotel Faro, a Lopesan Collection Hotel | IFA Alpenhof Wildental |
| Abora Continental | IFA Rügen |
| Lopesan Villa del Conde Resort | IFA Alpenrose |
| Lopesan Costa Meloneras Resort | IFA Breitach Apartments |

Además, cuatro de nuestros hoteles han sido reconocidos por Hotels.com (Expedia) a través de su iniciativa **Loved by Guests 2021**, donde se premia a los establecimientos hoteleros que han obtenido las mejores calificaciones y comentarios de sus clientes. Se trata de un reconocimiento anual que realiza Hotels.com para premiar la excepcional hospitalidad de sus colaboradores. Los hoteles de Lopesan que han recibido esta distinción son:

Loved by Guests 2021

- IFA Altamarena
- Lopesan Costa Meloneras Resort
- Lopesan Villa del Conde Resort
- Lopesan Baobab Resort



07. Buen gobierno

07.1. Gestión de la gobernanza

En Lopesan, trabajamos para asegurar una **cultura de responsabilidad social** en cada una de nuestras actuaciones, promoviendo el cumplimiento dentro de la organización de los principios de buen gobierno y los criterios de profesionalidad e integridad.

Para asegurar una adecuada gestión y dirección de la compañía, contamos con diversos órganos de gobierno:

- **Consejo Ejecutivo**, encargado de la toma de decisiones que afectan a la gestión diaria del Grupo Lopesan, incluyendo la división hotelera, y que corresponde a los Consejeros Delegados D. Roberto López, D. Francisco López y D. Diego López.

En el Código Ético, informamos también a nuestros empleados de la existencia de un **Canal de denuncias**, a través del que el personal del Grupo puede comunicar cualquier posible conducta inadecuada o incumplimiento de dicho Código. En caso de recibir alguna comunicación, será gestionada por el *Compliance Officer* de la compañía, junto a una empresa externa especializada, y donde se valorará la posible aplicación de medidas sancionadoras.

Por otro lado, en línea con el propósito de velar por el **cumplimiento de los principios éticos y de buen gobierno corporativo**, centramos nuestras actuaciones en reforzar e impulsar una cultura corporativa de cumplimiento normativo, de forma que los valores corporativos sean el marco de referencia del comportamiento y la toma de decisiones.

Para cumplir con dicho propósito, hemos aprobado durante este año nuestra **Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales**, con el objetivo de prevenir y mitigar la comisión de actos delictivos en la organización. Dicha Política se refuerza con la implementación de un Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, a fin de fortalecer una cultura ético-empresarial, asentar los mecanismos de control y reducir la posibilidad de que se cometan ilícitos penales en la organización.

De esta forma, enfatizamos nuestro deseo de **prevenir y combatir cualquier acto delictivo** en el seno de la compañía, compartiendo con los empleados los principios generales de comportamiento que deben guiar en todo momento sus actuaciones.

Para asegurar el efectivo cumplimiento de este Modelo, nos basamos en cuatro **principios básicos**:

- Prevenir la materialización de los riesgos de incumplimiento.
- Detectar el posible incumplimiento de ilícitos penales a través del Canal de denuncias.
- Reaccionar al acto delictivo, aplicando el procedimiento disciplinario correspondiente.
- Realizar el adecuado seguimiento y supervisión.

Respeto de los derechos humanos

En Lopesan, tenemos el firme propósito de asegurar dentro de la organización el **respeto de los derechos humanos y libertades públicas**, reconocidas en la legislación nacional e internacional y en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Para ello, nuestras pautas básicas de comportamiento se basan principalmente en lo establecido en la **Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo** y los Convenios de la OIT, las Directrices para empresas multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Para asegurar el efectivo cumplimiento de estos derechos, llevamos a cabo una serie de actuaciones en la compañía que nos permiten **reforzar este compromiso**. Entre estas, se encuentran las campañas de información a los empleados sobre los protocolos y políticas correspondientes, las jornadas de sensibilización para promover comportamientos adecuados e íntegros, así como la comunicación a proveedores de las políticas anti-acoso.

Además, en la compañía contamos con un **Protocolo para la prevención y gestión del acoso laboral**, en el que reafirmamos nuestro respeto a la dignidad de las personas y la tolerancia cero ante cualquier conducta que atente contra la salud física o psíquica de los empleados. Para ello, contamos con un protocolo de actuación donde identificamos los supuestos



En 2021 hemos aprobado nuestro Código Ético, a través del cual impulsamos los valores corporativos que han de guiar el comportamiento de nuestros empleados y reforzamos el compromiso de la compañía con los principios de transparencia y ética empresarial.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

que pueden ser objeto de denuncia, el ámbito de aplicación y los canales para denunciar, así como el procedimiento correspondiente de resolución y tramitación.

Asimismo, disponemos de un **Protocolo para la protección de la infancia**, con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los niños y las niñas en todas las instalaciones del Grupo, además de promover entre el personal y colaboradores una adecuada respuesta ante cualquier posible vulneración de estos derechos.

En 2021, hemos recibido en la división hotelera un total de seis quejas por vulneración de derechos humanos, habiendo sido ya resueltos cuatro de estos procedimientos. Por ello, desde la organización seguimos trabajando firmemente para lograr reducir a cero estos casos.

07.2. Compromiso con nuestros clientes

En Lopesan, situamos al cliente en el centro de nuestra actividad.

Se trata de un fuerte compromiso que asumimos en la organización, reflejado en la visión corporativa y en nuestra Política de Sostenibilidad, y que es compartido por todo el personal de la organización.

Dicho compromiso implica que nos esforzamos en **conocer al cliente y sus necesidades**, de forma que podamos ofrecer los servicios que mejor se adapten a sus expectativas a través de las diferentes marcas que componen nuestra división hotelera.



Nuestro objetivo es conseguir que los huéspedes disfruten de una experiencia inolvidable en los hoteles, asegurando la máxima calidad en la prestación de los servicios.



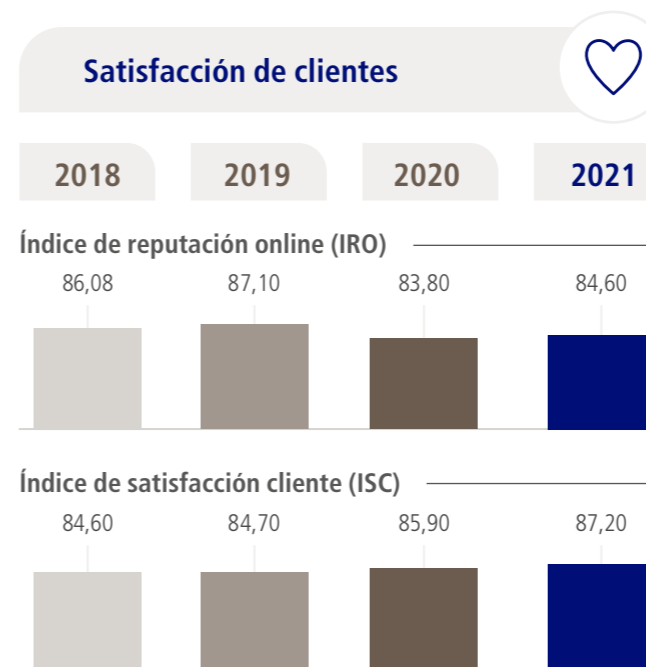
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

En definitiva, buscamos la plena satisfacción del cliente e impulsamos la mejora continua en nuestras actuaciones.

Para ello, resulta fundamental conocer la **opinión de nuestros clientes**, de forma que podamos alinearnos plenamente con sus necesidades. Utilizamos para ello diversas plataformas de opinión y realizamos encuestas de satisfacción, lo que nos permite identificar mejoras y garantizar el éxito de nuestra labor.

Asimismo, dada la naturaleza de nuestra actividad en la división hotelera, trabajamos para asegurar los más altos estándares de calidad en la **provisión de comidas y bebidas** en nuestros hoteles. De esta forma, impulsamos una propuesta saludable, responsable y nutritiva que, además, garantice en todo momento la protección y el bienestar animal.

Índices de satisfacción de nuestros clientes



Hemos conseguido aumentar ligeramente y de forma progresiva nuestro índice de satisfacción de clientes, y seguimos trabajando para mejorar cada año.

07.3. Certificaciones

Los compromisos y objetivos que asumimos para alcanzar la excelencia en nuestro servicio están avalados por un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía con el que contamos.

Nuestro Sistema de Gestión está respaldado por una serie de certificaciones acreditadas para la División Turística, que demuestran el cumplimiento de altos estándares internacionales en nuestra organización, basados en los compromisos de mejora continua y cumplimiento legal:



ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad



ISO 14001
Sistema de Gestión Ambiental



ISO 45001
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



ISO 50001
Sistema de Gestión Energética

Así, a través de este sistema controlamos y monitorizamos de forma global las acciones necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, **optimizando nuestros procesos** y respondiendo a los requerimientos de los grupos de interés.

Asimismo, cabe destacar que disponemos del **sello de calidad Lopesan Health and Safety**, como parte de nuestro compromiso por asegurar la salud y seguridad en el trabajo. Se trata de una herramienta para verificar la continua actualización de los protocolos que ponemos en marcha en la compañía.

Cuenta, además, con el respaldo del **Safe Tourism Certified**, que otorga el Instituto para la Calidad Turística (ICTE), garantizando que nuestros hoteles disponen de los protocolos necesarios para la prevención de la COVID-19. Los ejes principales de este programa se basan en tres principios básicos: asegurar el distanciamiento social, poner en marcha protocolos de limpieza y desinfección, y aplicar medidas de identificación de personas vulnerables.

Finalmente, también mantenemos la certificación Travelife en todos nuestros hoteles, que avala el cumplimiento de estándares ambientales, sociales y éticos reconocidos internacionalmente, habiendo obtenido la máxima calificación que otorga esta entidad, el **Travelife Gold Certification**.



08 Nuestro desempeño económico



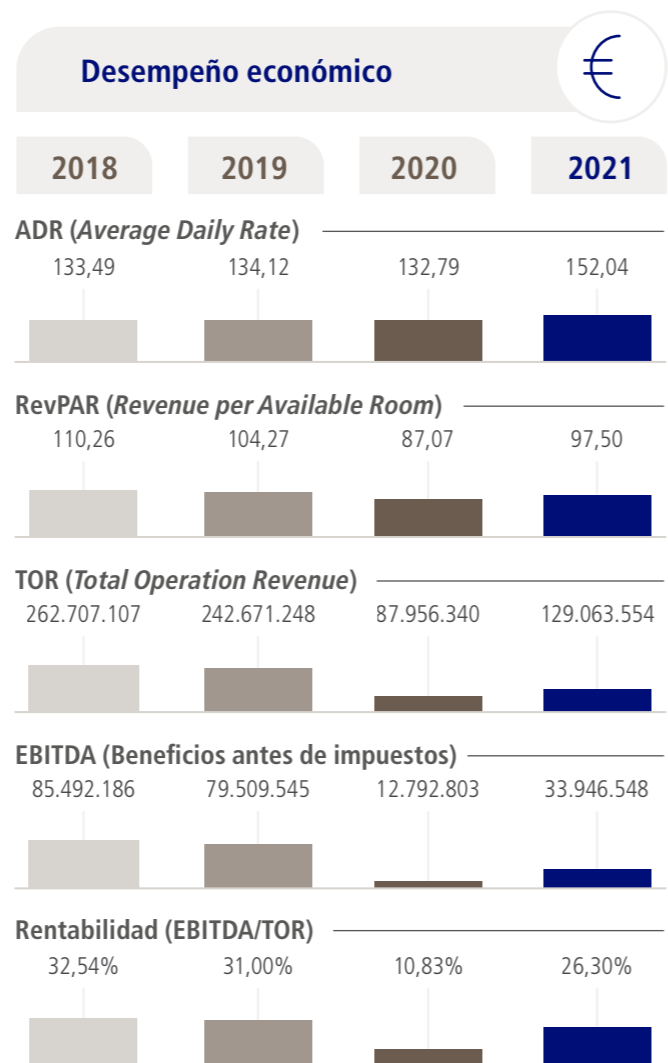
08. Nuestro desempeño económico

Durante este año, hemos experimentado una **ligera mejoría** en la división hotelera de la compañía tras el enorme impacto económico sufrido en 2020 a consecuencia de la pandemia de la COVID-19. Dicha mejoría se debe principalmente a los avances en la vacunación, así como en la relajación a las restricciones de movilidad.

No obstante, las **consecuencias derivadas de la COVID-19** han seguido presentes en la organización en 2021, lo que ha motivado que algunos de nuestros hoteles hayan permanecido cerrados a lo largo del año o en determinadas temporadas.

En 2021, hemos incrementado nuestros beneficios un 46% respecto al año anterior, con un aumento en el número de habitaciones vendidas de un 50%.

Nuestro desempeño económico en la división hotelera



Habitaciones vendidas



Como se puede observar en los gráficos, a lo largo de 2021 hemos visto una recuperación progresiva de la actividad, lo que ha motivado también una **mejoría en los resultados económicos**, con un aumento de todos los indicadores económicos respecto al año anterior, incrementándose la rentabilidad en un 15,47% y el EBITDA (beneficios antes de impuestos) en un 46%.

Para conseguir tales resultados, hemos trabajado de forma intensa a lo largo del año, adaptando nuestro negocio progresivamente al contexto actual y minimizando en lo posible los costes para garantizar la sostenibilidad de la compañía.

De esta forma, los resultados obtenidos a lo largo de este año nos hacen ser optimistas y confiar que el año 2022 sea el de la plena recuperación económica de nuestra compañía y del sector. El objetivo es **alcanzar y superar progresivamente las cifras de 2019**, apoyados por la plena reactivación del sector turístico e impulsando al mismo tiempo un modelo de desarrollo económico sostenible que nos permita seguir generando prosperidad y empleo.





09 Otras áreas de negocio



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

09. Otras áreas de negocio

La diversificación de nuestro negocio, en línea con el espíritu emprendedor que nos caracteriza, nos permite **avanzar hacia un modelo más circular**, en el que generamos nuevas sinergias y aprovechamos mejor los recursos. Además, reducimos riesgos, favorecemos el crecimiento del negocio y potenciamos la imagen de la marca.

De esta forma, además de la actividad hotelera, en Lopesan nos organizamos en otras tres líneas de negocio:

- **División turística no hotelera:** Enfocada en ofrecer una innovadora oferta complementaria a nuestros clientes en destino.
- **División agrícola:** Orientada a la producción sostenible, que favorece el consumo de proximidad en nuestras islas.
- **División industrial:** Centrada principalmente en el sector de la construcción y la producción industrial.

09.1. Actividad turística no hotelera

A través de esta división, trabajamos para ofrecer a nuestros clientes experiencias inolvidables en destino gracias a una amplia oferta de actividades turísticas complementarias de calidad. Proporcionamos una oferta exclusiva que incluye servicios de restauración y lavandería industrial, palacio de congresos y organización de eventos, campos de golf, spa y talasoterapia, piscina y parking, entre otros.

Nuestras actividades turísticas no hoteleras



Cook and Event



ExpoMeloneras



Lavandería interhotelera



Meloneras golf



Corallium Spa Lopesan Costa Meloneras



Corallium Thalasso Lopesan Villa del Conde



Lopesan Hotel Management



Centro de Costura



IFA Canarias Piscina



Parking Oasis

Nuestra inversión ambiental



En 2021, hemos destinado más de 265.000 euros a iniciativas relacionadas con la gestión ambiental, que supone prácticamente el doble que en 2020. En concreto, del total de **gastos e inversiones ambientales** hemos dedicado más del 56% a la correcta gestión de los residuos e invertido casi 61.000 euros en la implantación de **medidas de eficiencia energética**, destinadas a reducir nuestros consumos de energía y emisiones de GEI asociadas.

Desempeño ambiental

La **sostenibilidad ambiental** es también un aspecto fundamental que guía nuestras actuaciones en la oferta complementaria. Por ello, las acciones que llevamos a cabo van encaminadas a optimizar el uso de los recursos, minimizar las emisiones y asegurar una correcta gestión de residuos y vertidos.

La recuperación de la actividad en el sector turístico queda reflejada claramente en los principales indicadores, que muestran valores cercanos a los registrados en 2019, previos a la pandemia.

El **consumo energético interno** es un indicador que calculamos a partir de los consumos de gasoil, propano, fuel oil, y el consumo de electricidad de red y de producción propia de energía solar térmica. Este valor ha disminuido más de un 30% respecto a los valores de 2019, en parte como consecuencia de la implementación de medidas de ahorro energético.

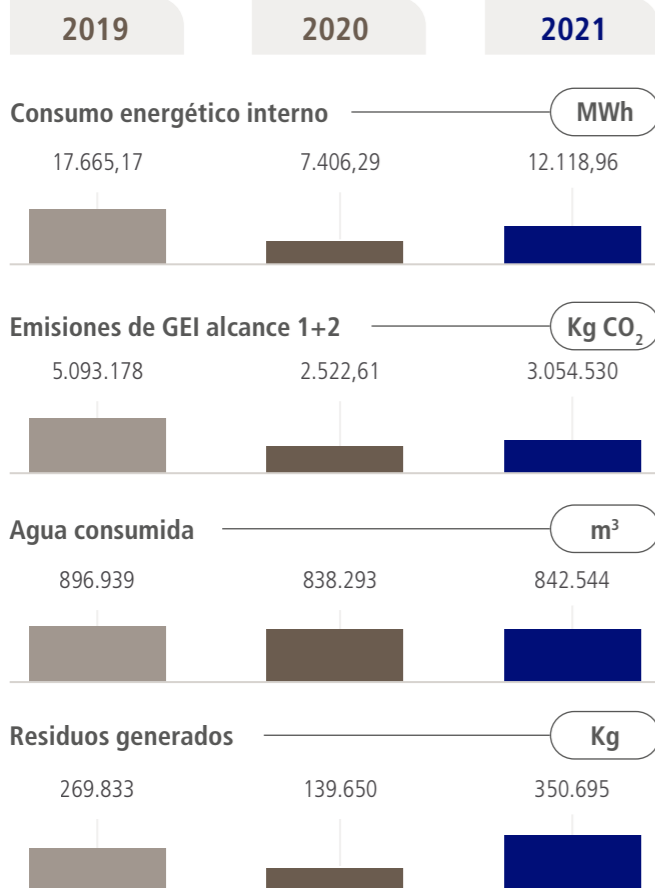
En línea con un menor consumo de energía, las **emisiones de gases de efecto invernadero** de alcance 1+2 también han registrado un notable descenso del 40% respecto a los valores de 2019, así como el consumo de agua que, respecto al mismo periodo, se ha reducido asimismo ligeramente.

Finalmente, seguimos trabajando para mejorar nuestro **sistema de gestión de residuos**, con el fin de favorecer la correcta segregación en origen y reducir progresivamente el porcentaje de residuos enviados a vertedero.



Indicadores ambientales de la actividad no hotelera

Nuestro desempeño ambiental



Nuestro equipo

Este año, nuestro equipo humano en la división turística no hotelera de Lopesan ha estado integrado por una media de **402 empleados**, una cifra que sigue manteniéndose por debajo de los datos pre-COVID. Sin embargo, queremos seguir apostando por la **estabilidad laboral** de nuestros empleados y, por ello, promovemos la contratación indefinida. De esta manera, en 2021 el 84% de los empleados de esta división ha contado con un contrato laboral fijo, mientras que únicamente un 0,78% trabaja a jornada parcial.

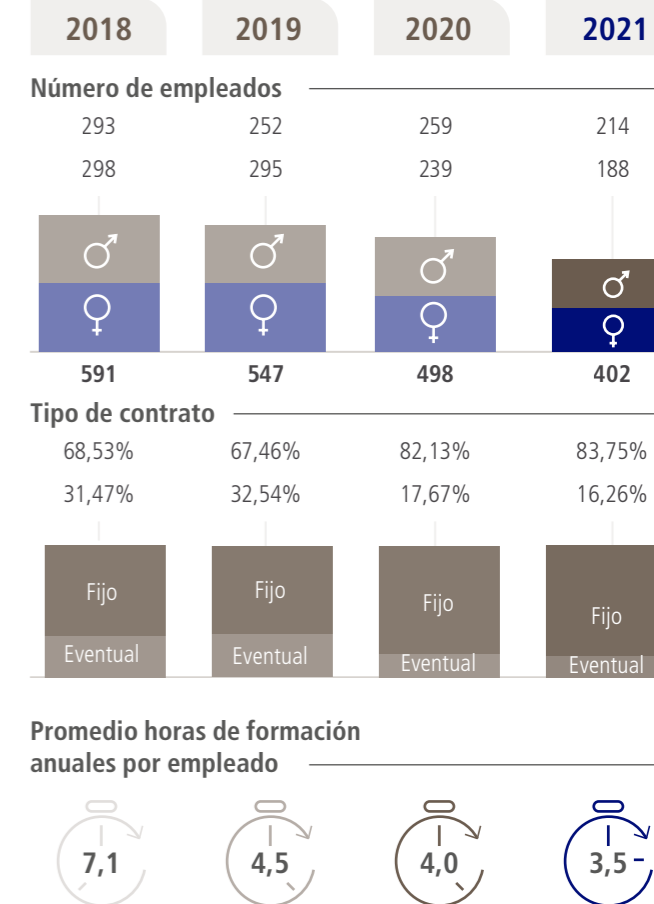
Del total de nuestra plantilla, el 47% son mujeres, y en términos de **brecha salarial** podemos afirmar que se sitúa en el 2,33% en favor de las mujeres en la categoría de Directivos.



En 2021 no se ha producido ninguna desvinculación no voluntaria en la división turística no hotelera.

Nuestro equipo humano

Plantilla en la división turística no hotelera



La igualdad de oportunidades, así como la pluralidad y diversidad en el trabajo, son aspectos de gran importancia para nosotros, por lo que procuramos **facilitar el acceso laboral** a los colectivos menos favorecidos, entre ellos, a personas con discapacidad. Así, en 2021 hemos contado con 12 empleados con algún tipo de discapacidad reconocida.

En 2021, el número de **horas de formación** invertidas por nuestros profesionales de esta división ha sido de 3,5 horas por empleado, situándose ligeramente por encima de la media del Grupo Lopesan.

Toda la plantilla de la división turística no hotelera cuenta con representación en los Comités de Salud y Seguridad.



09.2. División agrícola

La actividad de nuestra división agrícola se centra en la explotación y gestión de la **Finca Veneguera**, situada en el suroeste de Gran Canaria en el municipio de Mogán y de la que somos propietarios desde 2014.

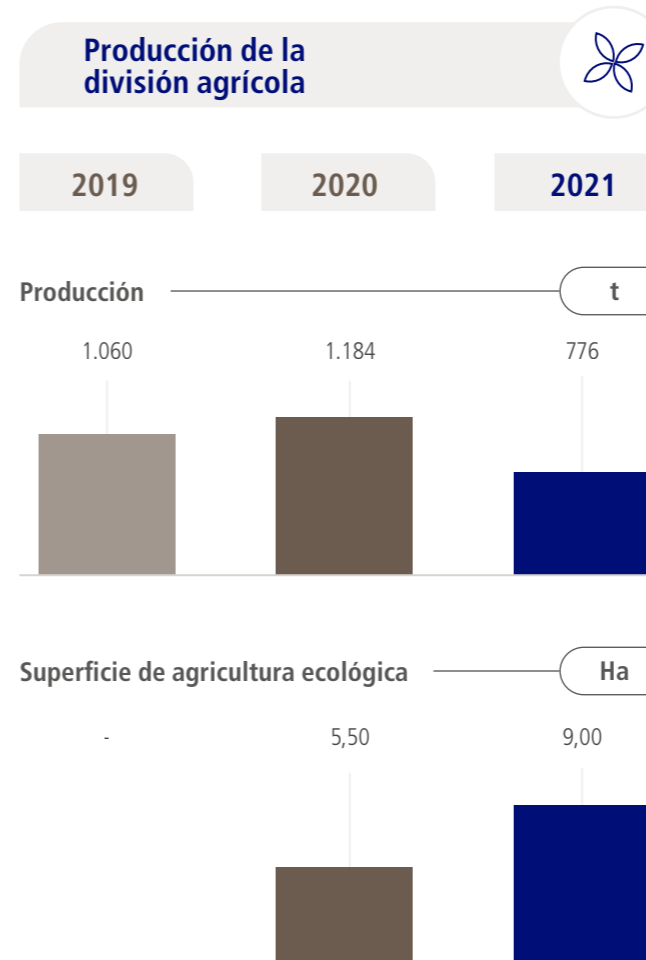
De un total de 2.800 hectáreas, en la finca destinamos 73,47 hectáreas al cultivo de frutas autóctonas, con lo que hemos conseguido en 2021 una producción de 776 toneladas. Esta iniciativa nos permite ofrecer **producto local de kilómetro 0** a nuestros clientes de la división hotelera, a la vez que reducimos las emisiones asociadas y ponemos en valor las variedades propias del entorno que nos acoge.

El perímetro de la finca alberga una extensión de **9 hectáreas de agricultura ecológica**, a través de la que impulsamos y ponemos en práctica diversas medidas de cultivo respetuosas con el entorno. Entre ellas, podemos destacar la reciente implantación de un sistema de control biológico de plagas para minimizar el uso de químicos en los cultivos.



Nuestra Finca Veneguera alberga varias zonas catalogadas como Reserva de la Biosfera.

Nuestra producción agrícola



Desempeño ambiental

La **incorporación de criterios ambientales** adquiere una gran relevancia en esta división, ya que su actuación repercute de forma directa sobre aspectos tan importantes como la conservación del suelo, la gestión sostenible de los acuíferos, el fomento de la biodiversidad o la prevención de la contaminación.

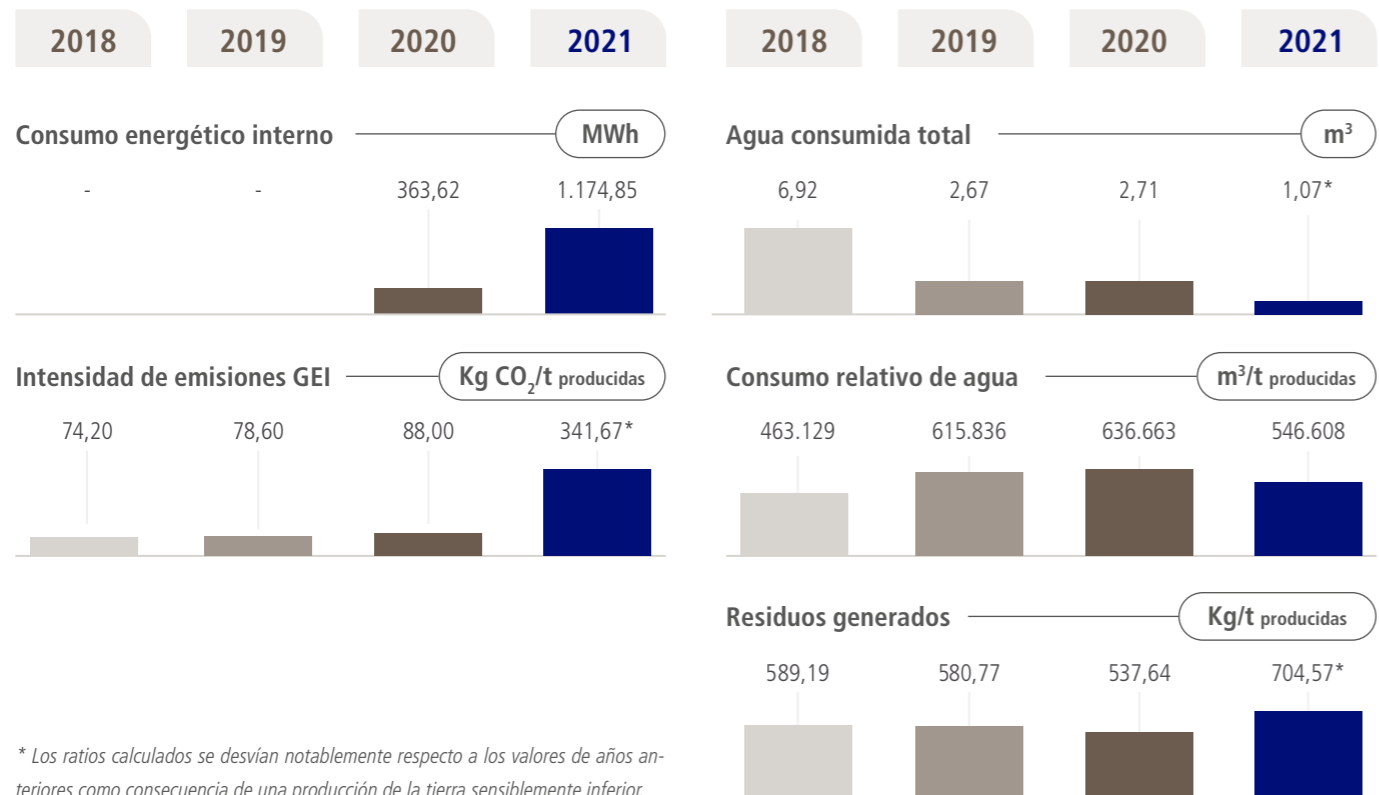
Este año hemos logrado reducir el consumo de agua subterránea, gracias a la implantación de **medidas de ahorro** como la instalación de un sistema de riego por goteo que optimiza el aprovechamiento de este recurso, o la construcción de una nueva desaladora.

También hemos conseguido generar una **menor cantidad de residuos**, en parte relacionada con una menor actividad en la finca y en parte por la implementación de buenas prácticas entre nuestros empleados. Cabe señalar que el 100% de los residuos generados en esta división se gestionan a través de un gestor autorizado.

Finalmente, el **consumo energético interno**, así como la intensidad de emisiones, han aumentado considerablemente durante este año. En esta línea y con el objetivo de reducir estos valores, en nuestra división agrícola ya estamos trabajando en diversas medidas de reducción.

Indicadores ambientales de nuestra división agrícola

Desempeño ambiental



* Los ratios calculados se desvían notablemente respecto a los valores de años anteriores como consecuencia de una producción de la tierra sensiblemente inferior.

Nuestro equipo

Desde hace varios años, en nuestra división agrícola hemos logrado mantener una **plantilla estable** situada en torno a los 50 empleados, siendo este año de un total de 46 trabajadores, de los cuales el 67% disponen de contrato indefinido.

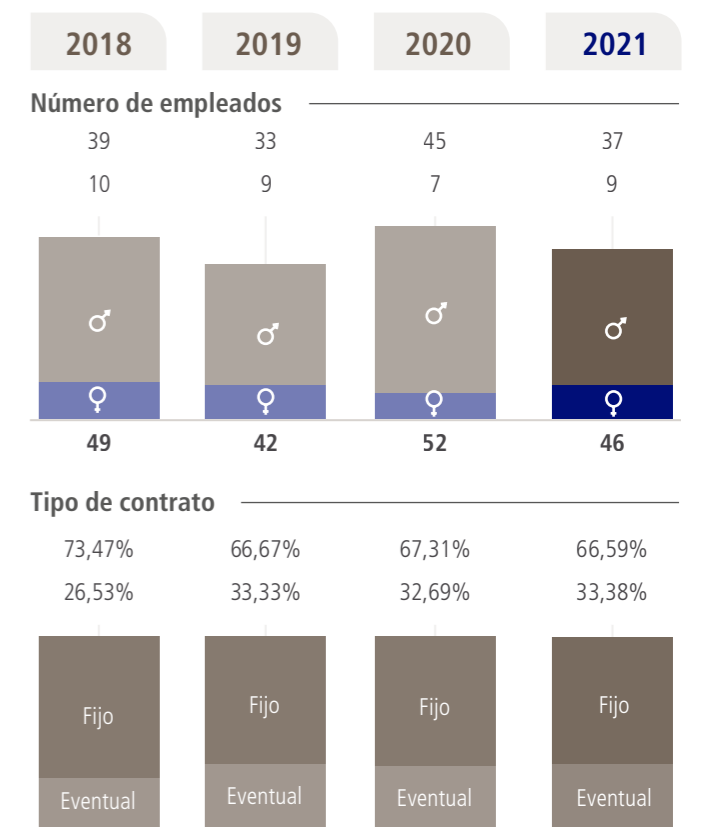
En general, se trata de una plantilla mayoritariamente masculina, si bien este año se ha incrementado ligeramente la representación femenina con la contratación de 2 mujeres.

En cuanto a los indicadores de **absentismo laboral**, hemos logrado reducir el número de días no trabajados a 300.



Nuestro equipo humano

Plantilla en la división agrícola

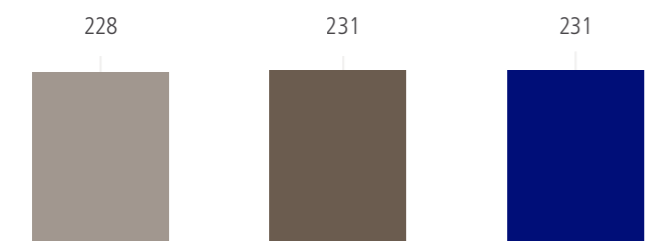


Absentismo laboral

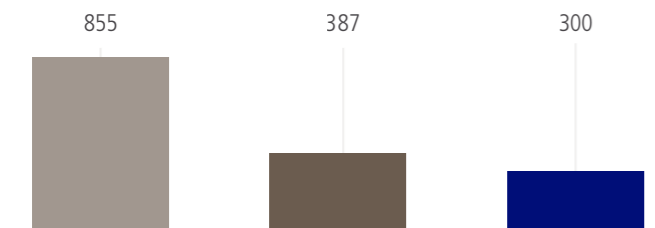


2019 2020 2021

Nº total de días laborables



Nº de días de absentismo laboral



09.3. División industrial

En 1972, iniciamos en Lopesan nuestra andadura en el sector de la construcción. Se trata de una actividad en la que seguimos trabajando y esforzándonos a día de hoy, constituyendo un **pilar fundamental de nuestro negocio**, que en 2021 ha logrado una facturación de más de 74,7 millones de euros y una rentabilidad de casi el 35%.

Para ello, en nuestra división industrial contamos actualmente con una empresa de construcción, así como diversas plantas de asfalto, hormigón, emulsión y prefabricados, además de un taller de maquinaria.

Desempeño ambiental

La recuperación y reactivación de la actividad en esta división queda también reflejada en los indicadores ambientales, que han aumentado de forma general sus valores.

Podemos destacar que el **consumo de agua** apenas ha aumentado a pesar de esta mayor actividad registrada, como consecuencia de un mejor aprovechamiento del recurso fruto de la implantación de medidas de ahorro y concienciación de la plantilla.

En Lopesan, somos conscientes del importante impacto en el entorno que pueden provocar las actividades relacionadas con la construcción, que requieren de un uso intensivo de materias primas como los áridos. En este sentido, desde hace varios años apostamos por el **uso de áridos reciclados**, que obtenemos a partir de la valorización de los residuos de construcción y demolición de nuestras obras.

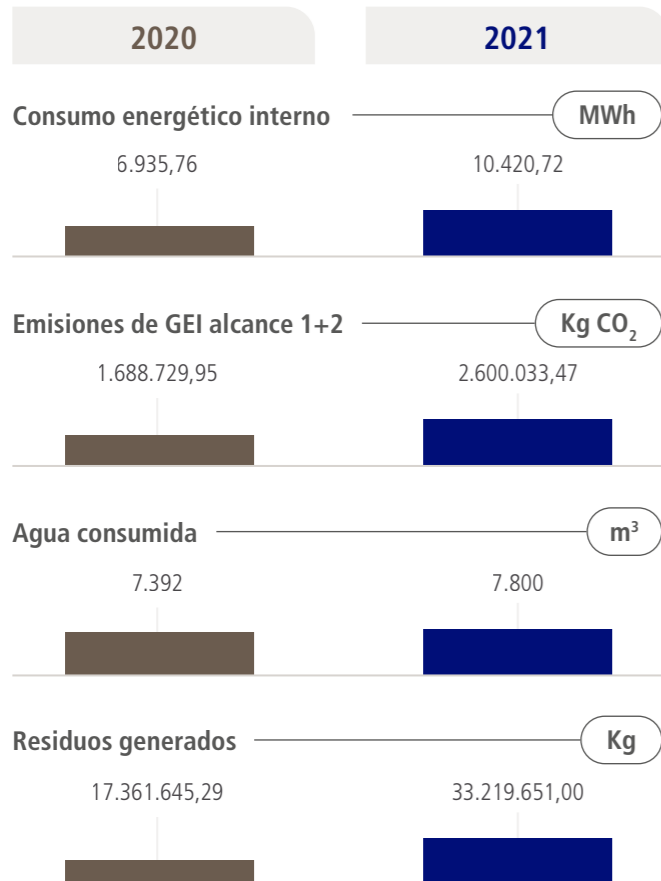


+99%

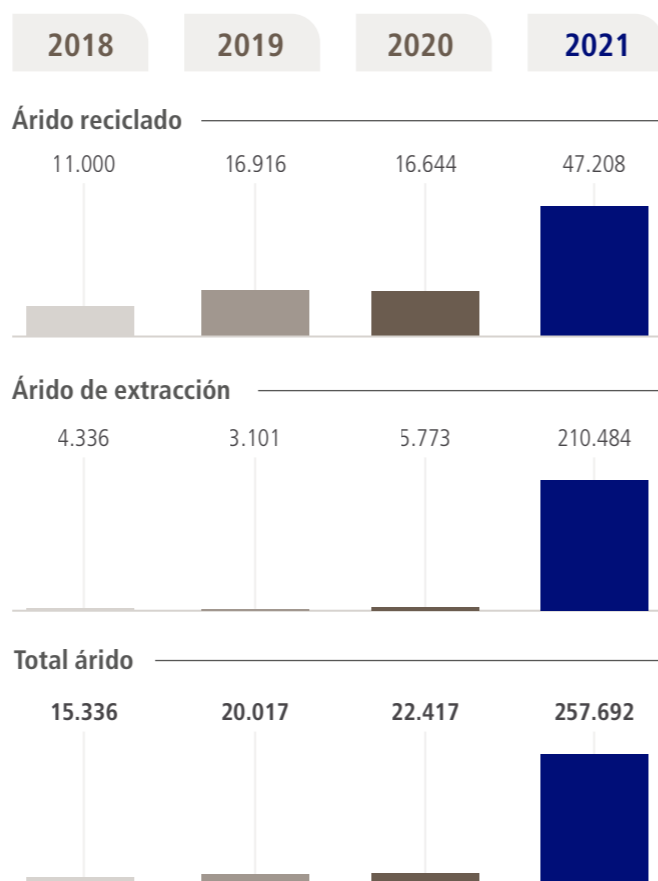
Más del 99% de nuestros residuos se gestionan mediante gestor autorizado.

Indicadores ambientales en nuestra división industrial

Desempeño ambiental



Consumo de materias primas no renovables



Nuestro equipo

Como motor de la economía, a través de esta división contribuimos a **generar empleo local** y al desarrollo y prosperidad de las comunidades en las que estamos presentes.

Actualmente, nuestra plantilla está formada por **176 personas**, de las cuales un 60% dispone de contrato fijo. También, en favor de la integración laboral, hemos incorporado a una persona con discapacidad en el equipo.



0,14%

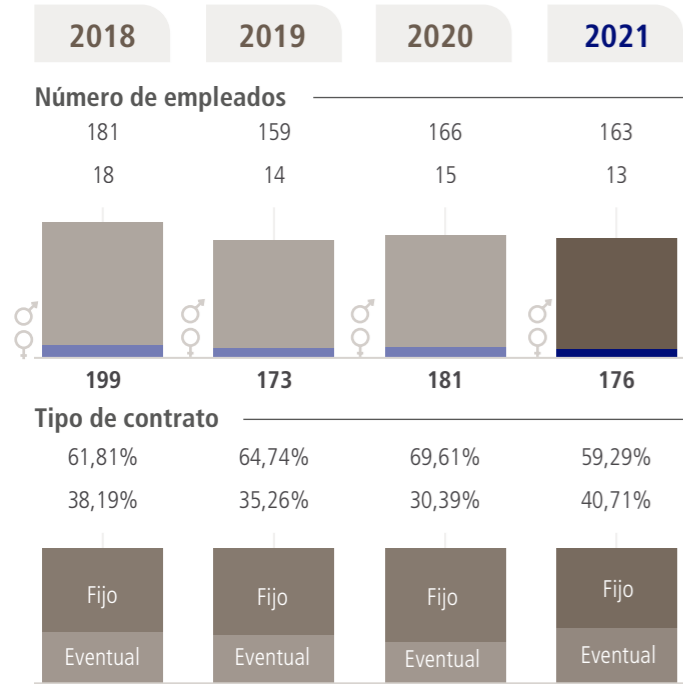
La división industrial cuenta únicamente con un 0,14% de contratos a tiempo parcial.



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Nuestra equipo humano

Plantilla de la división industrial



Nº de días de absentismo laboral



Asimismo, el número de días de **absentismo laboral** se ha reducido en un 19% con respecto al año anterior, siguiendo la tendencia de los últimos años, gracias en parte a la implantación de medidas más estrictas para garantizar la seguridad y salud de nuestros trabajadores.

Por último, cabe señalar que en 2021 un total de 4 trabajadores han disfrutado de su **permiso de paternidad**.



10 Tabla GRI

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
102 Contenidos generales		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	Lopesan Hotel Group
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	https://www.lopesan.com/es/
102-3	Ubicación de la sede	3.1 Nuestra compañía
102-4	Ubicación de las operaciones	3.1 Nuestra compañía
102-6	Mercados servidos	3.1 Nuestra compañía
102-7	Tamaño de la organización	3.1. Nuestra compañía
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5. Equipo humano de Lopesan Hotel Group
102-9	Cadena de suministro	6.1. Apoyo al desarrollo local
102-12	Iniciativas externas	6.2. Impacto en la sociedad
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2. Carta de nuestro CEO
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Carta de nuestro CEO 3.3. Estrategia de negocio
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.1. Nuestra compañía 7.1. Gestión de la gobernanza
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	7.1. Gestión de la gobernanza

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
Gobernanza		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.4. Enfoque de gestión sostenible
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	3.4. Enfoque de gestión sostenible
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.4. Enfoque de gestión sostenible
Prácticas para la elaboración de informes		
102-50	Periodo objeto del informe	1 enero 20201- 31 diciembre 2021
102-51	Fecha del último informe	2020
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Elizabeth Socorro: esocorro@lopesan.com
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	1. Alcance de este informe
102-55	Índice de contenidos GRI	10. Tabla GRI
102-56	Verificación externa	Esta Memoria de Sostenibilidad 2021 no ha sido verificada externamente
103 Enfoque de gestión		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4. Enfoque de gestión sostenible
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.3. Estrategia de negocio 3.4. Enfoque de gestión sostenible

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
201 Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	8. Nuestro desempeño económico
203 Impactos económicos indirectos		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	9. Otras áreas de negocio
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8. Nuestro desempeño económico 9. Otras áreas de negocio
204 Prácticas de adquisición		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	6.1. Apoyo al desarrollo local
301 Materiales		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	9. Otras áreas de negocio
301-2	Insumos reciclados	9. Otras áreas de negocio
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	9. Otras áreas de negocio
302 Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
302-3	Intensidad energética	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
302-4	Reducción del consumo energético	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
303 Agua		
303-1	Extracción de agua por fuente	4.2. Uso sostenible del agua

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
303-3	Agua reciclada y reutilizada	4.2. Uso sostenible del agua
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. Protección de la biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	4.4. Protección de la biodiversidad
305 Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1. Gestión de nuestro impacto ambiental
306 Efluentes y residuos		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	4.2. Uso sostenible del agua
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	4.3. Economía circular
306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2021
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 2021

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
308 Evaluación ambiental de proveedores		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6.1. 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	5.3. Desarrollo y promoción del talento
401-3	Permiso parental	5.1. Las personas en Lopesan
403 Salud y seguridad en el trabajo		
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. Seguridad y Salud
404 Formación y enseñanza		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.3. Desarrollo y promoción del talento
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%
405 Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.1. Las personas en Lopesan
406 No discriminación		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo en 2021
412 Evaluación derechos humanos		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	7.1 Gestión de la gobernanza

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2021

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
413 Comunidades locales		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	6. Compromiso social
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	7.3. Certificaciones
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 2021
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 2021
419 Cumplimiento socioeconómico		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha producido ningún incumplimiento relevante



**Seguimos trabajando para aportar nuestra
pequeña contribución al desarrollo
sostenible de nuestra comunidad.**