



Memoria de
Sostenibilidad
2022



**Trabajamos
respetando
el medio que
nos rodea.**

Carta de
nuestro CEO

01

Conócenos

02

Nuestro impacto
en 2022

03

Responsabilidad
ambiental

04

05

Nuestro
equipo

06

Compromiso
social

07

Gobernanza

08

Nuestra actividad
turística no hotelera

09

Anexos

Carta de
nuestro CEO

0102



Carta del CEO



“

La sostenibilidad es el viaje, no un destino.

La conservación del medio ambiente es una práctica y un carácter distintivo de cómo nos relacionamos con el mundo, nos define como personas y escenifica nuestro compromiso con el entorno en el que vivimos. Cada paso que damos debe seguir un camino claro, en el que los adoquines deben estar cincelados por decisiones responsables, que persigan un objetivo común: hacer de la Tierra un lugar mejor y dejar el menor rastro posible de nuestra existencia.

En la senda por la que caminamos en Lopesan Hotel Group, cada vez se distinguen menos huellas, y esa paulatina invisibilidad nace en el principio de que la sostenibilidad es el viaje y no un destino. Prueba de ello es la puesta en marcha, en 2022, de un plan estratégico, estructurado desde un exigente calendario y en el que se incluyen proyectos ambiciosos que ponen de manifiesto el largo periplo que aún nos queda por recorrer.

La reducción de la huella de carbono, así como el suministro de energía con garantía de origen, la instalación de alarmas de apertura en las cámaras de frío, la adquisición de nuevas maquinarias más eficientes, la labor de concienciación del personal con cartelería específica o el incremento del uso de energías renovables son solo algunos de los proyectos estratégicos que hemos puesto en marcha recientemente.

Todas estas acciones han convivido, de forma lógica, con el cálculo de la huella hídrica directa en nuestros hoteles. Un hito que nos permitirá trazar la hoja de ruta que favorecerá la explotación sostenible del agua y que está orientada al consumo responsable de recursos hídricos.

Uno de los focos importantes, incluidos en este plan estratégico, se centra en la economía circular, un sistema que se basa en el aprovechamiento de recursos partiendo de la reducción, la reutilización y el reciclaje. En la naturaleza no existe la basura, todos los elementos cumplen una función y son aprovechados en algún estadio.

Con ese objetivo, como premisa, hemos puesto en marcha un programa de sostenibilidad y protección de la biodiversidad, en el que se ha incorporado el uso de compost orgánico en nuestros cultivos de la Finca de Veneguera, impulsando una agricultura respetuosa con el suelo y su entorno.

En este ilusionante viaje sostenible, en el que llevamos años embarcados, cada persona es mucho más que un simple pasajero. En Lopesan Hotel Group formamos una familia comprometida con la sostenibilidad, en la que la responsabilidad singular de cada uno de sus miembros es la base sobre la que se construye el éxito colectivo de los ilusionantes proyectos implementados durante los últimos meses.

El camino que debemos seguir como sociedad es claro y conocemos cuál será la recompensa que nos aguarda al final. Por ello, animo a todos nuestros grupos de interés a seguir recorriendo juntos este camino, de forma comprometida, así como a continuar trabajando para que el destino se mantenga teñido por el verde de la naturaleza, los tonos ocres del sol y el azul luminoso de nuestros océanos.

Francisco López
CEO Lopesan Hotel Group

Conócenos

0203



2. Conócenos

2.1. Somos Lopesan Hotel Group

Nos constituimos como empresa en 1972, en Gran Canaria. En un primer momento nos dedicamos a los sectores de la construcción, infraestructuras y promoción de urbanizaciones y suelo inmobiliario.

Posteriormente, ampliamos nuestro ámbito de actuación, hasta convertirnos hoy en un **grupo internacional**, con presencia en cinco países de tres continentes distintos. Además, somos una de las compañías líderes en diversificación productiva en las Islas Canarias.

A esta expansión ha contribuido de forma principal nuestra entrada en el **sector turístico**, que comenzó en 1991 con la compra del complejo hotelero Altamarena en Fuerteventura, y se completó en 1995 con la creación de la marca Lopesan Hotels & Resorts.

Nuestra división hotelera, tanto en propiedad como en régimen de gestión, es hoy la **principal área de negocio** del Grupo Lopesan.



En Lopesan, somos una empresa familiar, firmemente asentada en las Islas Canarias y con una gran vocación internacional, centrados en la actividad turística, además de la construcción, promoción inmobiliaria, ocio y servicios.

De este modo, somos líderes del sector en las Islas Canarias, con 22 hoteles, 14 en propiedad y 8 en gestión, que suman más de 8.000 habitaciones repartidas en nuestra región, República Dominicana, Alemania, Austria y Tailandia.

De manera complementaria, contamos con una **división de actividad turística no hotelera**, con la que buscamos enriquecer la experiencia de nuestros clientes a través de actividades alternativas, como restauración, lavandería, piscina o parking. Además, podemos destacar la celebración

de eventos internacionales en el Palacio de Congresos, uno de nuestros centros no hoteleros. En 2022, han tenido lugar algunos tan relevantes como la “Convención Islas Turísticas Europeas. Islas Verdes Europeas ante el Cambio Climático”, en el que también participamos.

Asimismo, en el Grupo disponemos de una **división agrícola** y otra **industrial**, esta última enfocada en los sectores de la construcción y la promoción inmobiliaria. Dichas divisiones no son reportadas en esta Memoria, ya que su gestión deja de ser conjunta a las anteriores.



22

hoteles



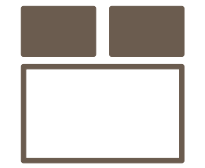
14

en propiedad



8

en gestión



8.000

habitaciones



En 2022, hemos abierto un nuevo hotel cinco estrellas en Tailandia, convirtiéndonos en la primera cadena canaria en el país asiático. Se trata del Eden Beach Resort & Spa, a Lopesan Collection Hotel, con más de 30.000 m² y alojamiento de lujo para 208 huéspedes.





 **+4.400**

personas hacen posible que en Lopesan continuemos siendo uno de los principales grupos hoteleros de España.

Desarrollamos un **modelo de negocio** respetuoso con el entorno, centrado en la innovación, la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés y el cuidado de nuestras personas, el mayor activo de la compañía.

Trabajamos continuamente para reforzar la integración de la sostenibilidad en el corazón de nuestra forma de hacer las cosas, situándola como un elemento de excelencia y diferenciación, así como fuente de eficiencia, bienestar y generación de impactos positivos. En definitiva, queremos que el cuidado de las generaciones futuras continúe siendo la causa principal de la posición de liderazgo del Grupo.



Evolución histórica de nuestra compañía

1972

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

1995

Creación de Lopesan Hotels & Resorts

1996

Adquisición del Hotel Buenaventura y el Hotel Catarina

1999

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

2000

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

2003

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

2004

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

2009

Apertura del tercer hotel de construcción propia: Hotel Lopesan Baobab

2017

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

2018

Creación de un nuevo portfolio de marcas en el grupo: Abora by Lopesan Hotels y Corallium by Lopesan Hotels

2019

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

2020

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

2022

Incorporación del primer hotel en Asia: Eden Beach Resort & Spa, a Lopesan Collection Hotel, en Khao Lak (Phang Nga, Tailandia)

Nuestra misión, visión y valores

Misión



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

Valores



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

Visión



- Ser la **empresa de referencia** en el sector de 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.
- Contribuir al progreso económico, social y cultural de las **Islas Canarias**.

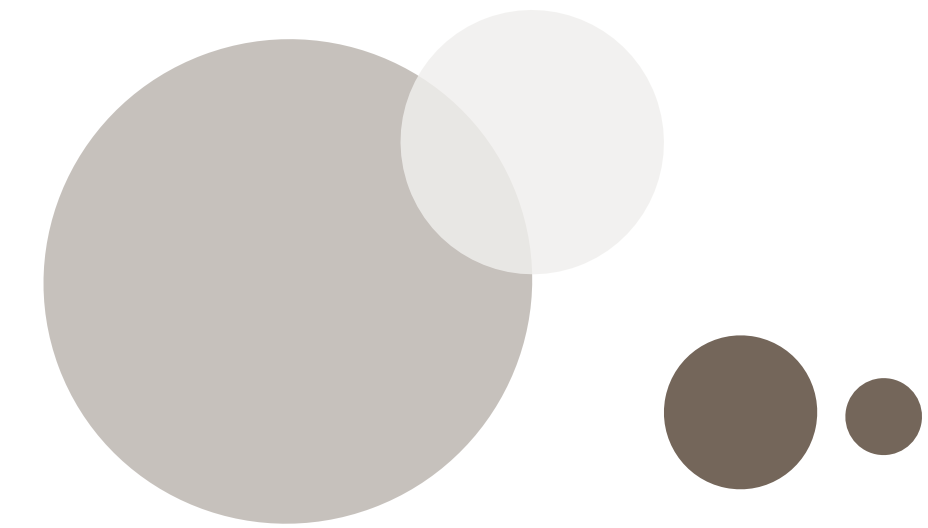


En Lopesan apostamos firmemente por favorecer una cultura de responsabilidad social de carácter global, comprometiéndonos con la sostenibilidad medioambiental y haciendo nuestras las propias preocupaciones del cliente.

El valor de nuestras marcas

El único camino para ser líderes es anticiparnos a los deseos de los miles de turistas que cada año pasan por los hoteles Lopesan. Para ello, la **innovación** es imprescindible, pues nos permite mejorar nuestros servicios, dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y cumplir con excelencia sus expectativas.

Contamos con un amplio portafolio de 6 marcas, en las que se agrupan nuestros 22 hoteles en propiedad y en gestión. Cada una de ellas responde a conceptos y temáticas hoteleras completamente personalizadas y propósitos diferentes para nuestros establecimientos en Fuerteventura, Gran Canaria, Alemania, Austria, República Dominicana y Tailandia, con el fin de abarcar los gustos y necesidades de los distintos tipos de huéspedes:



The Lopesan Collection Hotels

A través de esta marca, de la que forman parte nuestros hoteles 5 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, su exclusividad y excelencia a través de numerosas experiencias completamente personalizadas.



Lopesan Hotels & Resorts

La apuesta por la calidad, la tecnología y una amplia propuesta de servicios son los signos distintivos de esta marca, caracterizada por una arquitectura única y unas lujosas y espectaculares instalaciones. Como valor diferenciador, apostamos por un cuidado trato y cercanía por parte de nuestro personal, que se completa con el confort y calidad que ofrecen estos hoteles de primera categoría en destinos icónicos.



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, además de una singular propuesta gastronómica 24/7 pensada para todo tipo de huésped.



IFA BY LOPESAN HOTELS

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.



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 playa** y se hallan completamente renovados, ofreciendo un equipamiento de alta calidad y unas vistas privilegiadas.



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.



Trabajamos con el fin de proporcionar a nuestros clientes la mayor satisfacción y bienestar en nuestros alojamientos, ayudándoles a crear experiencias únicas e inolvidables.



Portfolio de hoteles y número de habitaciones

Gran Canaria

Número de habitaciones

LOPESAN COSTA MELONERAS RESORT & SPA	1.138
ABORA BUENAVENTURA BY LOPESAN HOTELS	724
LOPESAN BAOBAB RESORT	677
LOPESAN VILLA DEL CONDE RESORT & THALASSO	561
ABORA INTERCLUB ATLANTIC BY LOPESAN HOTELS	397
ABORA CATARINA BY LOPESAN HOTELS	410
ABORA CONTINENTAL BY LOPESAN HOTELS	404
CORALLIUM DUNAMAR BY LOPESAN HOTELS	273
CORALLIUM BEACH BY LOPESAN HOTELS	210
FARO LOPESAN COLLECTION HOTEL	182
KUMARA SERENOA BY LOPESAN HOTELS	174

Fuerteventura

Número de habitaciones

IFA ALTAMARENA HOTEL	238
VILLAS ALTAMARENA	12

Austria

Número de habitaciones

IFA ALPENROSE HOTEL	100
IFA ALPENHOF WILDENTAL HOTEL	57
IFA BREITACH APARTMENTS	31

Alemania

Número de habitaciones

IFA RÜGEN HOTEL & FERIENPARK	386
IFA FEHMARN HOTEL & FERIEN-CENTRUM	376
IFA SCHÖNECK HOTEL & FERIENPARK	265
IFA GRAAL-MÜRITZ HOTEL, SPA & TAGUNGEN	101

República Dominicana

Número de habitaciones

LOPESAN COSTA BÁVARO	1.042
----------------------	-------

Tailandia

Número de habitaciones

EDEN BEACH RESORT & SPA LOPESAN COLLECTION HOTEL	208
--	-----

2.2. Estrategia de negocio responsable

Tras el impacto global provocado por la pandemia, en el sector turístico hemos recobrado la normalidad, con cifras que se acercan a las previas. En Lopesan, hemos tratado de actuar de forma responsable, protegiendo a nuestras personas y tomando las mejores decisiones para adaptarnos al nuevo contexto.

Además, hemos identificado la **sostenibilidad como guía** para recorrer este nuevo camino y alcanzar mejores resultados para que nuestra actividad sea sostenible, tanto económica como social y ambientalmente.

Para encaminar nuestros esfuerzos hacia el logro de objetivos cada vez más ambiciosos, en 2022 hemos puesto en marcha un nuevo Plan Estratégico ESG. Con este nuevo Plan, ponemos el foco en **hacer de la sostenibilidad una ventaja competitiva** para Lopesan y cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés clave.



Nuestro Plan Estratégico ESG

Con este Plan, buscamos establecer **objetivos a medio y largo plazo** dentro de nuestra organización, articulados alrededor de unos exigentes pilares estratégicos sobre sostenibilidad.

Nuestra hoja de ruta en materia de sostenibilidad

En definitiva, queremos asentar la sostenibilidad para la consecución de nuestro propósito de **avanzar hacia un modelo turístico y de negocio responsable y sostenible**.

Ambiental



Iniciativas enfocadas a mitigar nuestro impacto ambiental, abordando la mitigación y adaptación al cambio climático, la gestión responsable del agua, la optimización del uso de materiales y minimización del desperdicio alimentario, y la preservación de la biodiversidad y los ecosistemas.

Social



Iniciativas definidas para potenciar el impacto social que podemos generar a través de nuestra actividad, tanto en nuestros empleados como clientes y las comunidades en las que operamos.

Gobernanza



Iniciativas desarrolladas para garantizar la calidad de la toma de decisiones, reforzando la gestión desde un gobierno responsable, ético, honesto y transparente.



Garantías de cumplimiento de nuestra estrategia

Para aspirar a la excelencia en materia de gestión responsable, disponemos de un **Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía**. Esta herramienta nos impulsa a desarrollar un modelo de gestión sostenible, que fomenta las sinergias internas, optimiza los recursos empleados en nuestra actividad e incrementa la satisfacción de nuestros grupos de interés.

El Sistema Integrado de Gestión de Lopesan **está avalado por distintas certificaciones**, que dan cuenta de nuestros esfuerzos hacia la consecución de una gestión sostenible del Grupo.

Travelife

Garantiza que nuestros centros en todo el mundo cumplen los estándares ambientales, sociales y éticos reconocidos internacionalmente por esta entidad, hasta el punto de que hemos obtenido la máxima calificación, el **Travelife Gold Certification**.

Gold



Normas ISO



9001

Sistema de Gestión de Calidad



14001

Sistema de Gestión Ambiental



45001

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



50001

Sistema de Gestión Energética



2.3. Enfoque de gestión sostenible

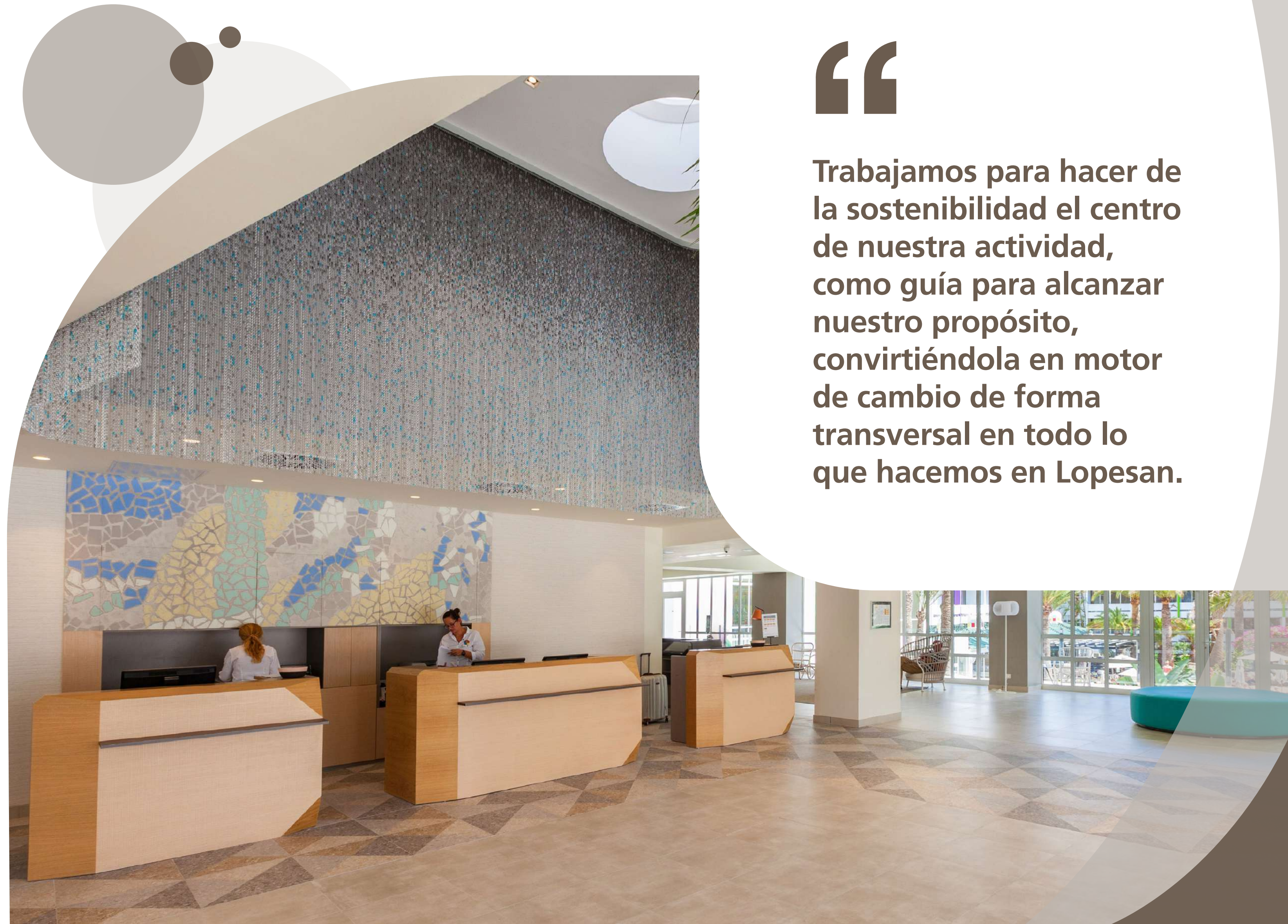
La sostenibilidad es un principio esencial para Lopesan, clave para promover la protección y cuidado de un entorno natural y social al que nos debemos por nuestra condición de empresa turística. Por ello, incorporamos esta manera de actuar en todos nuestros procesos.

En su integración es necesario establecer un **diálogo fluido con nuestros grupos de interés**, con el fin de convertirlos en partícipes de los compromisos que asumimos y estar alineados para alcanzar objetivos más ambiciosos. Por ello, construimos relaciones directas y duraderas, basadas en la confianza recíproca, con las que tratamos de identificar sus necesidades y anticiparnos a sus demandas.

Como empresa de servicios, nuestra división hotelera tiene como principal propósito la **maximización de la calidad, el bienestar y la satisfacción del cliente**. Para hacerlo realidad, desde hace años trabajamos en aspectos como la protección del medio ambiente, la consecución de un entorno laboral seguro, además de saludable, y el impulso del desarrollo de la región en la que nacimos hace más de cincuenta años, las Islas Canarias.

“

Trabajamos para hacer de la sostenibilidad el centro de nuestra actividad, como guía para alcanzar nuestro propósito, convirtiéndola en motor de cambio de forma transversal en todo lo que hacemos en Lopesan.



Para integrar las opiniones, demandas y expectativas de nuestros grupos de interés en la definición de la estrategia de sostenibilidad corporativa, con el fin de enriquecerla y poder darles respuesta, en 2022 hemos llevado a cabo un **análisis de materialidad**. Sus resultados nos han permitido identificar los asuntos prioritarios de la compañía en materia ambiental, social y de buen gobierno.

De este modo, entre los temas valorados en el estudio, hemos identificado **siete aspectos muy relevantes y siete relevantes**, tanto internamente para la compañía como para nuestros grupos de interés. Por tanto, se trata de los aspectos en los que ponemos mayor foco para generar un mayor impacto.

“

Nuestro nuevo hotel Eden Beach Resort & Spa, a Lopesan Collection Hotel, es un ejemplo de cómo la colaboración con nuestros proveedores resulta esencial para contribuir a la expansión internacional del Grupo.





Nuestros principales grupos de interés



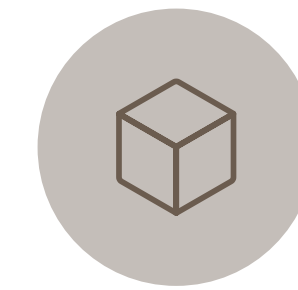
Clientes



Empleados



Comunidad Local



Proveedores



Organizaciones del tercer sector



Administraciones Públicas



La nueva hoja de ruta en materia de sostenibilidad que hemos definido se alinea con los ODS, para contribuir con nuestra acción local a la consecución de estas ambiciones globales.

De acuerdo con este mismo propósito, nuestra **Política de Sostenibilidad** contiene el conjunto de principios que hemos de seguir en nuestra actuación en estas materias:

- Conseguir la máxima calidad, con el fin de proporcionar la mayor **satisfacción al cliente**, con mecanismos objetivos de medición y mejora.
- Acomodar los procesos a las **necesidades de los clientes** y respetar los requerimientos legales.
- Asegurar la **mejora continua**, en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés, y apostando por la innovación y la competitividad.

Vectores de sostenibilidad



Excelencia del servicio



Cuidado del planeta



Protección de empleados y prevención de riesgos



Desarrollo y apoyo a la sociedad



Impulso a la innovación



Seguridad de la información

Nuestro sistema de gestión de riesgos



Identificación de riesgos



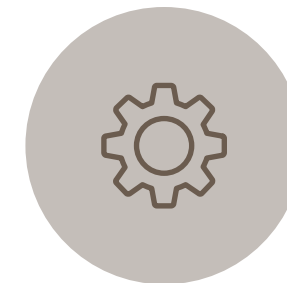
Evaluación de riesgos



Respuesta a los riesgos



Comunicación



Seguimiento y control

Nuestra Política de Sostenibilidad está imbuida de los principios inspiradores de la Agenda 2030 y sus **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, definidos por Naciones Unidas y ya adoptados por la mayoría de las instituciones públicas y privadas. Estos proponen un nuevo paradigma para afrontar los retos sociales, económicos y ambientales de nuestro mundo.

Por último, aseguramos el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, particularmente de sostenibilidad, con un **sistema de gestión y control de riesgos**, transversal a la organización y a través del que podemos detectar, valorar y gestionar las principales amenazas que hemos de afrontar en el corto y medio plazo, con el fin de mitigarlas correctamente.



Nuestro impacto
en 2022

0304



En nuestros hoteles en propiedad y en gestión de España

Actividad

314 millones de euros de ingresos 2021 ↗ +143,4%

99 millones de euros de EBITDA 2021 ↗ +191,2%

3.155.317 habitaciones de hotel vendidas 2021 ↗ +115,3%

Equipo humano

2.611 empleados 2021 ↗ +66,5%

54% de representación femenina 2021 ↗ +10%

1.042 nuevas contrataciones

8.876 horas de formación a empleados 2021 ↗ +131,4%

Compromiso social

100% de proveedores homologados

82% de gasto en proveedores locales 2021 ↗ +1%

1.224,34 t de frutas y verdura de proximidad suministrada 2021 ↗ +13,4%

55.254 euros de donaciones realizadas 2021 ↘ -17%

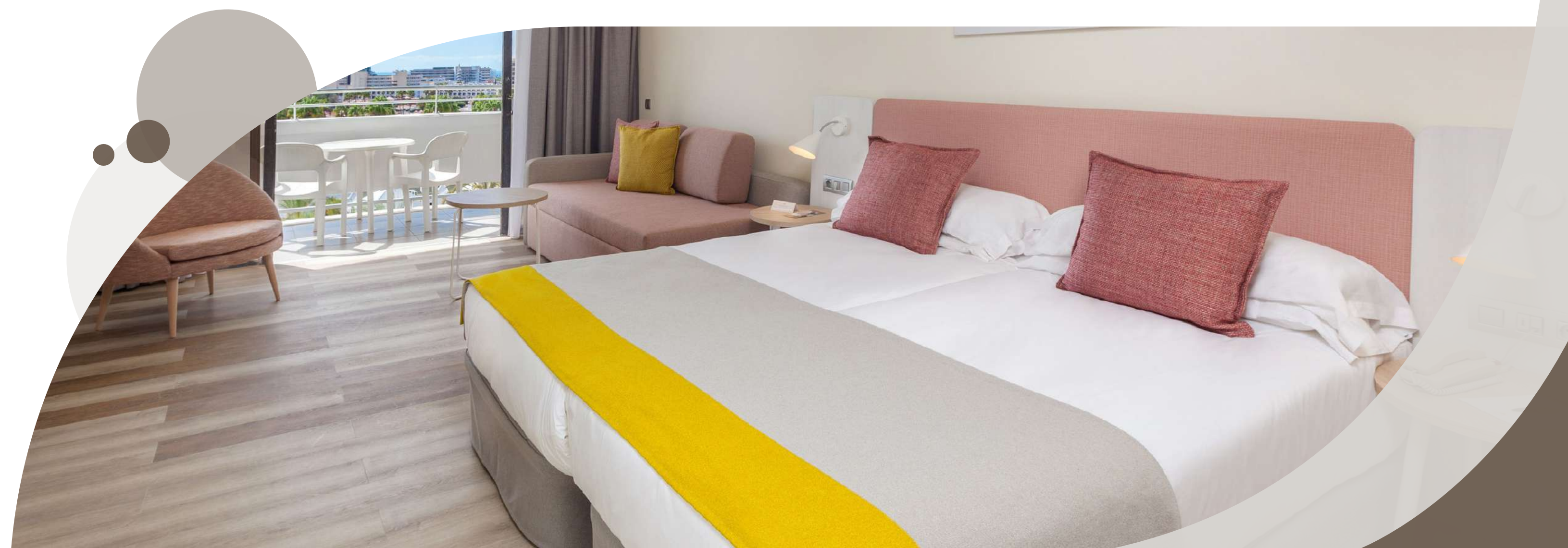
Impacto ambiental

4,3 millones de euros de gasto en inversiones ambientales 2021 ↗ +18,1%

38.279.996 kWh de electricidad consumida con un ratio de 19,11 kWh/estancia 2021 ↘ -8,7%

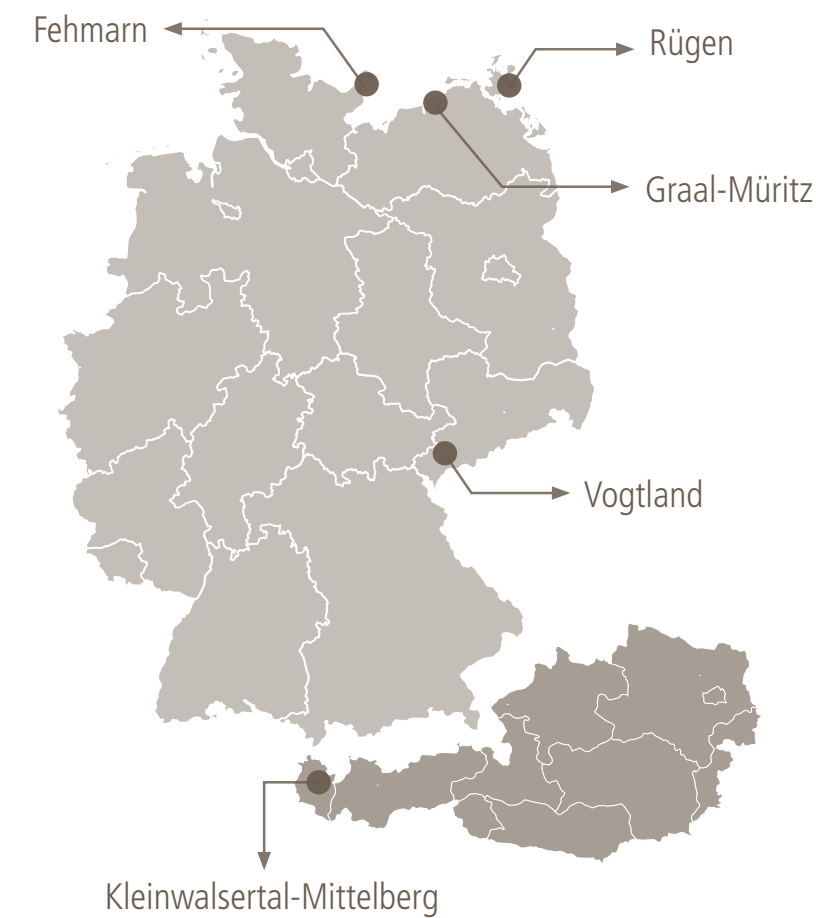
2.828.977 kWh de energía renovable generada 2021 ↗ +145,5%

4.711 t de CO₂ generados en España 2021 ↘ -60%



En nuestros hoteles en propiedad internacionales

Alemania y Austria



Impacto ambiental

181,5 millones de euros de gasto en inversiones ambientales

35.146.354 kWh de electricidad consumida con un ratio de 53,32 kWh/estancia

23,77 kg de CO₂/estancia

Actividad

59,4 millones de euros de ingresos

18,2 millones de euros de EBITDA

40.175 habitaciones de hotel vendidas

Equipo humano

481 empleados

40% de representación femenina

5 empleados con diversidad funcional

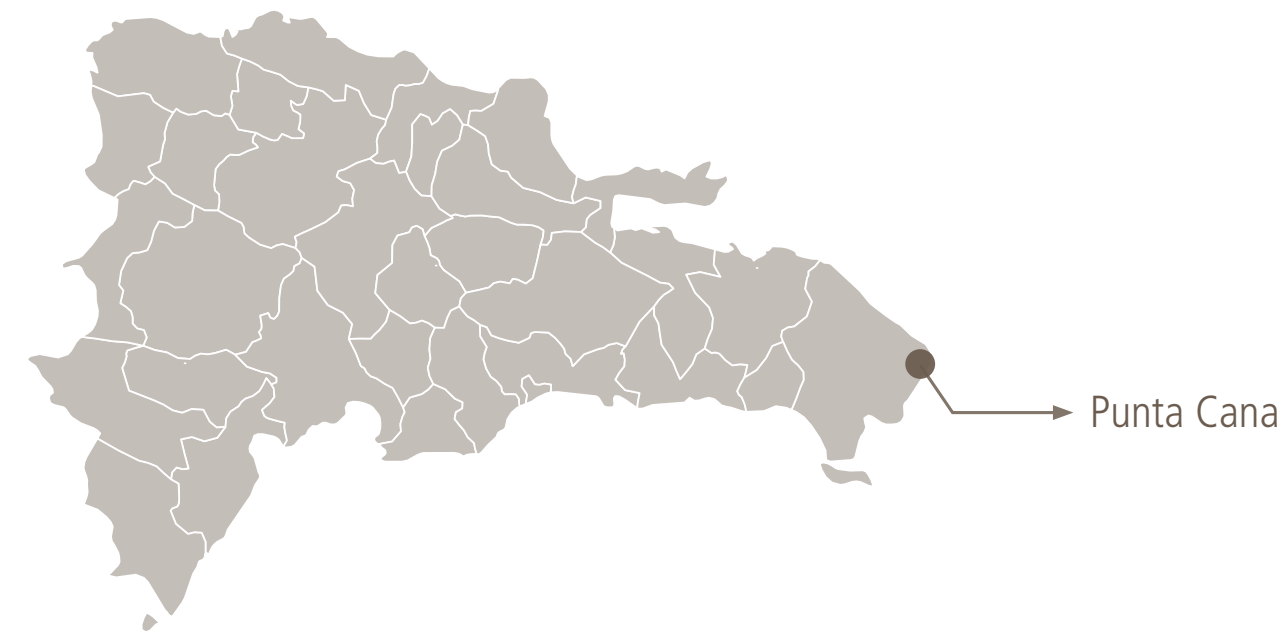
85% contratos fijos

345 horas de formación a 68 empleados (5,11 horas de media por empleado)



En nuestros hoteles en propiedad internacionales

República Dominicana



Actividad

55,5 millones de euros de ingresos

9,1 millones de euros de EBITDA

434.553 habitaciones de hotel vendidas

Impacto ambiental

10,8 millones de euros de gasto en inversiones ambientales

29.507.963 kWh de electricidad consumida con un ratio de 53,32 kWh/estancia 2021 ↘ -25,9%

21,65 kg de CO₂/estancia 2021 ↘ -17,8%

Equipo humano

1.309 empleados

37% de representación femenina

12 empleados con diversidad funcional

100% contratos fijos

577 horas de formación a 1.368 empleados (0,42 horas de media por empleado)



Responsabilidad
ambiental

0405



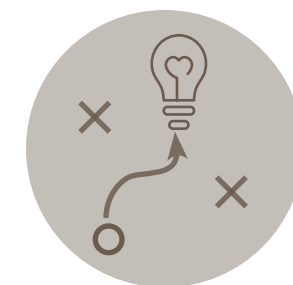
4. Responsabilidad ambiental

4.1. Gestión ambiental responsable

El único camino posible hacia el futuro de la industria turística pasa por que seamos conscientes de nuestra repercusión ambiental y adoptemos las medidas necesarias para reducir nuestro impacto, consiguiendo un turismo plenamente sostenible e insertado en el entorno.

Las empresas que, como Lopesan, somos líderes en el sector, debemos adquirir un papel protagonista a la hora de involucrar a nuestros grupos de interés y a toda la sociedad en la protección del medio ambiente.

Herramientas para una gestión responsable



Plan Estratégico

A través de nuestro nuevo plan, definimos la nueva hoja de ruta para continuar integrando la sostenibilidad en el centro de la actividad que llevamos a cabo.



Política de Sostenibilidad

En línea con el Plan anterior, pivota sobre la enorme importancia que damos al cuidado de nuestro entorno, la protección de las personas y el refuerzo de una buena gobernanza.



Comité de Sostenibilidad

Diseña y lidera nuestras iniciativas de gestión responsable, actuando como agente y motor de cambio.



Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía

Garantiza la implantación del concepto de cultura sostenible en toda la organización y ha sido reconocido por las normas de certificación más exigentes, como **ISO 14001:2015** (gestión ambiental) o **ISO 50001:2018** (gestión energética).



Se trata de un **compromiso central**, que se manifiesta en la creación de espacios amables con su marco natural, en la búsqueda de soluciones que supongan un ahorro de recursos en nuestros hoteles o en la protección de la biodiversidad. En muchos casos, este es el motivo que impulsa a nuestros clientes a visitarnos.

Este propósito tiene también su reflejo en la configuración de nuestra gestión corporativa, que incorpora en sus normas y políticas la sostenibilidad como **elemento transversal**.

Esta apuesta por la integración de la sostenibilidad ha sido reconocida con la distinción **Travelife Gold**, un galardón que avala el buen hacer en materia de sostenibilidad de las compañías turísticas. Por tanto, su obtención nos motiva para seguir avanzando hacia un modelo de negocio cada vez más sostenible.

Para alcanzar nuestros objetivos en la materia, cada año dedicamos parte de nuestros esfuerzos al desarrollo de diversas iniciativas. Así, **realizamos inversiones ambientales** con las que pretendemos situarnos en Lopesan a la vanguardia del desempeño ambiental en el sector.

Nuestra inversión ambiental (€)

	2019	2020	2021	2022
Gastos en gestión de residuos	327.411	270.708	95.179	109.329
Inversión en sistemas de eficiencia energética	4.077.642	2.500.248	3.423.977	3.863.054
Otras inversiones de mejora ambiental	260.932	19.800	-	110.937
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental	72.970	29.427	46.573	49.175
Tasas de saneamiento	317.838	113.231	86.476	182.556
Total gastos e inversiones ambientales	5.056.792	2.933.415	3.652.207	4.315.051

“

En 2022, hemos incrementado la inversión ambiental un 18,1% con respecto a 2021, fruto de nuestro compromiso de seguir mejorando nuestro desempeño en la materia.



4.2. Acción climática

Luchar contra el cambio climático es tarea de todos. En Lopesan, consideramos que es nuestra responsabilidad detectar, reducir, prevenir y mitigar nuestras emisiones para contribuir a abordar dicho desafío.

Huella de carbono

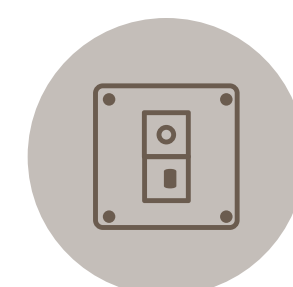
Medimos la eficacia de nuestras acciones para reducir las emisiones de CO₂ a través del **cálculo de nuestra huella de carbono**. Se trata de la magnitud más importante que debemos tener en cuenta para trabajar de manera eficaz por la transición hacia la descarbonización de nuestra actividad.

Sus resultados nos permiten controlar el impacto de nuestra actividad, identificar fortalezas y debilidades relacionadas con la acción climática, e implementar medidas para incrementar la eficiencia en la reducción y mitigación.

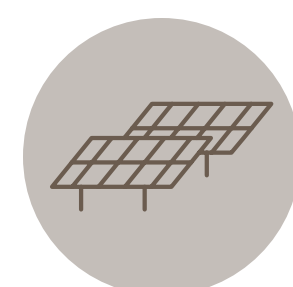
Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero

Huella de carbono 2022		
	2021 (año base)	2022
Emisiones directas de gases de efecto invernadero t CO₂ (Alcance 1)		
Gasoil, propano y gases refrigerantes	2.871,9	4.178,63
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero t CO₂ (Alcance 2)		
Electricidad	8.327,20	302,12
Huella de Carbono total (t CO₂)		
TOTAL emisiones directas e indirectas (Alcances 1 y 2)	11.199,09	4.480,75
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (t CO₂/estancia)		
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (t CO ₂ /estancia)	7,6	1,4

Claves de nuestra estrategia de descarbonización



Inversión en sistemas más eficientes



Aumento del uso de energías renovables



Apuesta por la economía circular



Eficiencia de los procesos, optimización de gastos y monitorización de consumos



Concienciación a los grupos de interés, en particular, nuestros clientes



Cabe destacar que en 2022 hemos logrado **eliminar las emisiones de alcance 2** en todos nuestros centros, salvo en el Hotel Kumara Serona, gracias a que el 100% de la electricidad consumida por nuestros centros cuenta con la certificación de energía de origen renovable (GdO), objetivo establecido en nuestro Plan de Reducción de Emisiones para 2022 y que ha sido alcanzado.

Para continuar reduciendo nuestra huella de carbono, hemos establecido un **Plan de Reducción de Emisiones**, con el objetivo a 2025 de lograr una reducción del 13% de las emisiones de CO₂ con respecto a 2021, año base en esta nueva hoja de ruta de descarbonización.

“

En 2022, hemos disminuido nuestra huella de carbono un 60% respecto al año anterior, lo que nos motiva a continuar esforzándonos para seguir avanzando hacia la descarbonización de nuestra actividad.

A continuación, indicamos las medidas definidas para alcanzar el objetivo de reducción de emisiones fijado a 2025:

- 4.480,75 sobre los conceptos asociados al cálculo de la huella de carbono, así como los resultados obtenidos, para concienciar sobre la importancia de realizar un consumo cada vez más responsable de la energía y restantes recursos.
- **Continuar midiendo nuestra huella de carbono** para identificar aquellas medidas que están resultando efectivas y aquellas áreas en las que debemos seguir incrementando nuestros esfuerzos para obtener mejores resultados.
- **Electrificación de las fuentes de generación térmica** u otras alternativas más sostenibles.

“

Con el consumo de electricidad 100% renovable con certificado de garantía de origen (GdO) nos ha permitido ahorrar 12.309 t CO₂ en 2022, equivalentes a 492.378 árboles plantados.



Apuesta por energías renovables y producción propia

Muchos de los esfuerzos que realizamos están orientados a la compensación de la huella de carbono para descarbonizar nuestra actividad, siendo una de las claves el uso de **energía generada con fuentes renovables**, reduciendo así el uso de los combustibles fósiles.

Reflejo de ello son la importante inversión llevada a cabo para la instalación de tres parques eólicos para la producción de energía renovable, el montaje de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo, la creación de instalaciones solares térmicas y la puesta en marcha de planes de minimización de residuos.

De esta manera, nueve de nuestros hoteles situados en las Islas Canarias cuentan con **instalaciones para la generación de energía renovable**, tanto solar térmica, que consumimos en nuestras propias instalaciones, como solar fotovoltaica, que volcamos a la red.

Con el objetivo de compensar la demanda eléctrica de nuestros centros hoteleros en las Islas Canarias, a través de los tres parques eólicos propios de Santa Lucía del Mar, Montaña de Arinaga y Espinales sumamos una capacidad de producción de hasta **112 gigavatios**. En su instalación movilizamos una inversión superior a 40 millones de euros.

Producción energética renovable en hoteles propios (kWh)

	2019	2020	2021	2022
Producción energía fotovoltaica	443.543	485.942	430.595	449.647
Producción energía solar térmica	1.854.337	*	745.500	1.583.070
Producción energía eólica	-	-	-	65.000.000

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



Para poner en marcha la instalación de los parques eólicos, hemos contado con la cofinanciación del Fondo Europeo de Desarrollo General (FEDER) para territorios no peninsulares, a través de la línea de ayudas de Economía Baja en Carbono, gestionada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE).



Por último, en 2022 registramos un gran avance en los trámites necesarios para la instalación de otra **planta solar fotovoltaica en San Bartolomé de Tirajana**, que tendrá una potencia de 5 megavatios. En este nuevo proyecto llevamos invertidos más de 5 millones de euros.

Como se aprecia, en 2022 se ha producido un **importante incremento en la producción de energía renovable** en nuestras instalaciones. Dicho incremento se ha producido por un aumento en la contabilización de la energía solar térmica producida, ya que en el primer semestre de 2021 aún disponíamos de contadores. Además, destaca el inicio de la producción de la energía eólica, cuya producción es muy superior a la solar.

Producción energética renovable en hoteles propios y en gestión en España (kWh)

	2019	2020	2021	2022
Producción energía fotovoltaica	443.543	485.942	430.595	807.715
Producción energía solar térmica	1.854.337	0*	1.180.265	2.908.145
Producción energía eólica			-	65.000.000

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



4.3. Uso sostenible de los recursos

En Lopesan, trabajamos para utilizar los recursos necesarios para desarrollar nuestra actividad de una forma eficiente y equilibrada. Con ello, cubrimos las necesidades para garantizar el bienestar de nuestros clientes a la vez que minimizamos los consumos, reducimos la generación de residuos y, en definitiva, aseguramos un uso responsable de los recursos disponibles.

Optimización del consumo energético

En 2021 instalamos bombas de calor y recuperamos el calor de las enfriadoras para la climatización de las piscinas, con el fin de disminuir el propano utilizado.

Asimismo, en 2022 hemos continuado con la **aplicación de mejoras**, como la sustitución de todas las luminarias convencionales por aquellas de tipo LED en la zona del muelle de carga del Hotel Buenaventura. También hemos instalado alarmas de apertura de puerta en las cámaras y congeladores en varios de nuestros hoteles.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



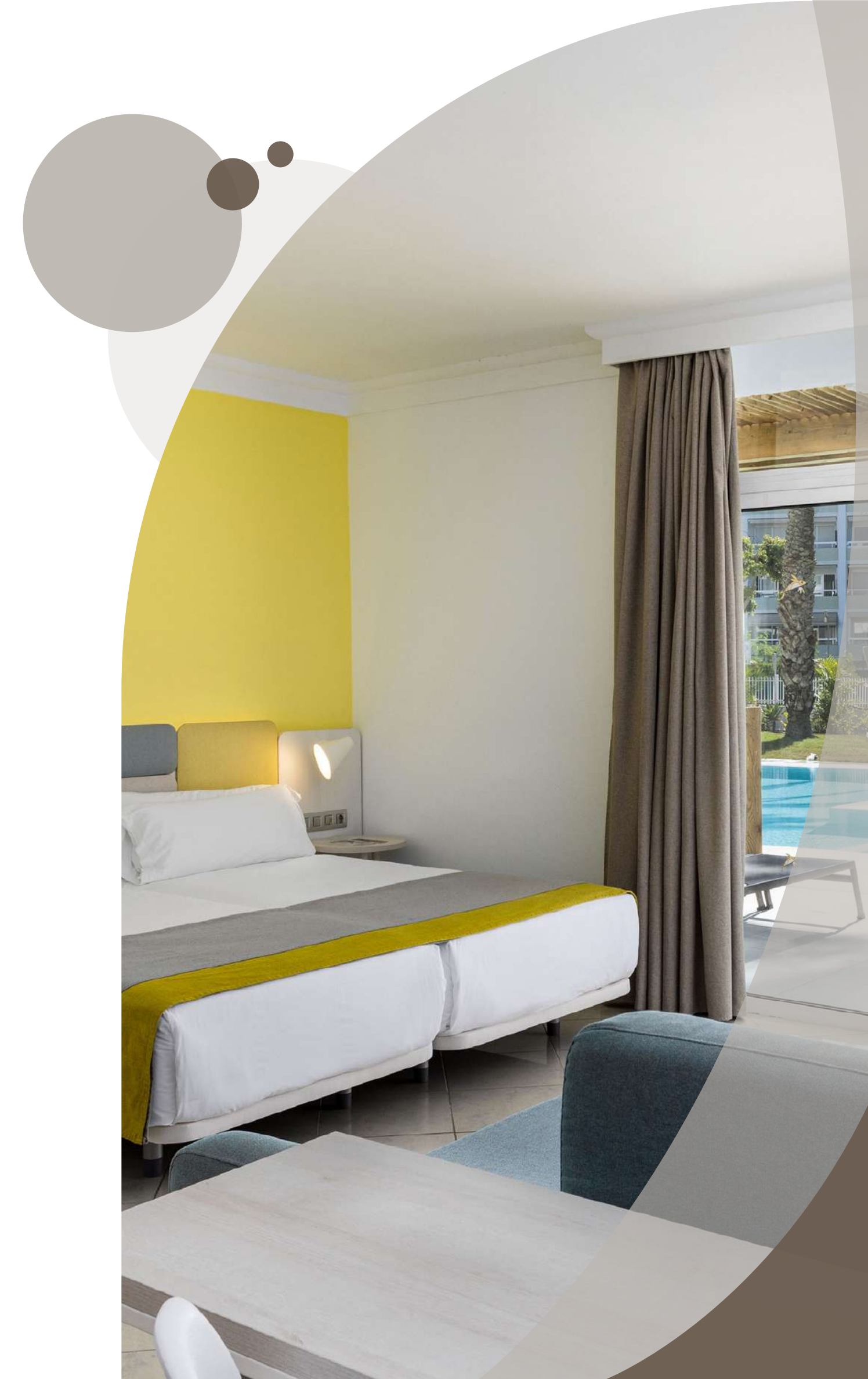
En línea con nuestro compromiso de contribuir al ODS 7, "Energía sostenible y no contaminante", aplicamos medidas cada vez más estrictas para lograr optimizar y reducir el consumo energético.

Consumo energético en hoteles propios

Consumo energético interno (kW/h)				
	2019	2020	2021	2022
Gasoil	1.923.059	481.224	-	-
Propano	10.519.921	7.034.017	302.700	544.249
Electricidad	41.953.050	22.704.413	19.611.284	38.279.996

Nº de estancias				
	2019	2020	2021	2022
Nº estancias	3.000.608	702.557	951.848	2.031.785

Intensidad energética (kWh/estancia)				
	2019	2020	2021	2022
	18,75	29,99	20,92	19,11





Como podemos apreciar, se muestra un incremento en el consumo de propano, pero principalmente en el de electricidad. Esto es debido al aumento de habitaciones vendidas, más próximo al de años previos a la pandemia, así como a nuestra apuesta por la electrificación de los distintos sistemas, lo que da lugar a que ya no utilicemos gasoil en centros propios y también el consumo de propano sea inferior con respecto al histórico en años previos.

A pesar de estos incrementos en números absolutos, la intensidad energética se ha visto reducida un 8,7% con respecto al año anterior, por lo que podemos decir que nuestras medidas están resultando efectivas. Por tanto, continuaremos trabajando en su implantación para continuar mejorando este ratio.

Atendiendo al total de hoteles tanto en propiedad como gestionados en España por el Grupo, podemos apreciar en 2022 un aumento en términos absolutos de gasoil, propano y electricidad con respecto al año anterior. Asimismo, se ha producido un aumento del número de estancias superior al doble con respecto a 2021, lo que se traduce en una menor intensidad energética, demostrando la efectividad de las medidas que estamos aplicando.



En 2022, hemos logrado una importante reducción de la intensidad energética de un 14,4% en todos nuestros hoteles con respecto a 2021.

Consumo energético en hoteles propios y en gestión en España

Consumo energético interno (kW/h)				
	2019	2020	2021	2022
Gasoil	204.852	48.069	26.624	39.886
Propano	754.713	565.486	424.358	630.916
Electricidad	41.959.726	22.704.413	27.274.122	50.454.925

Nº de estancias				
	2019	2020	2021	2022
Nº estancias	3.000.604	1.007.816	1.465.353	3.155.317

Intensidad energética (kWh/estancia)				
	2019	2020	2021	2022
	14,30	23,14	18,92	16,20

Uso responsable del agua

Somos conscientes de que nuestros hoteles se sitúan en una región donde hay un elevado **estrés hídrico**, que sufren de forma especialmente intensa los efectos de sequías cíclicas, como la actual. Por ello, debemos hacer todo lo que está en nuestra mano para cuidar cada gota de agua.

Este compromiso ayuda a preservar los ecosistemas naturales, pero también nos permite aumentar nuestra resiliencia a la hora de disponer de este recurso tan necesario en las actividades que llevamos a cabo.



Nuestra visión se alinea con el ODS 6, "Agua Limpia y saneamiento", al que buscamos contribuir implementando continuas acciones para conseguir el máximo aprovechamiento y optimización del agua.

Consumo de agua en hoteles propios

Captación de agua (m³)				
	2019	2020	2021	2022
Agua de abasto	713.580	385.090	295.118	546.678
Total agua captada	734.440	389.460	295.118	546.678

Intensidad de agua consumida (m³/estancia)				
	2019	2020	2021	2022
	0,24	0,55	0,26	0,27



En Lopesan, trabajamos para optimizar el uso de los recursos hídricos en todo lo que hacemos, aprovechando cada gota y velando por mantener su calidad y disponibilidad.





Se trata de un enorme desafío en una actividad que, como la turística, necesita de grandes cantidades de este preciado recurso para su adecuado funcionamiento. Por ello, tratamos de no interferir en la experiencia de nuestros clientes, impulsando una **adecuada gestión del agua** en habitaciones, fuentes y piscinas, con el fin de reducir los consumos, siendo uno de los pilares clave para ello la concienciación a nuestros clientes para que hagan un uso responsable de los recursos hídricos durante su estancia.

Entre las **medidas que aplicamos para optimizar el uso del agua** se encuentran la aplicación de aireadores en grifos o sistemas de doble descarga en cisternas, así como la adquisición de maquinaria eficiente. Además, implantamos medidas de uso eficiente en habitaciones, zonas comunes como jardines y piscinas o áreas de ocio como el spa o la talasoterapia.

En lo que respecta a la intensidad en el consumo de agua en los hoteles propios, se ha mantenido en líneas similares a la de 2021.

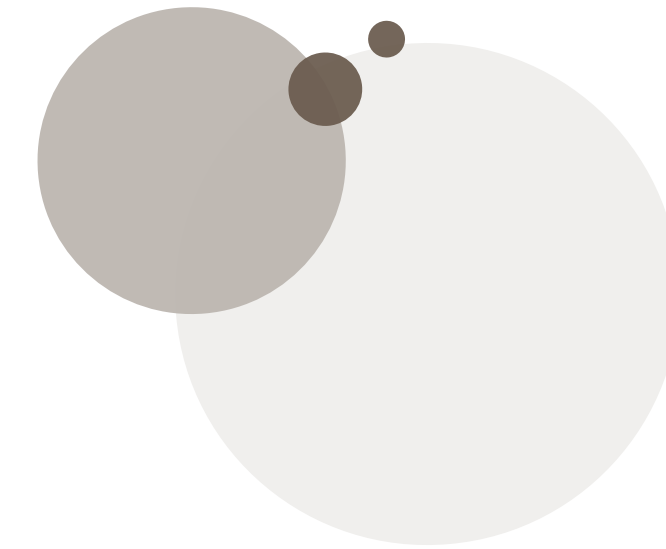


Nuestra intensidad de agua consumida en 2022 se ha reducido un 6,1% con respecto a 2021.

Consumo de agua en hoteles propios y en gestión en España

	Captación de agua (m ³)			
	2019	2020	2021	2022
Agua de abasto	713.575	381.868	488.855	829.799
Total agua captada	713.575	381.868	488.855	965.503

Intensidad de agua consumida (m ³ /estancia)			
2019	2020	2021	2022
0,24	0,38	0,33	0,31



La **reducción en el volumen de agua captada** por nuestros centros en 2022 se ha debido a la efectividad de las medidas aplicadas para optimizar su consumo. Además, al incrementarse el número de estancias vendidas en este año, también obtenemos un menor ratio de consumo, ya que se trata de un recurso que siempre es necesario para el mantenimiento de nuestras instalaciones, aunque el número de estancias vendidas sea inferior.

Por otro lado, para que el agua que vertimos desde nuestros centros sea devuelta con la mejor calidad posible y, así, contribuir a la preservación de los ecosistemas, nuestros hoteles Costa Meloneras y Villa del Conde cuentan con **sistemas propios de depuración de aguas residuales**. Esto nos permite, asimismo, reutilizar el agua depurada para el riego de zonas verdes. Con ello, disminuimos nuestras necesidades de captación de agua de red y, por tanto, nuestro consumo total.

En cualquier caso, en nuestros procesos de **eliminación de aguas residuales**, ponemos todos los medios para evitar el riesgo de contaminación, reciclando en la medida de lo posible las aguas grises y de riego en jardines.

“

En 2022, hemos depurado 15.974 m³ de agua, lo que supone un 23% más que el año anterior.

“

Reducimos nuestra huella hídrica poniendo en marcha nuevas maquinarias e implementando medidas de uso responsable del agua, tanto en lo que se refiere a la organización como en relación con los clientes que nos visitan.



Avanzando hacia una economía circular

Tenemos que hacer compatible el necesario crecimiento económico y prosperidad de nuestra empresa con el uso racional de los recursos que utilizamos para el desarrollo de la actividad que llevamos a cabo.

Por ello, llevamos a cabo diversas estrategias con las que impulsamos la **reutilización, reciclaje y minimización** de los residuos que generamos en nuestra actividad, además de usar los recursos de forma eficiente. Apostamos, así, por la aplicación de los criterios de la economía circular como una oportunidad para contribuir al desarrollo sostenible y a la mitigación de los efectos negativos del cambio climático.



Alineándonos con el ODS 12, "Producción y consumo responsables", en Lopesan somos conscientes de que la circularidad es clave en nuestro modelo de negocio.

Iniciativas para maximizar la circularidad



Cero papel

Digitalizamos nuestra facturación, registros y comunicaciones con clientes a través del proyecto **"Cero papel"**. Su aplicación se traduce en el uso de Apps, SMS y WhatsApps, reduciendo al mínimo el uso de este material.



Compras sostenibles

Nuestra **Política de Compras Sostenibles** incorpora el fomento de buenas prácticas entre nuestros proveedores, para conseguir su alineación con los compromisos de sostenibilidad del Grupo e incrementar la sostenibilidad de nuestra cadena de valor.



Prohibición de los plásticos de un solo uso

Trabajamos para cumplir con la legislación europea y española en lo que se refiere a la **prohibición de los plásticos de un solo uso**, que entró en vigor en nuestro país en marzo de 2022. Por ello, hemos implantado el uso de envases, pajitas y platos de cartón, removedores y cubiertos de madera, así como vasos de policarbonato y polipropileno reutilizables en piscinas, además de dispensadores de agua en sustitución de botellas de plástico.



Sistemas de separación de residuos en origen

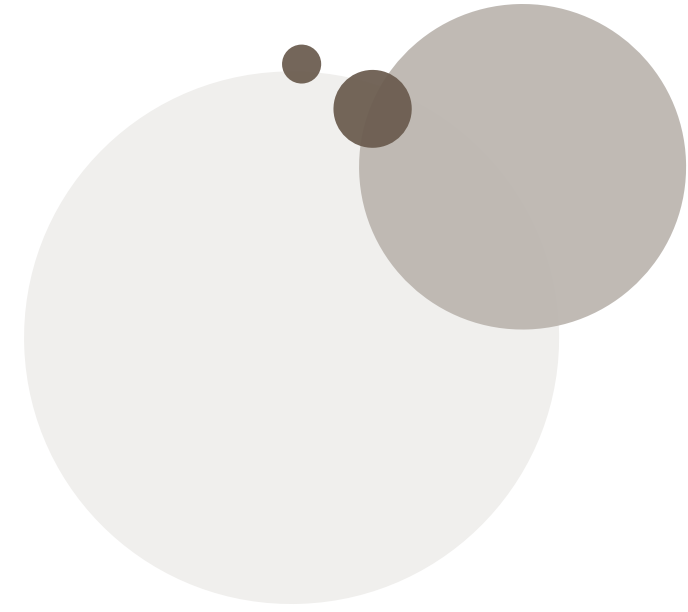
Todos nuestros hoteles cuentan con **sistemas de separación de residuos en origen**, además de contenedores, prensas verticales y auto-compactadores, que posibilitan el posterior reciclaje o valorización de estos.

Colaboramos con Nespresso a favor de la circularidad



Facilitamos la recogida de sus cápsulas disfrutadas en nuestros centros para que puedan ser **recicladas y tener una nueva vida**. Su aprovechamiento es completo, pues se reutiliza el aluminio que es infinitamente reciclable y los posos del café se convierten en abono.

Además, gracias a este abono se obtienen más de 100 toneladas de arroz de los campos del Delta del Ebro, que desde Nespresso son donados a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) en el marco de su **Proyecto Arroz Solidario**.



Los **residuos no peligrosos**, que representan un 99,84% del total, se componen básicamente de papel y cartón, envases y plásticos, vidrios o restos de poda. Por su parte, **los residuos peligrosos**, que suponen un 0,16% de la cifra agregada, están formados por envases contaminados, aerosoles, baterías, fluorescentes, residuos de aparatos eléctricos o disolventes, entre otros.



Residuos generados en hoteles propios

Residuos generados (Kg)				
	2019	2020	2021	2022
Residuos no peligrosos	6.529.970 (99,83%)	2.174.053 (99,69%)	2.306.351 (99,76%)	4.183.732 (99,84%)
Residuos peligrosos	10.869 (0,17%)	6.830 (0,31%)	5.688 (0,24%)	6.551 (0,16%)
Total residuos	6.540.839	2.180.883	2.312.039	4.190.283
Residuos generados (kg/estancia)				
Intensidad de volumen residuos generados	2,18	2,16	2,43	2,06



Hemos reducido la intensidad en el volumen de residuos generados en 2022 en un 15% con respecto al año anterior.

En relación con los residuos generados en todos los centros en propiedad y en gestión en España, su intensidad en cuanto al volumen generado ha sido un **11,1% inferior** en 2022 con respecto a 2021.

Del total de residuos que generamos con nuestra actividad, un 95% se lo entregamos a un **gestor autorizado** para su adecuado tratamiento. El porcentaje restante lo trasladamos al Complejo Ambiental

de Juan Grande (San Bartolomé de Tirajana), donde una parte se valoriza para la recuperación de elementos reciclables y otra se deposita en el vertedero.

Además, hemos puesto en marcha **planes de minimización de residuos** que están contribuyendo de forma exitosa a la consecución de nuestra estrategia de circularidad.

Finalmente, cabe destacar nuestra iniciativa para aprovechar en nuestra Finca de Veneguera el compost orgánico generado en la planta de Juan Grande a partir de los residuos orgánicos y vegetales que se generan en la isla en sustitución del abono químico. En 2022, hemos utilizado **15 toneladas** de este abono orgánico en la Finca.

Residuos generados en hoteles propios y en gestión en España

Residuos generados (Kg)				
	2019	2020	2021	2022
Residuos no peligrosos	6.526.970 (99,83%)	2.174.053 (99,69%)	3.424.971 (99,76)	6.553.335 (99,85%)
Residuos peligrosos	10.869 (0,17%)	6.830 (0,31%)	8.122 (0,24%)	9.843 (0,15%)
Total residuos	6.540.839	2.180.883	3.433.093	6.563.178
Residuos generados (kg/estancia)				
Intensidad de volumen residuos generados	2,18	2,16	2,34	2,08

“

Desde septiembre de 2022, hemos evitado el uso de 1.087 envases gracias a su sustitución por envases reutilizables, lo que supone haber evitado 3,8 toneladas de CO₂.



Minimización del desperdicio alimentario

Se trata de un tema esencial para nosotros, en el que, como prestadores de servicios turísticos entre los que se incluye la restauración, tenemos un importante papel que desempeñar.

El desperdicio alimentario tiene un serio impacto de carácter social y humanitario, así como muy negativas consecuencias en el medio ambiente. Por eso, utilizamos la tecnología para optimizar la eficiencia de nuestros procesos y **minimizar las pérdidas**.

En este sentido, en nuestros restaurantes tratamos de **ajustar al máximo la oferta y la demanda de servicios**, asegurando la cantidad y la calidad de la oferta. También planificamos las comidas en función de las necesidades reales en base a la previsión de ocupación y al control de consumibles mediante inventarios mensuales.



En relación con el ODS 12, "Producción y consumo responsables", otra de las áreas en las que aplicamos nuestros esfuerzos es en la reducción del desperdicio de alimentos.

Nuestra naturaleza innovadora nos ha impulsado en 2022 a llevar a cabo un estudio para la implantación de un sistema de control de desperdicios a través de un **software de inteligencia artificial**. Con los resultados del estudio, en 2023 hemos iniciado un proyecto piloto, a través del que esperamos poder realizar un análisis detallado de los residuos generados en nuestras instalaciones de restauración, llevando a cabo así un estricto control de estos.

De momento, los resultados arrojados en 2022 por el sistema utilizado hasta el momento muestran los avances que hemos logrado en este campo. Así, en nuestros hoteles en propiedad y en gestión en España hemos generado un total de 405.390 kg de desperdicio alimentario, lo que supone una **tasa de desperdicio** por estancia de 0,13 kg, frente a los 0,19 kg/estancia del año anterior.



En 2022, hemos reducido un 31,6% la tasa de desperdicio alimentario con respecto a 2021.



4.4. Protección de la biodiversidad

En Lopesan, proteger la biodiversidad supone proteger los entornos privilegiados en los que se encuentran nuestros hoteles, dotados de enormes atractivos naturales y paisajísticos.

Para nosotros, es muy importante generar un impacto positivo en la biodiversidad y los ecosistemas para contribuir a la conservación de nuestros entornos.

Entre estas, la más emblemática es la relativa a la **gestión sostenible de la Finca Veneguera**, ubicada en Mogán, al sureste de Gran Canaria, cuya extensión es de más de 2.800 hectáreas.

Las actuaciones que llevamos a cabo en esta finca están enfocadas a potenciar su carácter rural, preservar su entorno paisajístico y desarrollar un proyecto de **agricultura sostenible**. De esta manera, el cultivo de nuestras plantaciones de plátanos, mangos, aguacates, cítricos y hortalizas apoya a una pujante comunidad local, a la vez que contribuye a la protección del suelo y de la biodiversidad.



Implementamos diversas iniciativas a través de la que contribuimos al ODS 15, "Vida de ecosistemas terrestres"



“

Nuestra Finca Veneguera, de la que somos propietarios desde 2014, se ha dedicado históricamente a la agricultura tradicional y alberga varias zonas catalogadas como Reserva de la Biosfera.

La producción de las 79 hectáreas de la Finca Veneguera se destina íntegramente al **suministro de nuestros hoteles**, en una clara apuesta por el producto local de kilómetro 0, con lo que reducimos las emisiones asociadas y ponemos en valor las variedades propias de un entorno único.

En la finca, contamos con cultivos de hasta 64 variedades de **frutas autóctonas**, principalmente plátano, aunque también mangas, naranjas, limones, piñas, aguacates, papayas y pomelos, así como otras frutas subtropicales de todo tipo. Con ello, en 2022 alcanzamos una producción de 460 toneladas, un 51,3% más que en 2021.

Producción de nuestra Finca Veneguera

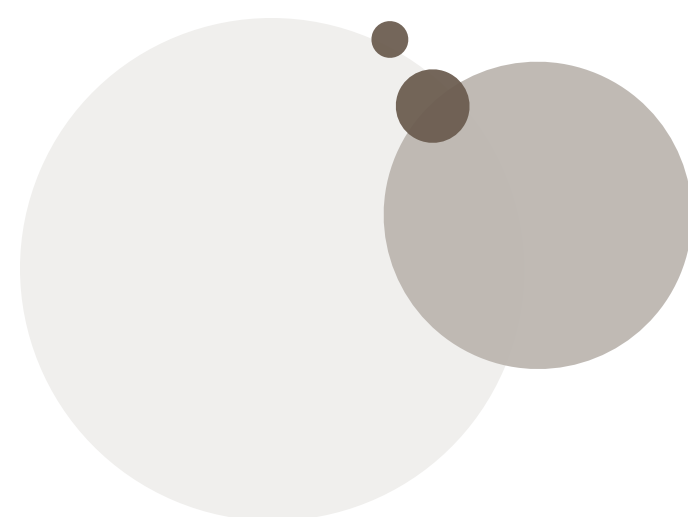
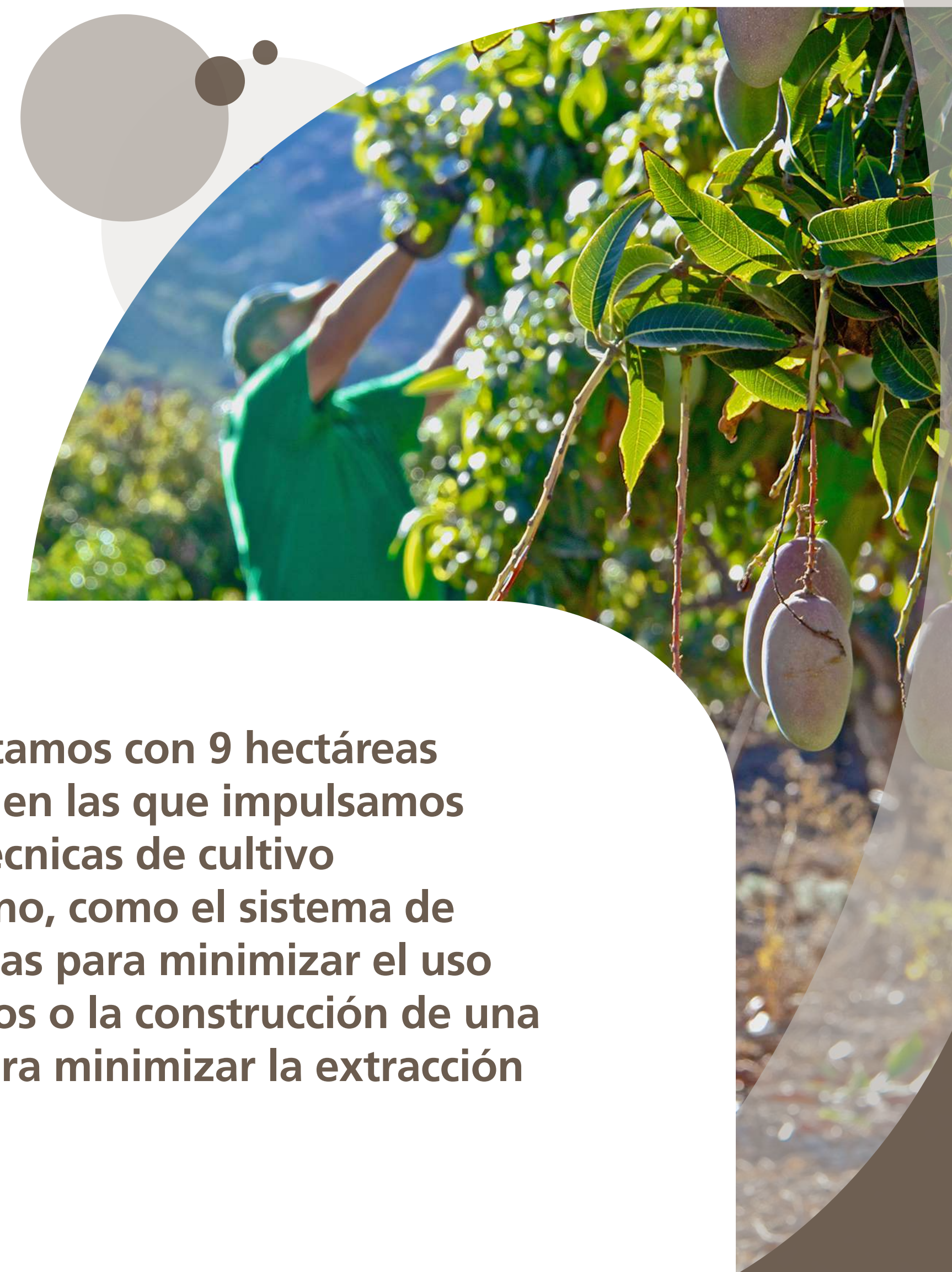
Producción agrícola			
	2020	2021	2022
Producción (Tn)	1.184	776	920
Superficie de agricultura ecológica (ha)	5,50	9,00	9,00

En total, la Finca Veneguera ha conseguido suministrar 2.299,5 toneladas de productos kilómetro 0 a nuestros clientes, a través de una **producción local y sostenible**, de gran calidad.

Por otro lado, mantenemos nuestra **colaboración con la Asociación Amigos de la Pardela Cenicienta**, permitiéndoles acceder a los terrenos de nuestra finca en los que anida dicha especie de ave marina. Esta concesión les facilita su estudio con el fin de tomar las medidas necesarias para proteger a la especie que cría en los barrancos y acantilados de la zona.



En Finca Veneguera, contamos con 9 hectáreas de agricultura ecológica, en las que impulsamos y ponemos en práctica técnicas de cultivo respetuosas con el entorno, como el sistema de control biológico de plagas para minimizar el uso de químicos en los cultivos o la construcción de una desaladora en la finca para minimizar la extracción de agua subterránea.



Nuestro
equipo

0506



5. Nuestro equipo

En Lopesan, consideramos que nuestros profesionales son la pieza clave que concreta la misión, visión y valores corporativos en el trato hacia los miles de clientes que cada año nos visitan. Por tanto, nuestro equipo es un pilar fundamental en la estrategia que debemos seguir para continuar ofreciendo las mejores experiencias vacacionales.

En consecuencia, contamos con una política en materia de empleo y recursos humanos centrada en atraer y retener el talento, impulsar el desarrollo tanto personal como profesional de nuestros empleados y fomentar un empleo de calidad.

Solo así podemos infundir entre nuestros equipos la **motivación y orgullo de pertenencia** que necesitamos para continuar construyendo la compañía basada en la excelencia y la sostenibilidad que queremos ser.



Las personas que forman parte del equipo humano del Grupo Lopesan son nuestros mejores embajadores, quienes transmiten los valores de la compañía con su trabajo diario.

5.1. Gestión de nuestros recursos humanos

En nuestra división hotelera contamos con **5.807 empleados**, entre los que se encuentran un total de 2.134 son mujeres, lo que supone un 36,7% de la plantilla.

La recuperación casi total de la normalidad que hemos vivido en 2022 se ha traducido en un aumento de la plantilla con respecto al año anterior, con el fin de poder hacer frente a las necesidades de nuestros clientes y al incremento de las reservas, impulsando la **creación de empleo**.

A pesar del elevado grado de temporalidad que registra el sector turístico por la estacionalidad de la actividad que desarrollamos, en Lopesan apostamos firmemente por la estabilidad de nuestros equipos. Por ello, el 73,83% de las personas de nuestros equipos cuentan con un **contrato indefinido**.

Asimismo, la mayor parte trabajan a jornada completa, pues solo el 7,84% de nuestros profesionales prestan sus servicios a tiempo parcial.

Nuestro equipo en la división hotelera

Empleados Lopesan		
	2021	2022
Nº de empleados hombres	1.475	2.266
Nº de empleados mujeres	1.179	2.134
Total empleados	2.653	5.807

Tipo de contratación desglosada por género (%)				
	2019	2020	2021	2022
Personal fijo. Hombres	32,61	38,99	35,19	35,43
Personal fijo. Mujeres	30,1	36,91	33,01	38,43
Total fijos	62,71	75,91	68,20	73,86
Personal eventual. Hombres	16,12	10,24	13,43	10,67
Personal eventual. Mujeres	21,17	13,82	18,31	15,36
Total eventuales	37,29	24,09	31,75	26,03



“
Nuestro equipo ha crecido en 2022 un 118,9% con respecto a 2021.

Impulsamos el talento a través de RHevolución

Tras la pandemia, hemos reforzado nuestro compromiso con las personas que forman parte de Lopesan, dando lugar a una serie de iniciativas que hemos llevado a cabo en el marco de nuestro **proyecto RHevolución**. Nuestro objetivo es seguir mejorando continuamente para que Lopesan sea un gran lugar para trabajar.

Para materializar todas estas iniciativas, contamos con un **Plan Estratégico de Recursos Humanos 2018-2022**, que se desarrolla en cuatro áreas clave:

- **Cultura:** propuesta de valores y cultura corporativos a través de nuestro Plan de Comunicación Interna.
- **Organización:** evaluación de las capacidades de nuestros equipos a través de un Modelo de Dirección por Objetivos.
- **Procesos:** avance hacia la digitalización y automatización a través de nuestro portal del empleado #BeLopesan.
- **Personas:** evaluación del desempeño e impulso de la formación, reflejándose en un pago por rendimiento conforme a lo establecido en nuestra política retributiva.

Iniciativas de RHevolución



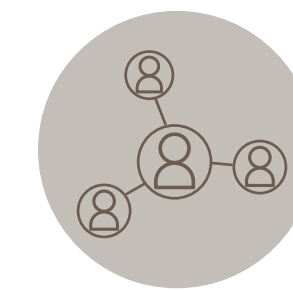
Mejora en la atracción del talento.



Bienvenida más cálida, cercana e informada a las nuevas incorporaciones.



Procesos más completos y objetivos de valoración, información y reconocimiento del buen trabajo y desempeño.



Facilitación de canales para escuchar la opinión e ideas de todos nuestros profesionales para evolucionar y crecer juntos.

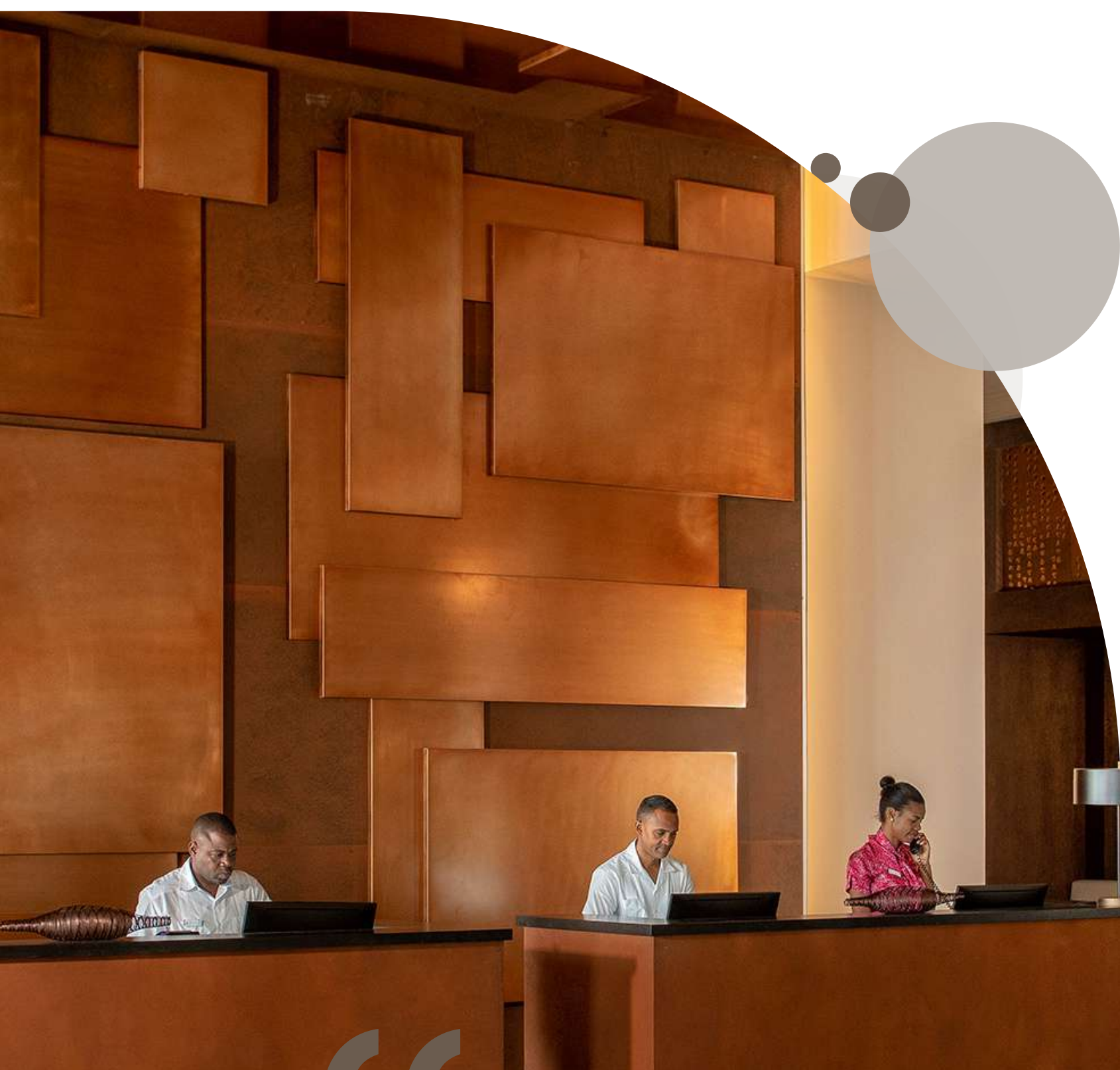


Implantación de nuevas iniciativas para premiar su compromiso e iniciativas.



Fortalecimiento de las acciones solidarias.





Fomentamos la igualdad de todas las personas

En Lopesan, todas las personas son tratadas de igual modo, independientemente de su sexo, raza, capacidades, religión o condición personal o social. Esta diversidad es la que enriquece a nuestros equipos y supone un motor de progreso. Por ello, desde hace años incorporamos la **diversidad e igualdad de oportunidades** entre nuestras prioridades, con el fin de impulsarlas.

De la misma manera, en el marco de la legislación vigente, nuestros **Planes de Igualdad** proponen las medidas necesarias para prevenir, mitigar y gestionar los posibles riesgos asociados a situaciones de desigualdad y promover la equidad dentro de la organización. Contamos con un Plan de Igualdad por cada uno de nuestros centros, para adaptarlos a las características de cada uno, aunque en todos ellos se mantiene la misma filosofía corporativa. Actualmente, todos ellos se encuentran en fase de negociación.

Una de las acciones en las que resulta clave actuar con un enfoque de igualdad es en la captación y retención del talento.

Nuestros empleados por categoría profesional desglosado por género

Empleados Lopesan		
	2021	2022
Total	1.569	1.853
DIRECTIVOS	16	14
Hombre	9	11
Mujer	7	3
% mujeres sobre total	45,8%	22,9%
MANDOS INTERMEDIOS	246	238
Hombre	169	152
Mujer	77	86
% mujeres sobre total	31,3%	36,1%
PERSONAL BASE	1.305	1.600
Hombre	585	683
Mujer	720	917
% mujeres sobre total	55,2%	57,3%



Nuestro Código Ético formaliza el compromiso que tenemos en Lopesan para evitar cualquier conducta que pueda suponer un trato diferenciado sin justificación.

Para ello, actuamos de acuerdo con estrictos **criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales**, que son completamente independientes de cualquier condición o circunstancia singular que pueda concurrir en la persona empleada o candidata a serlo. En este sentido, trabajamos continuamente para asegurar que no existan sesgos inadecuados en la contratación y promoción de nuestras personas.

Asimismo, disponemos de un **Protocolo de actuación en caso de acoso sexual**, que establece el procedimiento a seguir en esos supuestos. En 2022, no ha tenido lugar ningún caso de este tipo.

Promovemos un trato igualitario entre hombres y mujeres, impulsando la equidad, inclusión y respeto entre todas las personas que forman parte de Lopesan.

“

Un 54% del total de nuestra plantilla en la división hotelera son mujeres, quienes ocupan un 22% de los puestos directivos.



Favorecemos la accesibilidad universal

Nuestras instalaciones están enfocadas a **garantizar la accesibilidad** a todas las personas, con el fin de evitar barreras para que, principalmente todos nuestros empleados y clientes, puedan disfrutarlas.

En nuestra plantilla, contamos con **52 personas con diversidad funcional**, a quienes apoyamos para puedan alcanzar una completa integración laboral.

En 2022, hemos continuado nuestra colaboración con el **“Programa Integrados Canarias”** de la Fundación Randstad. Dicho programa permite a las personas de nuestros equipos de Gran Canaria participar en actividades de voluntariado, a través de las que se busca favorecer la integración social y laboral de personas con diversidad funcional.



“

Disponemos de ascensores, rampas y servicios adaptados en todos nuestros hoteles y centros de trabajo, que permiten un uso autónomo por parte de todas las personas.



Mejoramos la conciliación laboral y familiar de nuestras personas

El apoyo al bienestar de nuestros profesionales repercute en una mejora en la calidad de su desempeño laboral. En su día a día, pasan gran parte de su tiempo con nosotros, por lo que resulta clave que contribuyamos a **garantizar una adecuada conciliación**.

Por un lado, tratamos de asegurar que las **bajas por maternidad o paternidad**, así como cualquier otra ausencia ligada a la situación familiar, no suponga un perjuicio para las personas de nuestros equipos en su vida profesional.

“

En Lopesan, fomentamos estilos de vida saludables a través del impulso de un sano equilibrio entre la vida laboral y familiar, a través de la aplicación de medidas y políticas de conciliación.

Asimismo, adecuamos los **turnos de trabajo** que han de cubrir los supuestos que exigen personal en horarios continuados, de tal forma que se distribuyan los días festivos y la nocturnidad entre toda la plantilla, siempre y cuando no afecte a empleados que presenten algún tipo de impedimento médico.

Por otro lado, contamos con herramientas para favorecer el descanso de las personas de nuestros equipos. Para ello, la **Política de Desconexión Digital** que hemos establecido, de aplicación a todos nuestros empleados, que pretende asegurar la conciliación efectiva de la vida personal, familiar y laboral en línea con lo establecido en la normativa correspondiente.

“

En 2022, hemos concedido 28 permisos de baja por maternidad y 14 por paternidad, reincorporándose a su puesto de trabajo el 97,6% de las personas que los han disfrutado.



Incorporamos beneficios para nuestros empleados

En reconocimiento del esfuerzo dedicado por nuestros equipos en su día a día y dando respuesta a nuestro afán por **seguir mejorando las condiciones laborales** continuamente para ser un buen lugar para trabajar, ofrecemos a las personas que forma parte de Lopesan una serie de beneficios sociales adicionales a las retribuciones que perciben. Así, contribuimos a mejorar su bienestar y reforzar su sentimiento de pertenencia a la compañía.

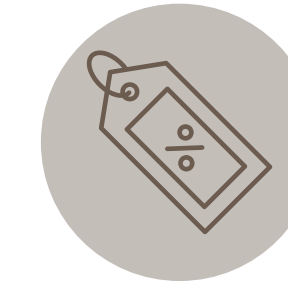
Beneficios sociales aportados a nuestros profesionales



Seguro médico con cobertura sanitaria completa.



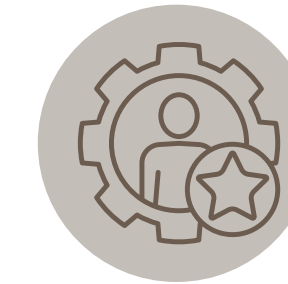
Descuentos en alojamientos, circuitos de spa, alimentación y bebidas.



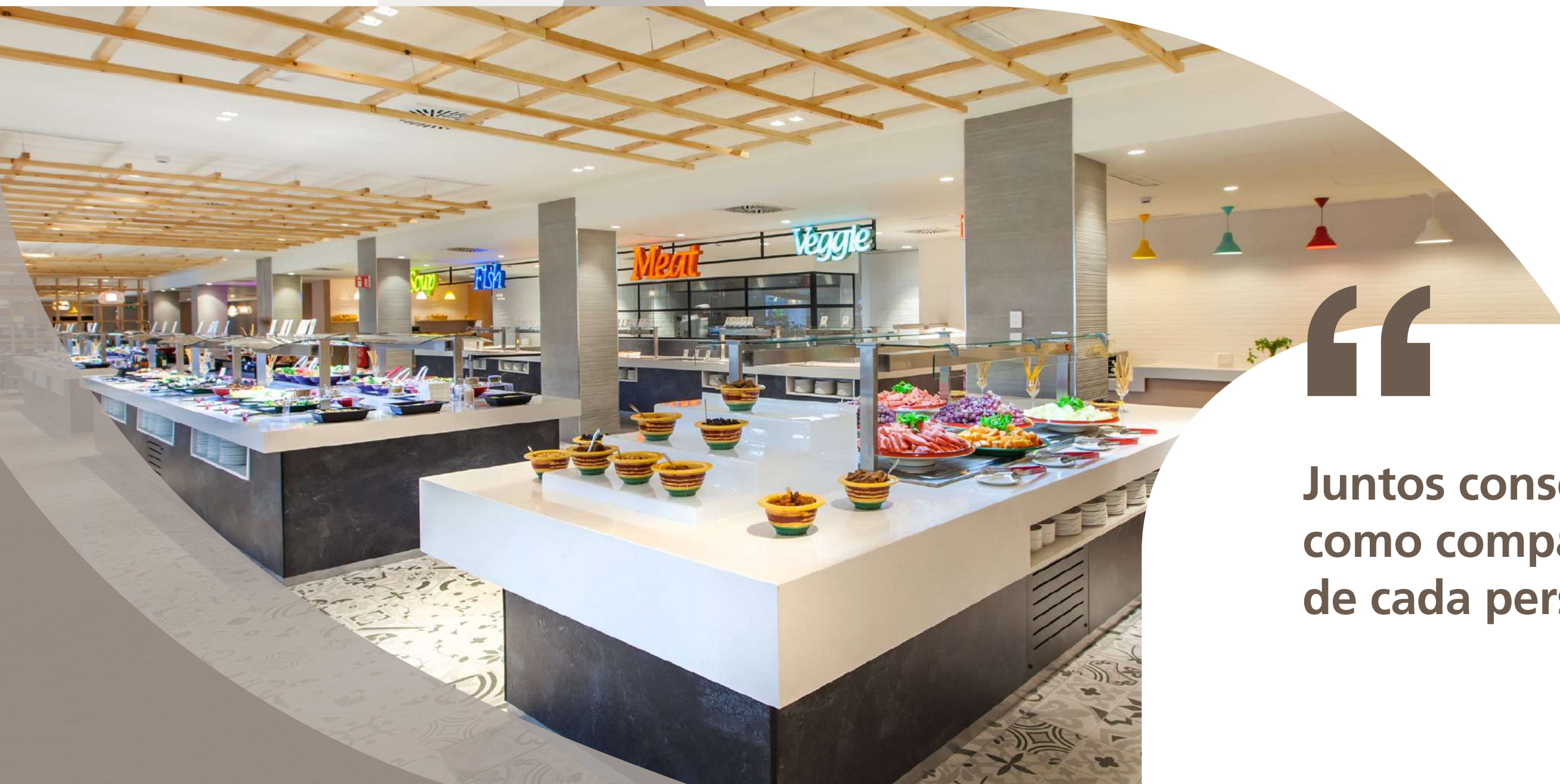
Tarifas especiales para empleados y familiares en nuestro gimnasio Titan Gym Meloneras.



Programa "Contigo Más", a través del que nuestra plantilla puede disfrutar de ventajas comerciales en empresas asociadas relacionadas con viajes, hoteles, salud, textil o estética, entre otros.

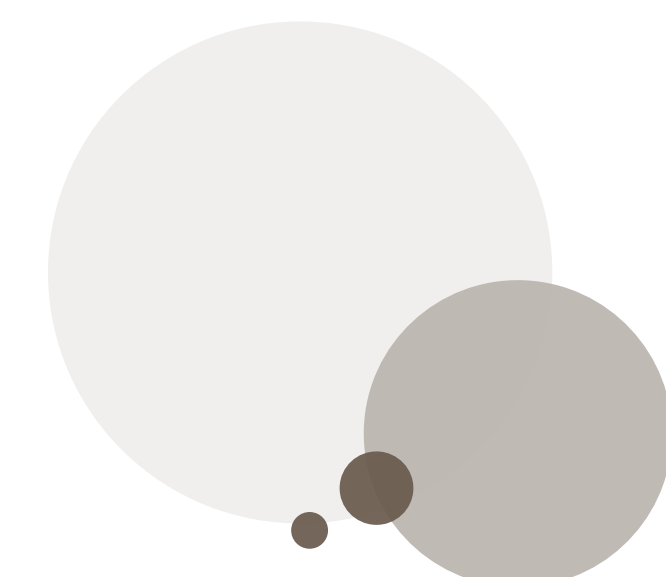


Iniciativas de mejora de las condiciones laborales a través del **"Portal del Empleado"**.



“

Juntos conseguimos seguir creciendo como compañía, donde la aportación de cada persona es imprescindible.



Trabajamos para eliminar la brecha salarial

Otro de los aspectos de gran relevancia es el ofrecimiento de una remuneración justa y adecuada a la dedicación de nuestros profesionales, con el fin de garantizar un **empleo de calidad**. Además, prestamos especial atención a evitar cualquier tipo de discriminación.

En este sentido, trabajamos para **minimizar la brecha salarial** entre hombres y mujeres para el desempeño de una misma labor, en igualdad de condiciones en cuanto a su puesto de trabajo y responsabilidades.

Con respecto a la **brecha salarial** entre hombres y mujeres, seguimos trabajando para reducir sus valores. En 2022, destaca una importante reducción de la brecha en el caso de los directores de hoteles, mientras que en mandos intermedios se ha incrementado levemente y en operarios ha seguido en líneas similares, siendo algo mayor en mujeres con respecto a los hombres.

Brecha salarial

Brecha salarial*		
	2021	2022
Directores de hotel	28,71%	19,02%
Mandos intermedios	3,40%	6,12%
Operarios	-1,05%	-1,32%

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

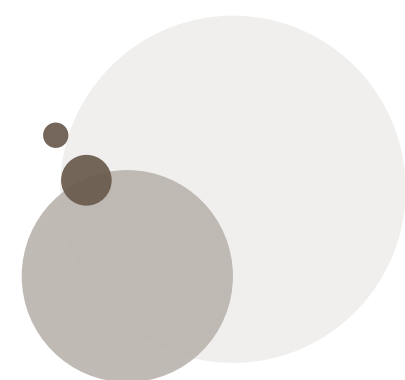


5.2. Desarrollo y promoción del talento

La **identificación, captación y retención de talento** es una de nuestras políticas estratégicas más relevantes, ya que resulta de gran relevancia para el buen funcionamiento y la viabilidad futura de la organización.

En Lopesan, prestamos especial cuidado en el **proceso de incorporación** de nuevas personas en la compañía. Mediante su aplicación, tratamos de encontrar no solo a los mejores profesionales, sino también detectar el potencial de cada uno para que puedan continuar desarrollando su carrera profesional en la compañía. De este modo, favorecemos el sentido de pertenencia y el orgullo por formar parte de la compañía.

Para hacer realidad esta visión, nuestra estrategia de Recursos Humanos tiene un fuerte fundamento en la formación, que posibilita **el crecimiento profesional, la mejora continua y la resiliencia** de nuestros profesionales, aspecto esencial en un contexto como el actual, que es profundamente cambiante y volátil. Con su aplicación nos centramos en capacitar a nuestros trabajadores con el fin de que puedan adquirir las competencias y conocimientos necesarios para poder adaptarse a los continuos cambios y, por tanto, tener capacidad de actuación y adaptación.



Formación a empleados

Promedio de horas de formación anuales por género y categoría profesional		
	2021	2022
General/Total	2,54	3,40
Hombres	1,06	3,81
Mujeres	0,87	3,39
Directores	0,37	0,17
Mandos intermedios	1,12	0,56
Personal base	1,95	3,29



En 2022, hemos incrementado el promedio de horas de capacitación por empleado en un 33,9%.



Entre las medidas que contiene este Plan, una de las más destacadas es la impartición de **cursos en horario laboral** en nuestra sede. De este modo, favorecemos su aprovechamiento durante la jornada sin necesidad de que suponga un esfuerzo extra por parte de los participantes.

El total de horas de formación en 2022 ha sido de 8.876 frente a las 3.835 de 2021, lo que supone más del doble. Igualmente ocurre con el número de personas formadas, pues hemos pasado de 1.512 en 2021 a 2.611 el pasado año.

“

Disponemos de un Plan de formación anual, con iniciativas tanto presenciales como en formato virtual, que contiene una amplia selección de materias relevantes en nuestro trabajo, con el fin de desarrollar las capacidades profesionales de nuestros equipos.



5.3. Seguridad, salud y bienestar

En Lopesan, estamos firmemente comprometidos con el fomento de la salud, la seguridad y el bienestar de las personas que forman parte de nuestros equipos. Por ello, trabajamos continuamente para ofrecerles un **entorno de trabajo seguro y saludable**, orientando nuestros esfuerzos a incidir en las distintas etapas de la gestión de este proceso.

De esta forma, llevamos a cabo acciones de **sensibilización y formación en materia de seguridad y salud**, además de identificar los riesgos asociados a cada puesto de trabajo y diseñar medidas de mitigación para conseguir una reducción efectiva de posibles accidentes e incidentes laborales.

Para canalizar de forma efectiva nuestras actuaciones en la materia, contamos con un **sistema de gestión de la seguridad y salud**. Se constituye como parte del Sistema Integrado de Gestión y su aplicación nos permite minimizar la siniestralidad en nuestros centros de trabajo, fomentar una cultura de prevención y aseguramos de la existencia de un adecuado nivel de seguridad y salud laboral, entre otros objetivos.

Para cumplir estas metas de seguridad y salud laboral, disponemos de dos instrumentos clave:

- **Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL):** sienta las bases de todas las acciones en materia de seguridad y salud laboral que desarrollamos en nuestros centros para reforzar la cultura de prevención.

Accidentes de trabajo		
	2021	2022
Hombres		
Nº de accidentes de trabajo con baja	36	63
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	853	1.258
Nº de empleados con enfermedades profesionales	1.014.848	1.549.872
Índice de frecuencia*	27,59	29,03
Índice de gravedad**	0,73	0,61
Mujeres		
Nº de accidentes de trabajo con baja	35	68
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	857	1.205
Nº de empleados con enfermedades profesionales	1.050.015	1.844.824
Índice de frecuencia*	24,76	30,90
Índice de gravedad**	0,66	0,51
TOTALES		
Nº de accidentes de trabajo con baja	71	131
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	1.710	2.463
Nº de empleados con enfermedades profesionales	2.064.863	3.394.696

*Índice de frecuencia: n° accidentes de trabajo con baja/ n° de horas reales trabajadas por los empleados

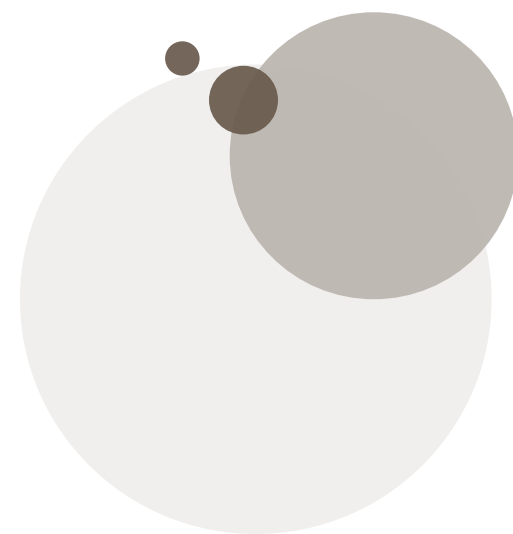
**Índice de gravedad: $(n^{\circ}$ de días perdidos por accidentes de trabajo con baja/ n° horas reales trabajadas por los empleados)·1.000

- **Planes de formación y concienciación:** con los que damos a conocer a toda la plantilla instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.
- **Comité de Seguridad y Salud:** se reúne con una periodicidad bi-mensual con el fin de llevar a cabo un seguimiento del estado de la seguridad y salud en nuestros centros, así como la implantación de las medidas establecidas, su efectividad y control de riesgos.

En 2022, todas las lesiones que se han producido han sido de carácter leve, además de apreciarse una **reducción del índice de gravedad** en dicho año con respecto al anterior, tanto en hombres como en mujeres. No obstante, debido a un mayor número de empleados y carga laboral, el índice de frecuencia se ha visto incrementado.

Por otra parte, como en años anteriores, no se ha identificado ninguna enfermedad categorizada como profesional entre nuestros profesionales.

En cuanto al absentismo laboral, cabe destacar que hemos identificado un **decrecimiento con respecto a 2021 del 23% en la tasa de absentismo laboral**, lo que puede resultar un indicador favorable sobre una correcta actuación en materia de prevención de riesgos de la seguridad y fomento de la salud.



Absentismo laboral por género			
		2021	2022
Hombres	Nº de días de absentismo laboral	16.496,38	12.160,61
	Nº total de días laborables	231,00	231,00
	Tasa de absentismo laboral*	7.141,29	5.264,33
Mujeres	Nº de días de absentismo laboral	22.633,00	17.957,89
	Nº total de días laborables	231,00	231,00
	Tasa de absentismo laboral*	9.797,84	7.773,98
Total	Nº de días de absentismo laboral	39.129,38	30.118,50
	Tasa de absentismo laboral*	16.939,13	13.038,31

*Tasa de absentismo laboral: $(n^\circ \text{ de días de absentismo laboral} \cdot 1.000) / n^\circ \text{ total de días laborales}$.



Nuestro sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se encuentra certificado por la norma internacional ISO 45001:2018.



Compromiso
social

0607



6. Compromiso social

6.1. Apoyo al desarrollo local

Uno de los elementos esenciales de nuestra visión corporativa es contribuir al **progreso económico, social y cultural** de las Islas Canarias, donde nacimos hace más de medio siglo. Nuestra compañía se ha abierto hacia el mundo desde esta región española, por lo que consideramos que es nuestro deber trabajar para devolverle parte de lo que nos ha dado.

Asimismo, trabajamos para **apoyar a las comunidades** en las que operamos, contribuyendo a fortalecer el empleo y el bienestar de la ciudadanía de nuestra región, así como impulsar su progreso social y cultural a través de la implicación por parte de la compañía en proyectos sociales que mejoren la calidad de vida de todos en este entorno tan singular.



Impulsar el desarrollo de las Islas Canarias es uno de los compromisos que asumimos en Lopesan desde nuestros inicios.

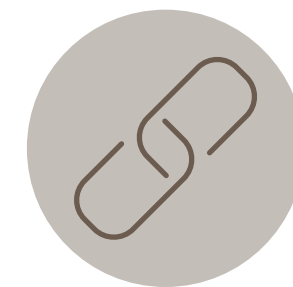
Gracias a nuestro carácter de empresa internacional, este compromiso con nuestra comunidad también es extensible al resto de zonas en las que operamos. De esta manera, nuestra Política de Sostenibilidad fija los siguientes objetivos para lograr un **impacto positivo en la sociedad**:

- 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.
- Priorizar la **adquisición de productos locales** para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad.
- **Participar activamente** en el desarrollo de la comunidad local, mediante acuerdos de patrocinio y convenios con universidades o fundaciones.
- 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).

“

En 2022, el 82% de nuestro gasto en compras ha sido destinado a proveedores locales.

Nuestros compromisos con la comunidad local



Construir vínculos sólidos, generando confianza y forjando una identidad como 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.



Compramos a productores locales

Como empresa de servicios, una de nuestras principales aportaciones a la economía de los lugares en los que operamos consiste en el fomento de una **cadena de valor plenamente sostenible**.

Por ello, contamos con una **Política de Compras** a través de la que compartimos con nuestros suministradores los objetivos y compromisos de la organización en materia de sostenibilidad. De este modo, los hacemos extensibles también para ellos y aplicamos iniciativas de apoyo para ayudarles a su consecución.

Buscamos establecer relaciones duraderas basadas en la confianza, con el fin de trabajar estrechamente para asegurar que se suman a nuestros compromisos para continuar avanzando hacia un desarrollo cada vez más sostenible.

En el mismo sentido, nuestra apuesta por el producto local, sostenible y de proximidad se lleva a su máxima expresión en la **Finca Veneguera**. Mediante los cultivos que llevamos a cabo en dicha finca, producimos cada año cientos de miles de kilos de fruta y verdura que pueden ser disfrutados en nuestros centros hoteleros en el marco del Proyecto Kilómetro Cero (del campo al buffet).



En línea con el ODS 12, "Producción y consumo responsables", apostamos por la producción de proximidad a través de la contratación de proveedores locales.



Realizamos auditorías al 100% de nuestros proveedores, con el fin de garantizar que cumplen nuestras exigencias de calidad y sostenibilidad.

Participamos en el desarrollo de la comunidad local

Trabajamos en la **identificación de las necesidades locales**, con el fin de poder contribuir a su desarrollo a través de acciones específicas e iniciativas en los ámbitos social, ambiental y económico.

Iniciativas sociales desarrolladas en 2022



Festival Internacional de Folklore Villa de Ingenio:

Colaboramos en el desarrollo de este evento orientado a la promoción del municipio. Consiste en la celebración del sorteo de un bono doble de masajes en el Om Thalasso, situado en nuestro hotel Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso.



Reforma de las instalaciones del Colegio María Auxiliadora-Salesianas (Las Palmas de Gran Canaria):

Ayudamos a este centro educativo en la recaudación de fondos con el sorteo de un bono doble para el Om Thalasso y otro para el Om Spa, del Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa.



Proyecto de Aula-auditorio del IES La Rocha:

Dirigido por el arquitecto Santiago Cirugeda, a cuya financiación contribuimos con el sorteo de un bono doble de masajes y otro de spa en nuestras instalaciones.



Fiestas de Veneguera: Colaboramos con el Ayuntamiento de Mogán a través de la rifa de un bono doble de masajes y otro de spa.



UNifest Santa María de la Guía: Ayudamos a la organización de este festival cultural para jóvenes, junto a la Universidad Fernando Pessoa y el Ayuntamiento de Guía, con la entrega de un bono para nuestro spa en Costa Meloneras.



6.2. Impacto en la sociedad

En Lopesan, colaboramos con numerosas iniciativas que tienen como finalidad favorecer el desarrollo y el progreso de la sociedad en general, ayudar a **reducir las desigualdades** y las injusticias, así como conseguir la plena integración de las personas más desfavorecidas.

Para ello, hemos participado en **acciones solidarias** con las que tratamos de aportar nuestra contribución al progreso de los más necesitados:

- **Asociación Síndrome de Down de Las Palmas de Gran Canaria:** hemos renovado el acuerdo suscrito en 2018 con esta entidad sin ánimo de lucro centrada en abordar las necesidades e inquietudes de las personas con síndrome de Down. A través de este convenio, ofrecemos descuentos a todos los miembros de la asociación.
- **XV Pase de Modelos de mujeres con cáncer de mama y ginecológico:** a beneficio de la Asociación Canaria de Cáncer de Mama, rifamos dos bonos dobles para nuestras instalaciones de spa, con el fin de obtener fondos destinados al desarrollo de la labor de esta asociación.
- **III Rifa Solidaria por el Autismo:** a favor de la Asociación AP-NALP, sorteamos dos bonos dobles para nuestro spa con el objetivo de recaudar fondos para dicha asociación.

- **Campus de Verano Solidario:** organizado por la Asociación Felices Con Narices, ayudamos a esta entidad a recaudar fondos con el sorteo de dos bonos dobles para las instalaciones de masajes y spa de nuestros hoteles Villa del Conde y Meloneras, respectivamente.
- **I Torneo benéfico de pádel:** a favor de la Asociación para la Diabetes de Gran Canaria (ADIGRAN), mediante el que apoyamos su causa, fundamentada además en los valores del deporte. Nuestra contribución ha sido a través de la entrega de un bono de SPA y un bono de masaje en nuestros hoteles, destinado a sufragar la celebración de este primer torneo en las instalaciones de La Calzada (Tafira).

- **II Bingo Solidario Paz, Amor y Huellas en mi corazón:** organizado por las asociaciones Libertad Felina y Refugio Corazón Gatuño, apoyamos la celebración de este evento con la rifa de un bono de spa y otro de masaje en nuestros hoteles.
- **“Un día de respiro”:** impulsada por la Fundación Pequeño Valiente, se trata de una iniciativa que nace con la intención de ofrecer un entorno distendido y familiar, en el que las madres de un menor enfermo de cáncer puedan tener la oportunidad de desconectar de la compleja rutina a la que se tienen que enfrentar diariamente. Para ello, hemos cedido a estas madres 15 day pass para nuestro hotel Lopesan Villa del Conde.



Asimismo, promovemos la celebración de numerosos **eventos deportivos** que tienen lugar en nuestra región, así como disciplinas deportivas típicas de las Islas Canarias:

- **Santander Golf Tour:** organizado por el Banco Santander, participamos en el desarrollo de este circuito de torneos de golf con la entrega de un bono de dos estancias de fin de semana en nuestro hotel Villa del Conde.
- **Gran Canaria PRO AM SUP Race European Tour:** patrocinamos este evento deportivo de surf con la cesión de espacios para la celebración de la rueda de prensa en el Lopesan Costa Meloneras, así como con la generación de un promo code para todos los participantes.
- **Club de Lucha El Castillo (San Bartolomé de Tirajana):** en la temporada 22/23, hemos patrocinado a este club de lucha canaria, deporte representativo de nuestra región, y apadrinamos sus categorías inferiores.
- **Circuito Canario de Golf 2022:** patrocinamos este circuito mediante la entrega de 18 bonos dobles: 16 para los ganadores de cada torneo y 2 para el primer y segundo clasificado de la Gran Final.



Gobernanza

0708



7. Gobernanza

7.1. Gestión de la gobernanza

En Lopesan, apostamos por un modelo de gobernanza responsable, basado en **la ética y compromiso hacia las personas y el planeta**. Así, promovemos el cumplimiento de criterios de buen gobierno, profesionalidad e integridad, tratando de asentar una cultura de responsabilidad social en cada una de nuestras actuaciones.



Nuestro Código Ético

De esta manera, tras un intenso trabajo llevado a cabo durante años, en 2021 aprobamos nuestro **Código Ético**. Con este documento tratamos de poner a disposición de nuestros grupos de interés, en especial empleados y proveedores, un marco de actuación honesto, íntegro y transparente que posibilite una conducta adecuada tanto en el seno de la organización como hacia fuera de esta.

Esta norma corporativa parte de la base de que cualquier conducta inadecuada o improcedente por nuestros directivos, empleados o proveedores podría comprometer nuestra cultura ética, perjudicar gravemente nuestra reputación corporativa o acarrear sanciones.

Por ello, damos cuenta a nuestros empleados de la existencia de un **Canal de denuncias** en caso de que observen conductas inadecuadas o incumplimientos del Código. Además, contamos con la figura del **Compliance Officer**, que resuelve las dudas que se planteen y valora, junto con una empresa externa especializada, la aplicación de medidas sancionadoras en caso de ser necesario.

“

Con el Código Ético impulsamos el cumplimiento de los valores corporativos y reforzamos nuestro ya firme compromiso con la transparencia y la ética empresarial.

Estructura de gobierno corporativo

La gestión y dirección ética de nuestra compañía se centra en el **Consejo Ejecutivo**, nuestro máximo órgano de gobierno. Su cometido pasa por 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.

Políticas corporativas

Los órganos mencionados se guían en su actuación por una serie de **políticas corporativas**, aprobadas por nuestra dirección y que se encuentran disponibles para todos los empleados, así como para el público en general. Con estos documentos tratamos de impulsar una **cultura de cuidado, buen gobierno, cumplimiento y ética empresarial**, que aterrice en nuestro desempeño diario la misión, visión y valores de Lopesan.



Políticas corporativas



Política de Sostenibilidad, es la clave para concretar nuestras estrategias y acciones dirigidas a respetar el planeta y conseguir un mundo mejor a través del cuidado del entorno y de las personas, la innovación y la competitividad.



Política de Compras Sostenibles, hacemos hincapié en impulsar un total alineamiento de nuestros proveedores con nuestros compromisos para avanzar hacia la sostenibilidad.



Política de Prevención de Riesgos Laborales, a través de la que promovemos la salud y seguridad de nuestros empleados en los centros de Lopesan.



Política de Desconexión Digital, implementada con el fin de asegurar el descanso de nuestros empleados fuera de la jornada laboral.



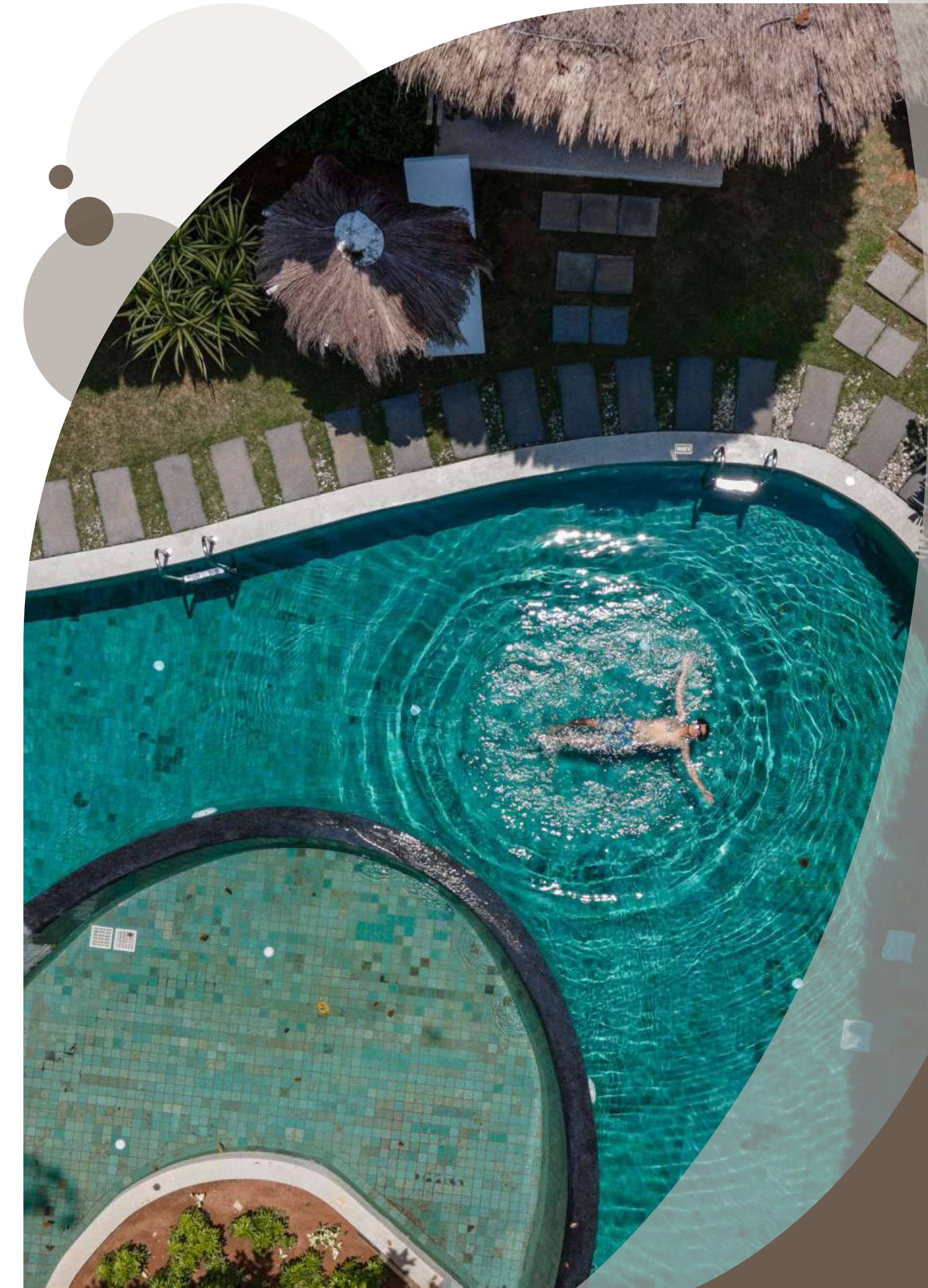
Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, aprobada en 2021 con el objetivo de prevenir y mitigar la comisión de actos delictivos en la organización y que se refuerza con la puesta en marcha de un *Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales* que busca fortalecer una cultura ético-empresarial, asentar los mecanismos de control y reducir la posibilidad de que se cometan actos delictivos.



Política Anticorrupción, a través de la que manifestamos nuestra cultura de cumplimiento y una tolerancia nula ante prácticas corruptas, para lo que establece y da a conocer los principios esenciales y directrices orientativas para actuar ante determinadas situaciones con el fin de evitar el riesgo de corrupción.



Política de Seguridad de la Información, que sienta las bases para garantizar el acceso, uso, custodia, continuidad del negocio y salvaguarda de la información, a la que consideramos un activo crítico, esencial y de un alto valor para el desarrollo de nuestra actividad.



Respeto de los derechos humanos

En Lopesan, nos adherimos a las reglas establecidas por las más diversas normas nacionales e internacionales con las que tratamos de garantizar, dentro de nuestra organización, el pleno **respeto a los derechos humanos y libertades públicas** de nuestras personas.

En este sentido, la Constitución Española, 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 o el Pacto Mundial de Naciones Unidas establecen con claridad el contenido de estos derechos y las acciones necesarias para mantenerlos a salvo.

Nos ajustamos a estos compromisos, asegurando así el **cumplimiento real de estos derechos**. Para ello, llevamos a cabo actuaciones como campañas de información a los empleados sobre los protocolos y políticas correspondientes, jornadas de sensibilización para promover comportamientos adecuados e íntegros, o la comunicación a proveedores de las políticas anti-acoso.



Protocolos para conseguir el pleno respeto de los derechos humanos

- **Protocolo para la prevención y gestión del acoso laboral**, con 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 nuestros empleados. Para ello, identificamos los supuestos que pueden ser objeto de denuncia, el ámbito de aplicación y los canales para denunciar, así como el procedimiento correspondiente de resolución y tramitación.

- **Protocolo para la protección de la infancia**, con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de los niños y 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.

Asimismo, hemos recibido **seis quejas** por vulneración de derechos humanos en nuestra división hotelera, habiendo sido resueltas todas ellas salvo una. Se trata de una menos que el año anterior, lo que nos motiva para continuar trabajando sin descanso con el fin de eliminar completamente estos casos.



7.2. Compromiso con nuestros clientes

Nuestro propósito comercial es añadir valor para nuestros clientes, proporcionándoles experiencias turísticas inolvidables en unos entornos únicos y privilegiados.

Conseguir la **satisfacción de nuestros clientes** se encuentra en el centro de nuestra estrategia corporativa. También queda reflejado en la misión y visión del Grupo, así como en los valores de la compañía. Por tanto, todas las personas que forman parte de nuestros equipos transmiten su buen hacer y profesionalidad con su desempeño diario para hacer realidad esta ambición.

Una de las claves para ello es **conocer al cliente y sus necesidades**, de forma que podamos anticiparnos a estas, satisfacer sus expectativas y adaptarnos a sus necesidades cambiantes. Esto es lo que nos ha motivado a tener diversas marcas enfocadas a adaptarnos a los distintos colectivos.

En este campo tiene una especial relevancia nuestra **actividad de restauración**, de particular importancia en la gestión hotelera que llevamos a cabo. Por ello, trabajamos con los mejores profesionales y nos fijamos los más altos estándares de calidad en la **provisión de comidas y bebidas** en nuestros hoteles, que se ofertan de acuerdo con una propuesta respetuosa, saludable, responsable y nutritiva.

En este sentido, conocer la **opinión de nuestros clientes** resulta fundamental para poder identificar áreas de mejora. Para ello, aplicamos diversas iniciativas, como el uso de diversas plataformas de opinión o encuestas de satisfacción, que han venido demostrando extraordinarios resultados para mantener nuestra posición de liderazgo en el sector.

Índices de satisfacción de nuestros clientes

	2019	2020	2021	2022
Índice de reputación online (GRI de Reviwpro)	87,10	83,80	84,60	86,80
Índice de satisfacción cliente (GSS)	84,70	85,90	87,20	87,29



Las siete marcas hoteleras del Grupo Lopesan tienen en común la apuesta por la máxima calidad en la prestación de nuestros servicios, así como el afán por la mejora continua enfocada a alcanzar la máxima satisfacción del cliente.



Reconocimientos que avalan nuestro esfuerzo

En 2022, nuestro afán por alcanzar la excelencia en todo lo que hacemos y la forma en la que cuidamos a las decenas de miles de clientes que nos visitan cada año han merecido diversos premios por parte de las más reconocidas organizaciones del sector turístico.

Premios en 2022

- **Premio Mencey Futurista de Honor 2022**, que reconoce la excelencia de nuestro grupo hotelero y destaca nuestra capacidad para la generación de bienestar económico y social. El galardón es otorgado por Futurismo, en el marco del IX Foro Internacional para Empresarios y Profesionales del Turismo en España.
- **Premios a la Excelencia en RRHH de Canarias 2022**, que nos ha galardonado en la categoría de “Grandes Empresas” por nuestro proyecto “RHevolución”, con el que hemos fortalecido el *employer branding*, potenciado la comunicación interna, creado canales bidireccionales y participativos, y aportado beneficios diversos y útiles a todas las personas de nuestros equipos, dando respuesta a necesidades diferentes.
- **Premios Agripina**, Festival de Publicidad, Marketing y Comunicación, nos han reconocido en su XII edición como anunciante del año, destacando nuestras piezas promocionales estrenadas durante 2022, la consistencia de nuestra marca y el valor añadido que aportamos al mundo de la publicidad por el conjunto de campañas desarrolladas en colaboración con 22GRADOS.

- **AAA Travel Service**, prestigioso programa que ha reconocido al Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino con la categoría de 4 diamantes, posicionándolo con el estatus de hotel AAA Four Diamond, que garantiza a sus huéspedes el cumplimiento de altos estándares de calidad, limpieza y excelencia.
- **Premio Empresa Centroamericana del Año 2022**, ha galardonado a Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino por nuestra gestión y aplicación de novedosas directrices de negocio. Además, se ha sumado el reconocimiento al gerente regional como Gerente Ejecutivo Hotelero 2022, por su trayectoria, desempeño y aportes al sector turístico en sus más de 20 años de ejercicio profesional.
- **Traveller Review Awards 2022**, cuyo reconocimiento, otorgado por la plataforma Booking, se basa en las opiniones reales de clientes, premiando a aquellos centros hoteleros con un índice de satisfacción superior a 8 puntos.
- **Premios Loved by Guests**, otorgados por Hotels.com y que están basados en las opiniones y experiencias genuinas de los huéspedes, por lo que refleja el alto índice de satisfacción de nuestros clientes.

“

En 2022, continuamos con la creciente tendencia en los índices de satisfacción, destacando el incremento de un 2,2% el índice de reputación online.



7.3. Desempeño económico

2022 ha sido el año de **recuperación de la normalidad** en el sector turístico y en la compañía, tras el enorme impacto económico que supusieron las restricciones ante la pandemia de la COVID-19. Así queda reflejado en todos los indicadores, como los relativos a reservas, contratación de personal, consumos de energía o compras de provisiones, que han llegado a superar en algunos casos los registros de 2019.

Nuestro desempeño económico en la división hotelera

Desempeño económico				
	2019	2020	2021	2022*
ADR (Average Daily Rate)	134,12	120,93	127,36	162,68
RevPAR (Revenue per Available Room)	104,27	73,77	84,49	117,64
TOR (Total Operation Revenue)	242.671.249	89.080.217	163.791.502	389.237.911,75
EBITDA (Beneficios antes de impuestos)	79.440.796	12.678.027	42.033.005	117.643.485,74
Rentabilidad (EBITDA/TOR)	30,83%	3,70%	25,66%	30,22%

*Nota: A partir del 2022 los datos económicos reportados corresponden a todo el portafolio de hoteles de LHG.



Como se puede observar, todos los indicadores económicos han superado con creces los conseguidos en el año anterior, pero también los de 2019, que es el último año comparable. **El crecimiento económico de Lopesan es contundente**, incrementándose hasta casi en el triple la cifra de negocios, el EBITDA y el número de habitaciones respecto de 2021, así como creciendo la rentabilidad o el beneficio por habitación.

Con ello, podemos afirmar que hemos **superado el bache provocado por las restricciones contra la COVID-19**, y que los esfuerzos para adaptar nuestro negocio a esa situación, reduciendo costes e incrementando la eficiencia, han dado sus frutos y son hoy el punto de partida para seguir creciendo con garantías.

En definitiva, la **plena reactivación del sector turístico** ha supuesto un enorme impulso para Lopesan, pero también debe servirnos para asentar el modelo de desarrollo económico sostenible por el que apostamos, y que es la única garantía para seguir generando prosperidad y empleo en las Islas Canarias y en todas nuestras comunidades.

“

En 2022, nuestros beneficios han sido tres veces superiores a los del año anterior, con un aumento también del 275% en el número de habitaciones vendidas.

Número de habitaciones de hotel vendidas

Número de habitaciones vendidas				
	2019	2020	2021	2022*
Número de habitaciones	1.486.259	503.8833	1.011.620	4.426.449

*Nota: A partir del 2022 los datos económicos reportados corresponden a todo el portfolio de hoteles de LHG.



Actividad
no hotelera



0809

8. Nuestra actividad turística no hotelera

En esta división, desarrollamos una actividad complementaria a la gestión hotelera, enfocada a ofrecer una innovadora oferta a nuestros clientes para hacerlos disfrutar de experiencias inolvidables en destino gracias a una amplia oferta de **actividades turísticas complementarias de calidad**.

Los servicios ofrecidos por nuestra división turística no hotelera incluyen restauración y lavandería industrial, palacio de congresos y organización de eventos, campos de golf, spa y talasoterapia, piscina o parking, entre otros.



Nuestras actividades turísticas no hoteleras

- Corallium Thalasso Lopesan Villa del Conde/SVC
- Corallium Spa Lopesan Costa Meloneras/SCM
- Casino y Sala de fiestas
- Restauración
- Boulevard Faro
- Titan Gym Lopesan Baobab
- Parking Oasis Meloneras
- Central-Lopesan Hotel Management/LHM
- UTE San Bartolomé
- Meloneras Golf/GME
- Anfi Tauro Golf/ATAU
- Palacio de Congresos/PCM
- IFA Canarias Piscina
- Bitumex Jardines/BIJ
- Bitumex Limpieza/BIL
- Lavandería interhotelera
- Centro de Costura
- Cook and Event
- SPA Costa Bávaro/BSP
- Boulevard Costa Bávaro
- Servicios Centrales Costa Bávaro

“

Gracias a nuestra presencia en distintos sectores productivos, somos capaces de generar sinergias y aprovechar mejor los recursos disponibles, además de reducir riesgos, favorecer el crecimiento del negocio y potenciar la imagen de Lopesan como una marca fiable, sostenible y saludable.





En 2022, nuestras inversiones en materia de medio ambiente han sido inferiores a los de 2021, ya que en dicho año llevamos a cabo una importante inversión para optimizar la eficiencia energética de nuestras instalaciones. No obstante, en el resto de indicadores sí se ha visto incrementada la inversión.

Desempeño ambiental

En nuestra división turística no hotelera, también empleamos un enfoque de **sostenibilidad ambiental**. Por ello, nuestras actuaciones en la oferta complementaria están también encaminadas a ser eficientes en la asignación de los recursos, a reducir las emisiones y a asegurar una correcta gestión de residuos y vertidos.

Nuestra inversión ambiental

Inversión ambiental (€)				
	2019	2020	2021	2022
Gastos en gestión de residuos	83.727,36	40.302,13	61.082,54	65.560,44
Inversión en sistemas de eficiencia energética	281.487	-	60.935,38	16.037,00
Otras inversiones de mejora ambiental	-	-	-	4.666,00
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental	82.092,92	91.689,28	56.004,90	71.654,79
TOTAL GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES	450.188,53	135.867,89	178.022,82	157.918,23

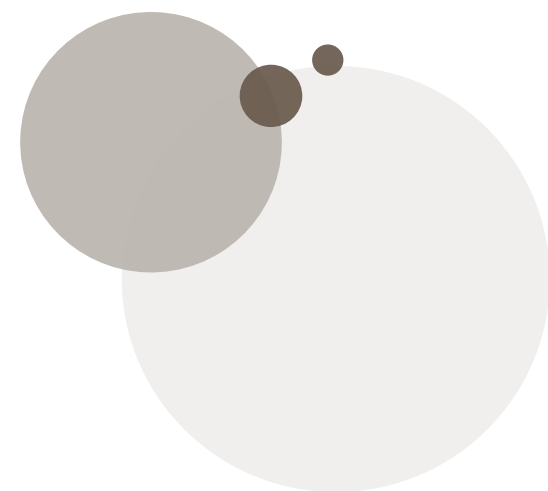
La recuperación de la actividad en el sector turístico queda reflejada claramente en los principales indicadores, que muestran valores cercanos a los registrados en 2019, previos a la pandemia.

El **consumo energético interno** es un indicador que calculamos a partir de los consumos de gasoil, propano, fuel oíl, y el consumo de electricidad de red y de producción propia de energía solar térmica. Este consumo se ha incrementado en 2022 debido al incremento de la actividad, dando lugar también a un mayor volumen de emisiones de CO₂.

En cuanto al consumo de agua, se ha apreciado una reducción gracias a las medidas de eficiencia en su uso que aplicamos. En cambio, el volumen de residuos ha experimentado un incremento, debido también al aumento de la actividad. En cualquier caso, seguimos trabajando para mejorar nuestro **desempeño ambiental**, aplicando medidas que sean más efectivas en las áreas de mejora detectadas.

Indicadores ambientales de la actividad no hotelera

Indicadores ambientales actividad no hotelera				
	2019	2020	2021	2022
Consumo energético interno (Megavatios/h)	17.665,17	7.406,29	12.118,96	65.560,44
Emisiones de GEI alcance 1+2 (Kg CO ₂)	5.093.178	2.522,61	3.054.530	3.276.878,04
Agua consumida (m ³)	896.939	838.293	842.544	579.229
Residuos generados (Kg)	269.833	139.650	350.695	388.107,65



Nuestro equipo

En este ejercicio, el número de profesionales de Lopesan en la división turística no hotelera ha ascendido a **473 personas**, de las cuales 216 (el 46%) son mujeres. Se trata de 71 empleados más que el año pasado, lo que supone un crecimiento neto del 18%.

También en esta división, apostamos por un **empleo estable y de calidad**, que permita a nuestros empleados desarrollar con seguridad sus proyectos de futuro. Por ello, en 2022, el 83% de nuestras personas de esta división ha contado con un contrato fijo, y solo el 6,49% trabaja a jornada parcial.

Asimismo, impulsamos el crecimiento profesional de nuestro equipo, para lo que hemos impartido un total de 2.528 horas de formación entre las personas que forman parte de esta división en 2022.

“

En 2022, cada empleado de nuestro negocio turístico no hotelero ha realizado una media de cinco horas de formación y capacitación.



Por su parte, la **brecha salarial** en esta división es de un 2,38% en favor de los hombres en la categoría de Directivos, así como de un 7,14% a favor de las mujeres en la categoría de Mandos intermedios y un 6,41% a favor de los hombres en el caso de la categoría de Operarios.

Por último, en este negocio también fomentamos **la igualdad de oportunidades, la pluralidad y la diversidad en el trabajo** como principios fundamentales de nuestra actuación. Por ello, facilitamos el acceso laboral a todas las personas. Así, en 2022 hemos contado con 12 personas con diversidad funcional.

Nuestro equipo humano

Indicadores ambientales actividad no hotelera				
	2019	2020	2021	2022
Nº de empleados	547	498	402	473
Hombres	252	259	214	257
Mujeres	295	239	188	216
% personal fijo	67,46%	82,13%	83,75%	82,88%
% personal eventual	32,54%	17,67%	16,26%	17,23%
Promedio horas de formación anuales por empleado	4,5	4,0	3,5	5



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

Anexos

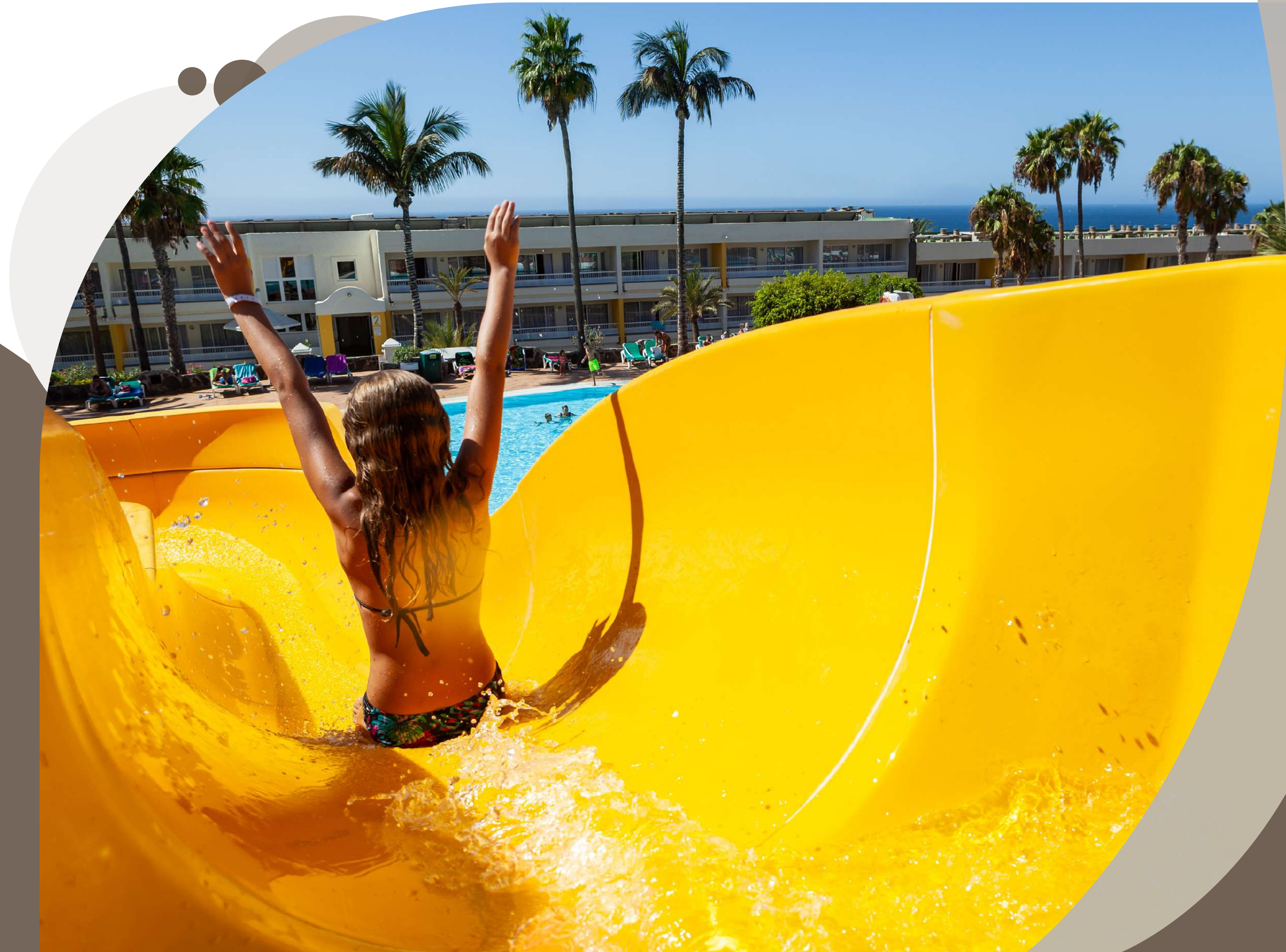
09



9. Anexos

9.1. Acerca de esta memoria

Por séptimo año consecutivo, publicamos nuestra **Memoria de Sostenibilidad** a través de la que pretendemos dar a conocer a los grupos de interés de Lopesan Hotel Group todos los esfuerzos que realizamos en materia de sostenibilidad. Por ello, en el presente documento hacemos un recorrido por nuestros principales hitos y retos relacionados con la preservación del medio ambiente, el impulso de la responsabilidad social corporativa y la responsabilidad por desarrollar una gobernanza ética, honesta y transparente.



En este documento, compartimos las **acciones y estrategias** que hemos seguido en 2022 para contribuir a la construcción de un planeta más saludable a través de una actividad económica respetuosa. Se trata de subrayar cómo la sostenibilidad es un propósito central en la actividad del Grupo, que impregna de manera transversal a todos los departamentos de nuestra compañía.

De esta manera, aportamos información detallada sobre **asuntos de enorme relevancia** para Lopesan en este ejercicio, como son los relativos a nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, la gestión de personas, la generación de impactos positivos en el entorno o el desarrollo de una buena gobernanza, siempre en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés.

Igualmente, en este documento nos planteamos **nuevos desafíos** que, sumados a lo ya conseguido, nos empujen a seguir siendo líderes en materia de turismo responsable y sostenible. Para ello, la involucración y compromiso de nuestros grupos de interés, sobre todo de los clientes, seguirá siendo fundamental en la estrategia de negocio de Lopesan.

En las páginas de esta Memoria, por tanto, damos cuenta de los **aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno de nuestra división hotelera** en el ejercicio 2022, dedicando el último capítulo a informar sobre la división de actividades turísticas no hoteleras, así como sobre los hoteles que gestionamos en República Dominicana, Austria y Alemania, sin ostentar su propiedad.

En concreto, los hoteles del Grupo Lopesan para los que se reportan los principales indicadores e iniciativas en la presente Memoria son:

En propiedad



En gestión



Este listado se complementa con otros nueve hoteles en propiedad con los que contamos fuera de España y cuyos indicadores relacionados con recursos humanos son presentados en el capítulo 2. Dichos hoteles son:



Asimismo, en 2022 hemos abierto el nuevo hotel de Tailandia, por lo que aún no tenemos indicadores y tan solo es mencionado. Se trata de:



Por último, para la elaboración de la presente Memoria hemos seguido las directrices del estándar de reporte internacional **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión GRI Standards con la última actualización de 2021.

Asimismo, hemos tenido en cuenta la hoja de ruta marcada por los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, con los que nos alineamos para mejorar nuestra sociedad y a hacer de la búsqueda del bien común el eje de funcionamiento de Lopesan.



Nos esforzamos por garantizar un reporte de calidad, basados en la transparencia y honestidad.



8.2. Tabla GRI

Declaración de uso	En Lopesan, hemos presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período comprendido entre 01/01/2022 y 31/12/2022 utilizando como referencia los Estándares GRI
GRI 1 usado	GRI 2021: Fundamentos 2021
Estándares sectoriales GRI aplicables	No aplica

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

GRI 2 CONTENIDOS GENERALES (2021)

1. La organización y sus prácticas de presentación de informes		
2-1	Detalles organizacionales	8.1. Acerca de esta memoria
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8.1. Acerca de esta memoria
2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8.1. Acerca de esta memoria
2-4	Actualización de la información	8.1. Acerca de esta memoria
2-5	Verificación externa	Esta memoria no ha sido verificada por ningún agente externo
2. Actividades y trabajadores		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1. Somos Lopesan Hotel Group
2-7	Empleados	4.1. Gestión de nuestros recursos humanos
2-8	Trabajadores que no son empleados	En nuestros equipos no contamos con trabajadores que no sean empleados

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
3. Gobernanza		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	6.1. Gestión de la gobernanza
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	6.1. Gestión de la gobernanza
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	6.1. Gestión de la gobernanza
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	6.1. Gestión de la gobernanza
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	6.1. Gestión de la gobernanza
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	6.1. Gestión de la gobernanza
2-15	Conflictos de interés	El conflicto de interés será comunicado por escrito al superior jerárquico para su evaluación y análisis, el superior se pronunciará por escrito sobre la existencia o no de la situación de conflicto de interés. Si se generan dudas respecto de si los hechos son susceptibles de generar un conflicto de interés, el superior jerárquico en cuestión informará inmediatamente al Compliance Officer a efectos de que sea este último quien decida sobre su evaluación final.
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	6.1. Gestión de la gobernanza
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	6.1. Gestión de la gobernanza
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	6.1. Gestión de la gobernanza
2-19	Políticas de remuneración	4.1. Gestión de nuestros recursos humanos
2-20	Procesos para determinar la remuneración	4.1. Gestión de nuestros recursos humanos
2-21	Ratio de compensación total anual	Información no disponible.

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
4. Estrategia, políticas y prácticas		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1.3. Enfoque de gestión sostenible
2-23	Compromisos y políticas	1.3. Enfoque de gestión sostenible
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	1.3. Enfoque de gestión sostenible
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	1.3. Enfoque de gestión sostenible
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	6.1. Gestión de la gobernanza
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	6.1. Gestión de la gobernanza
2-28	Afiliación a asociaciones	5.2. Impacto en la sociedad
5. Participación de los grupos de interés		
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.3. Enfoque de gestión sostenible
2-30	Convenios de negociación colectiva	6.1. Gestión de la gobernanza
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES (2021)		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	1.3. Enfoque de gestión sostenible
3-2	Lista de temas materiales	1.3. Enfoque de gestión sostenible
3-3	Gestión de los temas materiales	1.3. Enfoque de gestión sostenible

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	6.4. Desempeño económico
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3.1. Gestión ambiental responsable
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	6.4. Desempeño económico
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN (2016)		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	5.1. Apoyo al desarrollo local
205 ANTICORRUPCIÓN (2016)		
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2022, no se ha producido ningún incidente relacionado con corrupción.
302 ENERGÍA (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	3.3. Uso sostenible de los recursos
302-3	Intensidad energética	3.3. Uso sostenible de los recursos
302-4	Reducción del consumo energético	3.3. Uso sostenible de los recursos
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	3.3. Uso sostenible de los recursos
303 AGUA Y EFLUENTES (2018)		
303-3	Extracción de agua	3.3. Uso sostenible de los recursos

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
303-4	Vertido de agua	3.3. Uso sostenible de los recursos
303-5	Consumo de agua	3.3. Uso sostenible de los recursos
304 BIODIVERSIDAD (2016)		
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	3.4. Protección de la biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	3.4. Protección de la biodiversidad
305 EMISIONES (2016)		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	3.2. Acción climática
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	3.2. Acción climática
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	3.2. Acción climática
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	3.2. Acción climática
306 RESIDUOS (2020)		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	3.3. Uso sostenible de los recursos
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	3.3. Uso sostenible de los recursos
306-3	Residuos generados	3.3. Uso sostenible de los recursos
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES (2016) 306 RESIDUOS (2020)		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.1. Apoyo al desarrollo local

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
401 EMPLEO (2016)		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.2. Desarrollo y promoción del talento
401-3	Permiso parental	4.1. Gestión de nuestros recursos humanos
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)		
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	4.3. Seguridad, salud y bienestar
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA (2016)		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4.2. 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 (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1. Gestión de nuestros recursos humanos
406 NO DISCRIMINACIÓN (2016)		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo en 2022
408 TRABAJO INFANTIL (2016)		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se ha identificado ningún tipo de riesgo de este tipo en 2022. Además, desde Lopesan tomamos las medidas necesarias para impedir este tipo de trabajo.
409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO (2016)		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se ha identificado ningún tipo de riesgo de este tipo en 2022. Además, desde Lopesan tomamos las medidas necesarias para impedir este tipo de trabajo.

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
413 COMUNIDADES LOCALES (2016)		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5.2. Impacto en la sociedad
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (2016)		
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	1.2. Estrategia de negocio responsable
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 2022
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 en 2022
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se ha producido ningún incumplimiento relevante en 2022
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2022
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 419		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha producido ningún incumplimiento relevante en 2022



Diseñado por:  ecoavantis