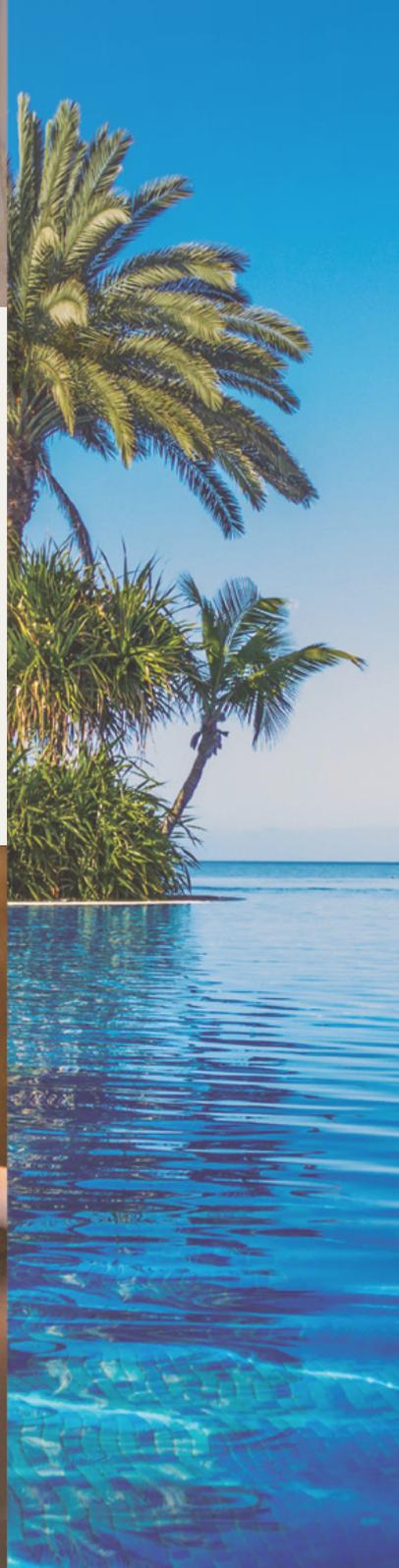


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD LOPESAN HOTEL GROUP 2017



Índice

1 Sobre este informe	4	5 Comprometidos con la sociedad	32
2 Palabras de nuestro CEO	6	5.1. Servicio de calidad	33
3 Bienvenidos a Grupo Lopesan	8	5.2. Nuestro equipo	34
3.1. Misión, Visión y Valores	10	5.3. Grupos de interés	38
3.2. Enfoque de gestión sostenible	11	5.4. Apoyo al desarrollo local	38
3.3. Estrategia	16	5.5. Reconocimientos	43
3.4. Nuestras marcas	18	6 Nuestro desempeño económico	48
4 Protegemos nuestro entorno	20	7 Otras áreas de negocio	50
4.1. Eficiencia energética y huella de carbono	23	7.1. División agrícola	51
4.2. Agua	25	7.2. División industrial	53
4.3. Residuos	27	8 Tabla GRI	58
4.5. Proyecto de restauración 'Finca de Veneguera'	28		

En Lopesan, apostamos por la gestión sostenible en todas nuestras actividades. Especialmente en el sector turístico se trata de un hecho fundamental para garantizar el éxito a medio y largo plazo de nuestro negocio, resultando clave en el archipiélago canario, donde los efectos del cambio climático pueden tener consecuencias más severas.

Por ello, nos esforzamos por mejorar nuestro desempeño en sostenibilidad y, por segundo año consecutivo, publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad, donde reflejamos aquellas actividades y los resultados alcanzados a lo largo del año 2017 por el Grupo Lopesan, fundamentalmente, en los diferentes ámbitos de la sostenibilidad: económico, ambiental y social.

La información principal es referente al negocio turístico que llevamos a cabo en Lopesan a través de la gestión hotelera que desarrollamos en nuestros 11 establecimientos situados en las islas Canarias.



 IFA HOTELS & RESORTS	 LOPESAN HOTELS & RESORTS	 Lopesan Costa Meloneras
 IFA Altamarena	 Lopesan Baobab Resort	 Lopesan Villa del Conde
 IFA Faro Hotel	 Abora by LOPESAN HOTELS	 Corallium by LOPESAN HOTELS
 IFA Buenaventura Hotel	 Abora Continental	 Corallium Beach Hotel
 IFA Interclub Atlantic Hotel	 Abora Catarina	 Corallium Dunamar

En el apartado económico se han tenido en cuenta también los datos de nuestros 7 hoteles en Austria y Alemania así como el de otros centros de ocio o actividades complementarias o que suministran servicio a los hoteles en Canarias, en concreto:

	Expomeloneras (Palacio de Congresos)		Interhotelera Española (Lavandería Industrial)
	Meloneras Golf (Campo de Golf)		Cook and Event (Cocina de producción central)

Asimismo, dado que el Grupo mantiene una actividad laboral en otros sectores, como el agrícola y el industrial, también hemos querido indicar los logros en estas divisiones de la compañía con el fin de completar el ejercicio de transparencia que conlleva la publicación de este informe.

Para el desarrollo de esta segunda edición, hemos seleccionado los indicadores más relevantes para la actividad hotelera propuestos por Global Reporting Initiative (GRI) en su versión STANDARDS, complementando algunos de ellos con los enfoques aportados por los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El objetivo final de este documento es comunicar de forma transparente el desempeño de Lopesan a todos nuestros grupos de interés, realizando un balance del último ejercicio. Así, esta Memoria de Sostenibilidad 2017 quedará publicada en nuestra página web, estando disponible para su consulta.



Apostamos por la gestión sostenible en todas nuestras actividades

lopesan.com

Progresar significa adaptarse a las circunstancias de cada momento. La evolución empresarial nos obliga, como a la naturaleza, a ir mudando la piel para adoptarnos al entorno en el que vivimos. Un año más, en 2017, Lopesan afrontó, con la misma decisión y voluntad innovadora con la que ha construido sus 46 años de historia, una continua transformación para mimetizarse con un ecosistema de actividad en constante evolución tecnológica y social.

La rentabilidad ya no es un término estrictamente económico. Tampoco la sostenibilidad es un término estrictamente ecológico. Ambos términos se cruzan en la economía digital del siglo XXI. La industria turística no es rentable si no es sostenible, si no se mejora el paisaje construyendo jardines y láminas de agua más extensas que la superficie construida. Y, para que ello sea viable y rentable, debemos hacerlo minimizando hasta donde alcance la tecnología existente el uso de los recursos energéticos y naturales. Llevando el agua de la ducha al jardín, y el calor del sol al aire acondicionado que refresca el hotel.

Estamos plenamente comprometidos con la necesidad de contar con una planta alojativa adaptada a las demandas y a las exigencias medioambientales que reclama un turista consciente de sus derechos, pero también implicado y sensibilizado con la conservación del planeta en el que vivimos. Calidad y sensibilidad que debemos compartir clientes y promotores de la actividad turística. Es por ello por lo que promovemos activamente ambas causas: crear grandes jardines y dotar a nuestros establecimientos de la mayor eficiencia energética posible. En los establecimientos que hemos construido hasta ahora, y también los que esperan por los permisos de las administraciones canarias para ser construidos. Precisamente apelando a esa necesaria sostenibilidad es por lo que no nos cansamos de solicitar una mayor agilidad administrativa para seguir construyendo nuevos productos turísticos plenamente sincronizados con un cliente plenamente consciente del equilibrio que debe existir entre su disfrute y su conciencia medioambiental.

En ese proceso de seguir *mudando la piel*, 2017 fue un año en el que continuaron produciéndose importantes transformaciones en la estructura y en los objetivos que nos hemos fijado. La expansión internacional del Grupo se hace más acusada con la construcción de un nuevo gran establecimiento en República Dominicana, y la aprobación y definición de un masterplan que nos llevará a contar en esa isla caribeña con una capacidad alojativa similar a la que ya tenemos en Gran Canaria. También en 2017 decidimos ampliar el perímetro de nuestra actividad hotelera abriéndonos a la gestión de activos hoteleros ajenos. Para ello, creamos una gestora y abordamos una profunda reestructuración conceptual, tanto de nuestro portfolio como del que se nos ofrece en gestión, creando nuevas marcas como Abora y Corallium.

Una memoria como ésta, dedicada a recoger todas las acciones que una compañía despliega para hacer sostenible ambientalmente su propia actividad no sólo recoge cifras estadísticas y porcentajes de reducción de residuos,

de uso de energías alternativas o en general todo aquello que tiene que ver con una sincera conciencia de Responsabilidad Social Corporativa. Detrás de esos números, detrás de esos porcentajes, también está el esfuerzo y el compromiso diario de cada uno de los más de 4.000 trabajadores de la compañía. Son ellos los que convierten en reales los objetivos que nos trazamos. Han hecho suyos esos compromisos corporativos, y es esa voluntad colectiva la que se empeña en una correcta gestión y tratamiento de los recursos naturales, en la mejora del entorno en el que nos movemos, reduciendo y reciclando los residuos que producimos y, en definitiva, a luchar contra el cambio climático y disminuir la huella de carbono.

Y en paralelo a la preocupación medioambiental, la que también tenemos por promover el mejor ambiente de trabajo. También queremos ser muy activos en ese campo: que las más de 4.000 personas que forman parte de la empresa, realicen su labor en una atmósfera de trabajo saludable, segura y cómoda. Por ello seguimos con estricta rigidez las normativas de seguridad laboral en el trabajo.

También me parece reseñable destacar nuestra actividad agrícola. Cada vez nos resultan más evidentes los beneficios sociales que reportan esa fusión entre el sector primario y la actividad turística. Ambas actividades se benefician mutuamente, y toda la sociedad gran Canaria, de la mejora y preservación del paisaje rural como elemento de identidad. Año a año, seguimos aumentando la producción y las hectáreas de cultivo en Veneguera, una finca de 2800 hectáreas de cultivo subtropical, en la que abastecemos de productos hortofrutícolas a los hoteles del Grupo en Canarias.

Rendimos cuentas con esta nueva memoria. La transparencia es también otra demanda social de los nuevos tiempos digitales que vivimos. El cliente y la sociedad tienen derecho a saber lo que hacemos por la preservación del entorno en el que nos desarrollamos. En las páginas que siguen, nuestro esfuerzo por ofrecer los mejores resultados posibles.

Francisco López

CEO Lopesan Hotel Group



Francisco López (en el centro)
junto al equipo directivo

Bienvenidos a Grupo Lopesan

03

03

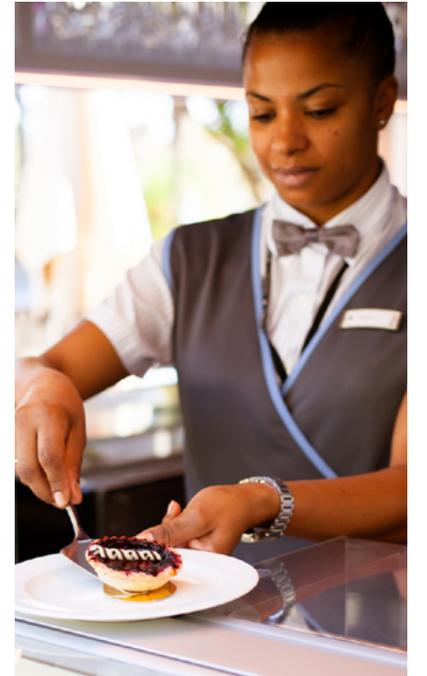
Bienvenidos a Grupo Lopesan

Somos un **holding empresarial con presencia internacional** y sede en Gran Canaria, que surgió en 1972 con la empresa familiar Hijos de Francisco López Sánchez, matriz actual del Grupo Lopesan.

Nos hemos consolidado como la firma turística canaria líder en las Islas y una de las diez primeras de toda España, además de estar presentes en centro Europa y el Caribe, contando con una plantilla superior a 4.000 profesionales.

No obstante, estamos inmersos en un **constante proceso de diversificación de actividades y de expansión**. Así, habiendo comenzado en el sector de la construcción de obra pública, hoy en día poseemos sociedades dedicadas también al turismo, la promoción inmobiliaria, el ocio, la industria alimentaria y la agricultura sostenible.

De este modo, hemos logrado ser una compañía líder gracias a nuestros esfuerzos basados en la innovación, con el fin de ofrecer experiencias únicas y de calidad a nuestros clientes.



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03 Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

3.1. Misión, Visión y Valores

En Lopesan, apostamos firmemente por favorecer una cultura de responsabilidad social de carácter global. Esto queda reflejado en nuestra misión, visión y valores, basados en el compromiso que mantenemos con la sostenibilidad y las personas.

Misión

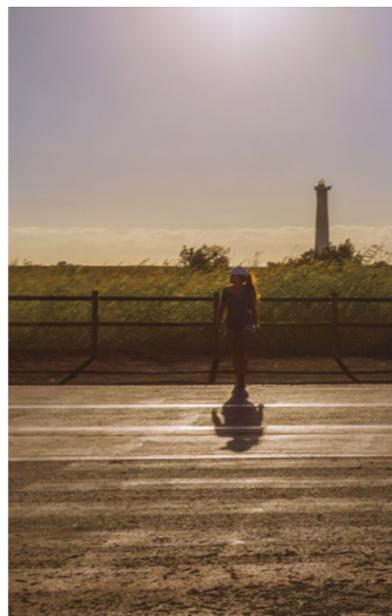
Orientamos nuestra actividad con el fin de alcanzar nuestros **tres principios fundamentales**:

- **Satisfacción** del cliente.
- **Rentabilidad** de las unidades de producción.
- **Sostenibilidad** de las instalaciones.

Visión

En base a estas tres premisas, desarrollamos la **visión de Lopesan Group**:

- Aspiramos a ser la **empresa referente en gestión de actividades turísticas**.
- Diseñamos nuestras estrategias de gestión **buscando la satisfacción del cliente** y basándonos en modelos de mejora continua como camino a la excelencia.
- Deseamos consolidarnos como una **organización de carácter innovador y espíritu participativo**, por lo que nos centramos en el desarrollo de soluciones innovadoras enfocadas al incremento de la productividad, la mejora de los procesos y la obtención de nuevos productos y servicios que contribuyan a generar valor para los clientes y la sociedad.



Apostamos por favorecer una cultura de responsabilidad social

01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03 Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

- Aspiramos a ser un referente por una cultura corporativa que mantiene el **máximo respeto y protección del medioambiente**, así como por el **bienestar de nuestros empleados** y el **progreso social y cultural** de las Islas Canarias y los destinos en los que operamos.

Valores

Para alcanzar estas premisas, basamos nuestros comportamientos, actitudes, creencias y estilos en los cinco **valores corporativos** de Lopesan Group:

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



3.2. Enfoque de gestión sostenible

El carácter integral de nuestro desarrollo ha favorecido una cultura de responsabilidad social en todas y cada una de las actividades que llevamos a cabo, **creando valor compartido e impulsando el desarrollo económico y social** de las comunidades en las que estamos presentes.

En el Grupo Lopesan también tenemos muy interiorizada la necesidad de una **constante transformación** y de adoptar mecanismos para introducir, mediante la gestión de la innovación, nuevos productos, procesos y servicios, garantizando a su vez la integridad de la información.



Nuestra filosofía corporativa se basa en:

1 Calidad



Asegurar la **satisfacción del cliente**



Adecuar los **procesos** considerando los requisitos del cliente, de otras partes interesadas y los legales



Mejorar **continuamente**

2 Protección ambiental



Reducir la **generación de residuos**



Incrementar la **eficiencia en el uso de recursos naturales**



Implantar un **Sistema de Gestión Ambiental**

3 Salud y Seguridad



Establecer nuestro **sistema de prevención de riesgos**



Integrar la **actividad preventiva** en todos los niveles y actuaciones de la empresa



Fomentar una **cultura preventiva**

4 Recursos humanos



Política **retributiva y de empleo**



Desarrollar **estilos de dirección participativos**



Cumplimiento de los protocolos de **igualdad** establecidos



Favorecer el desarrollo profesional de nuestros **empleados**



Fomentar la **integración laboral de personas con discapacidad**

5 Sociedad y otros grupos de interés



Establecer canales para la **transmisión de sugerencias**



Participar activamente en el **desarrollo de la comunidad local**



Priorizar la adquisición de **productos locales**



Implementar medidas para **evitar cualquier forma de represión, discriminación o explotación de menores**



Contribuir, a través de nuestras actividades agrícolas, a **alcanzar unos niveles de soberanía alimentaria cercanos a los dictados de la FAO**

6 Innovación



Fomentar la **cultura de innovación**



Introducir mejoras en la productividad, eficiencia en procesos y disminución de costes

A person is sitting on the edge of a stone wall, looking out over the ocean at sunset. The sky is a warm orange color, and the water is dark with some whitecaps. The person is wearing a white tank top and dark shorts. The stone wall is made of large, rectangular blocks. The overall mood is contemplative and serene.

«Han pasado 45 años desde los inicios de esta aventura empresarial. Pero nos sigue interesando mucho más todo lo que aún debe ocurrir. Para Lopesan, el viaje no ha hecho más que comenzar y la sostenibilidad forma parte integral de esa aventura. Esta visión nos exige progresar en tres áreas: satisfacción, rentabilidad y sostenibilidad.»

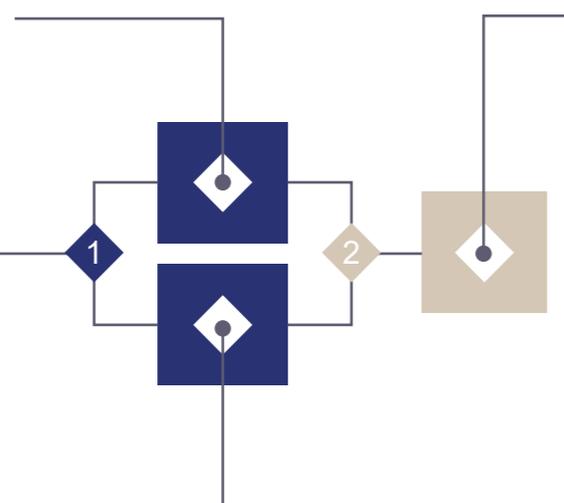
Francisco López Consejero Delegado

3.3. Estrategia

El modelo organizativo de Lopesan Group ha ido evolucionando a lo largo de los años:

En una primera fase, se ha consolidado como un **modelo de estructura centralizada** capaz de aportar servicios a los diversos hoteles y controlar eficientemente la gestión del Grupo

De forma paralela, se ha desarrollado una **estructura corporativa**, que actúa como soporte del sistema de trabajo (know how), facilita la implantación del sistema de gestión en nuevos centros y adecúa las operativas de trabajo del Grupo



Finalmente, tras la consolidación de la gestión centralizada, se han establecido objetivos orientados a la **agilidad del servicio de gestión**, haciendo hincapié en la gestión del cambio, la innovación y la facilidad para adaptarse a la transformación de los mercados

Esta evolución natural deriva en **nuevos objetivos estratégicos**:

1 Modelo de gestión basado en Management

La consolidación de nuestro sistema de gestión, basado en la tecnología, la eficiencia en la gestión, la inquietud por medir y la orientación a objetivos estratégicos, permite a Lopesan Hotel Group evolucionar. Así, no solo se constituye como empresa gestora de activos propios, sino como una **empresa dedicada al Management hotelero**, con indicadores de rentabilidad y gestión propios de este tipo de empresas. Esta consolidación abre las vías al crecimiento del grupo a través de dos caminos, **la internacionalización y las marcas**.

2 Internacionalización

Lopesan tiene la ambición de **explorar nuevas vías de negocio** que ofrezcan oportunidades. Así, el soporte de nuestra estructura central y corporativa madura nos permite dar el siguiente paso hacia la **internacionalización**, explorando nuevos mercados. En este sentido, realizamos un análisis de riesgo del que surge la **oportunidad de desarrollar el modelo y el producto Lopesan en nuevos destinos** similares al modelo de destino de Canarias, preferentemente insulares y orientados al sector vacacional.

3 Modelo de negocio basado en la consolidación de las marcas

Uno de los objetivos principales desde nuestros inicios ha sido el desarrollo de **nuevas formas de configuración y comercialización de las ofertas y servicios**, siempre en busca de la excelencia. En base a la experiencia del Grupo, para alcanzar este objetivo hemos consolidado distintas marcas, entre las que contamos con Lopesan, Abora By Lopesan, Coralium by Lopesan y L by Lopesan. Esta apuesta por la segmentación de la oferta nos permite abarcar la **oportunidad de expansión del Grupo**, pudiendo abarcar las necesidades las distintas tipologías de clientes detectadas.

4 Identificación, captación y retención del talento

La excelencia de Lopesan se fundamenta en **la profesionalidad de nuestras plantillas**, pues son quienes transmiten la imagen de la compañía como enlace con el cliente. Por ello, establecemos este objetivo estratégico, con el fin de establecer planes de **identificación, captación y retención del talento**.

01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03 Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

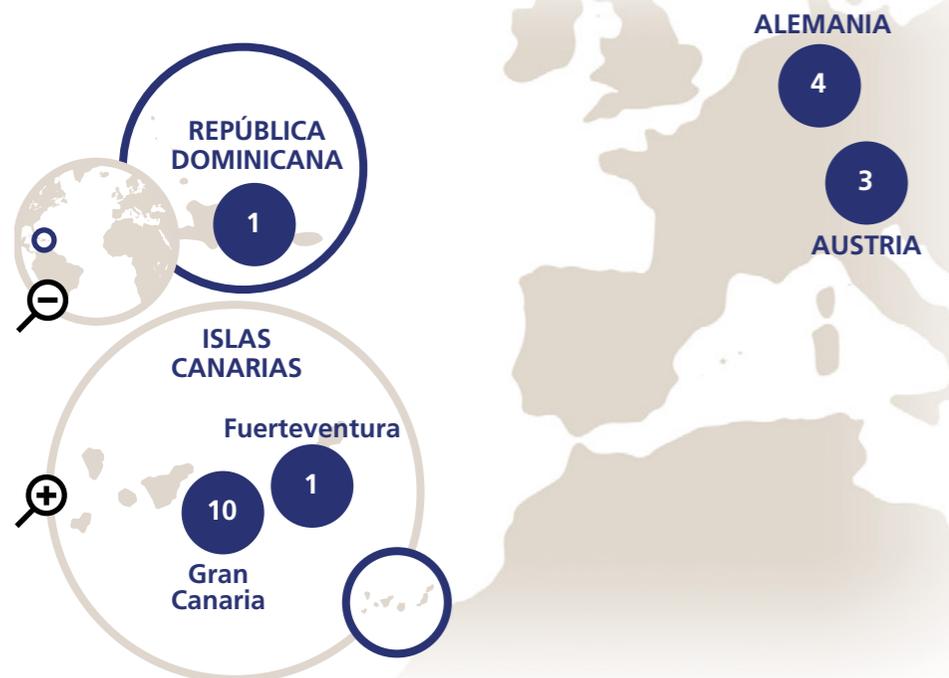
07
Otras áreas de negocio

3.4. Nuestras marcas

Una de nuestras características más exclusivas es la apuesta por la **satisfacción del usuario y la innovación permanente**. Por ello, apostamos por la creación de hoteles y espacios de ocio de amplias estructuras, originales y temáticas muy diferenciadas, que crean una atmósfera especial e inconfundible para los miles de viajeros que nos visitan cada año.

En conjunto, contamos con más de **16.500 camas en nuestros 22 hoteles** distribuidos en Gran Canaria, Fuerteventura, Alemania, Austria y República Dominicana, gestionados por las dos cadenas que conforman el Grupo: Lopesan Hotels & Resorts e IFA Hotels.

Número de hoteles



Número de camas

Gran Canaria		
CORALLIUM DUNAMAR		506
CORALLIUM BEACH HOTEL		380
ABORA CONTINENTAL		728
ABORA CATARINA		812
LOPESAN COSTA MELONERAS		2.177
LOPESAN VILLA DEL CONDE		1.122
LOPESAN BAOBAB		1.354
IFA HOTEL FARO MASPALOMAS		356
IFA INTERCLUB ATLANTIC		1.039
IFA BUENAVENTURA		1.448
Fuerteventura		
IFA ALTAMARENA		426
Austria		
IFA ALPENHOF WILDENTAL HOTEL		102
IFA ALPENROSE HOTEL		200
IFA BREITACH APARTMENTS		84
Alemania		
IFA SCHÖNECK HOTEL & FERIENPARK		646
IFA GRAAL-MÜRITZ HOTEL, SPA & TAGUNGEN		290
IFA RÜGEN HOTEL & FERIENPARK		1.176
IFA FEHMARN HOTEL & FERIEN-CENTRUM		916
República Dominicana		
IFA VILLAS BÁVARO		1.233

01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03 Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

Lopesan Hotels & Resorts

No es solo una marca de hostelería, sino que a través de esta marca gestionamos tanto hoteles como áreas recreativas en zonas costeras de España y del extranjero. Ofrecemos **productos y servicios hoteleros altamente diferenciados** gracias a nuestra capacidad de segmentación, la ausencia de estandarización y nuestro compromiso con la innovación.

IFA Hotels

La denominación IFA Hotels identifica a **propiedades hoteleras adquiridas** que no se encuadran en ninguna de las restantes marcas debido a que requieren de un programa de inversiones para la adaptación del establecimiento a los estándares de las marcas.

Abora by Lopesan Hotels

Marca creada para hoteles localizados en el centro de los principales núcleos turísticos, recientemente renovados y pensados, sobre todo, para ofrecer **comodidad a sus huéspedes**. El propósito de esta marca es que las vacaciones trasciendan como un hito imborrable para sus huéspedes y convertir, así, su estancia en una suma de momentos especiales que les haga sentir vivos y conectados con la gente que quieren.

Corallium by Lopesan Hotels

Utilizamos la marca Corallium para identificar a nuestras propiedades especializadas y dedicadas a la prestación de los **servicios exclusivos de Wellness**. Esta marca surge con la misión de convertirse en un referente de calidad en hoteles tipo 'Adults Only', donde el carácter experiencial está enfocado a que los huéspedes puedan continuar con su estilo de vida saludable y natural durante su estancia.

L by Lopesan

Se trata de hoteles de tipo Boutique con carácter propio y alto valor de servicio.



Protegemos nuestro entorno

04

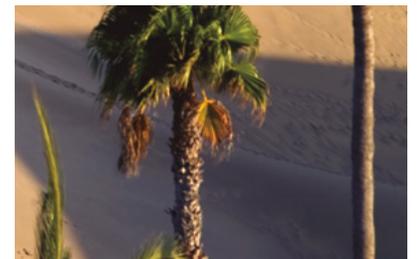
04 | Protegemos nuestro entorno

En Grupo Lopesan nos esforzamos por **progresar en nuestro desempeño ambiental** para mejorar el entorno donde operamos, con el objeto de impactar lo menos posible en él.

Por ello, hemos implantado con éxito diferentes herramientas para la gestión sostenible de nuestros establecimientos hoteleros. En este sentido, nuestro **sistema de gestión ambiental** está certificado desde 2004 conforme a la norma internacional **ISO 14001**, además de haber sido adaptado a la nueva versión en 2016.

Somos conscientes de que **proteger el medio ambiente es una responsabilidad compartida**, por lo que en Lopesan llevamos años invirtiendo en energías renovables, ahorro energético y gestión de residuos, así como en la introducción de tecnologías para el uso de agua reciclada en el riego de zonas verdes.

En este sentido, la inversión relacionada con la gestión ambiental en nuestros establecimientos durante 2017 ha ascendido a más de 957.422€.



Inversión ambiental



Gastos en gestión de residuos

Este dato incluye los gestores privados y las tasas municipales.
Fuente del dato: contabilidad.



Inversión en sistema de eficiencia energética

Fuente: Plan de inversiones.



Otras inversiones de mejora ambiental

Fuente: Plan de inversiones y contabilidad.



Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental

Este dato incluye coste de ECAS, analíticas, auditorías internas y externas.
Fuente del dato: contabilidad.



Tasas de saneamiento

Fuente del dato: contabilidad.



TOTAL

Gastos e inversiones ambientales

El motivo del descenso en inversión en el año actual es que en 2016 ya se realizó una fuerte apuesta en optimizar la eficiencia energética mediante la implantación de un nuevo sistema de monitorización energética en cada uno de los hoteles. Sin embargo, otras inversiones en mejora ambiental han aumentado debido sobre todo a la renovación de equipos por otros más eficientes (evaporadores, bombas de impulsión, nuevos sistemas de filtración en piscinas, etc.).



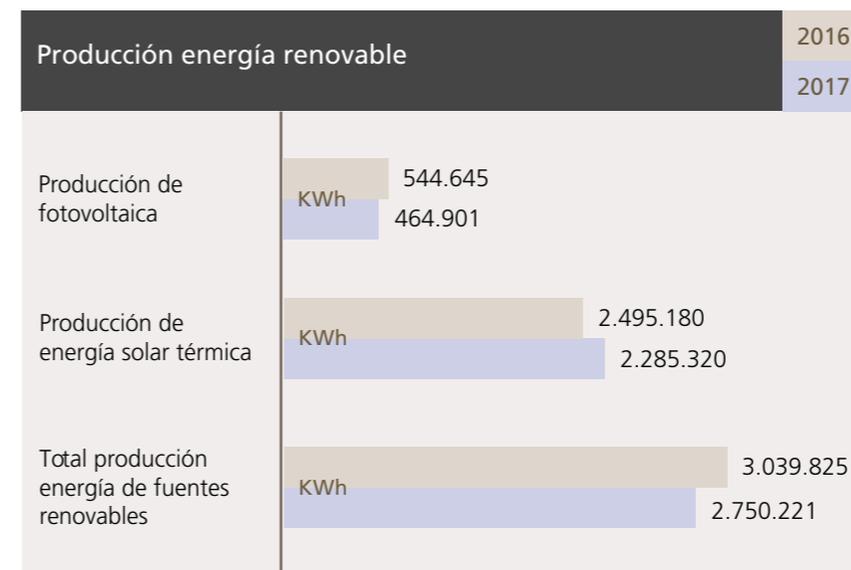
4.1. Eficiencia energética y huella de carbono

Eficiencia energética

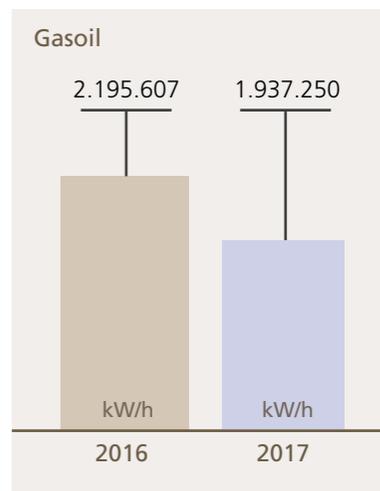
La eficiencia energética es una de las principales vías en el camino hacia el desarrollo sostenible, así como para contribuir a la mitigación del cambio climático.

En Lopesan, nos esforzamos para que nuestro uso de la energía sea cada vez más eficiente. Para ello, aplicamos medidas destinadas a **reducir el consumo de los combustibles fósiles** que utilizamos para nuestro suministro, que son el gasoil y el propano.

Asimismo, también **apostamos por las energías renovables**. En este sentido, nuestros hoteles cuentan con instalaciones solares. Por un lado, disponemos de energía solar térmica que es consumida en nuestros propios edificios, mientras que, por otro, generamos energía a partir de instalaciones fotovoltaicas, que es volcada directamente a la red. Estas instalaciones han generado durante 2017 más de 2,7 millones de kWh, lo que equivale a un ahorro de 1.161 toneladas de CO₂.



Datos de consumo de gasoil y propano



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04 Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

A lo largo de 2017, nuestro consumo energético se ha visto incrementado en un 0,9%, pasando el indicador de 16 a 16,2 kWh por estancia. Se trata de un incremento puntual en los últimos 5 años debido al uso ocasional de propano para producir agua caliente sanitaria en el Hotel Costa Meloneras y un menor aporte de energía solar térmica y un menor rendimiento de la caldera en el hotel Interclub, problema subsanados a finales de año.

No obstante, seguimos esforzándonos para que el ahorro energético adquiera dimensiones mayores. En este sentido, para 2018 tenemos previstas una serie de medidas para mejorar nuestra eficiencia energética, como:

- Sustitución de luminarias por equipos más eficientes.
- Mejorar la utilidad del nuevo sistema de monitorización energética como herramienta de análisis y gestión.
- Plan de sustitución de los equipos de generación térmica con coeficiente de operatividad (COP) en calor menores del 0,7 y menores de 2 en frío.

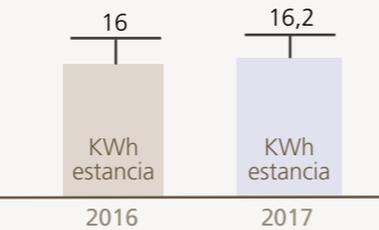
Además, consideramos de gran relevancia **concienciar a nuestros clientes y a la ciudadanía en general sobre la importancia del ahorro energético**. Por ello, contamos con el **proyecto PILEV (Punto de información Lopesan de las Energías Verdes)**, desarrollado en colaboración con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Universitaria de Las Palmas.

El proyecto consiste en comunicar vía web, la lectura en tiempo real de una red de equipos de monitorización y visualización de la producción de energía eléctrica, así como la reducción de CO₂ que se consigue con las instalaciones de plantas solares y fotovoltaicas instaladas en los hoteles.

Huella de carbono

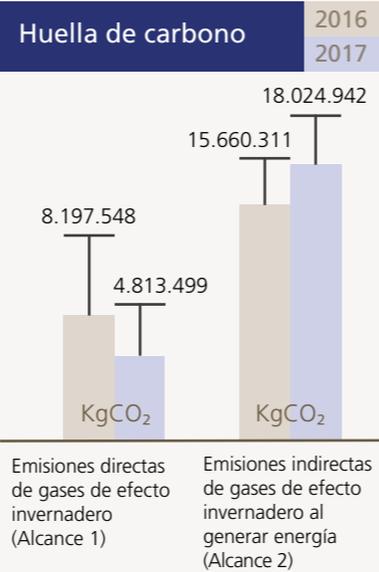
En Grupo Lopesan **calculamos nuestra huella de carbono** con el fin de identificar aquellas áreas en las que se generan mayores emisiones para

Consumo energético interno*



*Se incluye en el cálculo el consumo de energía eléctrica y los consumos de gasóleo y propano en kWh

Huella de carbono



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04 Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

tomar medidas específicas que nos permitan reducirlas. Para ello, evaluamos la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por la actividad hotelera, incluyendo tanto el consumo energético como las emisiones de combustión de gas y gasoil, así como la fuga de gases refrigerantes usados en climatización.

En términos de intensidad (Kg CO₂/estancia), hemos logrado reducir nuestra huella de carbono en un 2,5%. Esto se ha debido, fundamentalmente, a la disminución de las emisiones directas en casi un 50% gracias al menor consumo de combustibles fósiles y a la reducción en un 60% del consumo de gases refrigerantes respecto a 2016, por un mayor control y la puesta en marcha de técnicas preventivas para evitar fugas.

Las emisiones indirectas también han sido inferiores al año pasado.

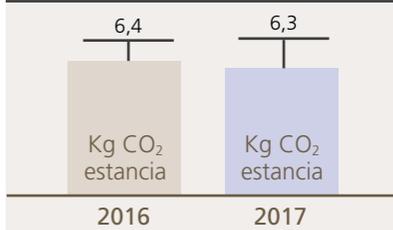
4.2. Agua

Consumo de agua

El agua es un recurso de vital importancia, por lo que **debe utilizarse de forma responsable**, sobretodo en zonas de especial estrés hídrico como es el caso de España y especialmente en las Islas Canarias, donde se desarrolla la mayor parte de nuestro desempeño. La actividad turística está directamente ligada al consumo de agua tanto en las habitaciones como en las zonas comunes de los hoteles, alcanzando mayor relevancia en piscinas, jardines y zonas de actividades de ocio complementarias como el spa, la talasoterapia, etc.

Por ello, dedicamos grandes esfuerzos a **gestionar este recurso esencial de forma sostenible**. Así, a pesar de que en 2017 se ha visto incrementado el ratio de consumo de agua de abastecimiento en un 6,2% respecto a 2016, seguimos tomando medidas para disminuir su uso y volver a la tendencia de reducción.

Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero



Captación total de agua según la fuente



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

Este incremento en el volumen de agua consumida se ha debido a que nuestros hoteles Baobab y Catarina han sufrido una leve desviación. En el caso del Hotel Baobab, se incrementó el consumo de agua en piscinas, por lo que se están ejecutando obras de mejora para su subsanación. Por otro lado, el Hotel Catarina estuvo cerrado durante 3 meses, aunque se mantuvo el consumo de agua para riego de jardines, lo que ha dado lugar al incremento del ratio de volumen de agua consumida por estancia.

En el resto de hoteles, el consumo de agua en alojamiento se ha mantenido estable, mientras que las desviaciones detectadas se han debido al consumo para piscinas y riego.

Vertidos

Los vertidos pueden ocasionar la contaminación de nuestras fuentes de agua más cercanas, lo que afectaría negativamente a nuestra actividad y a los habitats naturales de la zona. Por este motivo, en Lopesan, nos preocupamos por su tratamiento y volumen.

En este sentido, a pesar de que los vertidos de aguas sanitarias de la mayoría de nuestros hoteles son conducidos a la red de alcantarillado municipal, hemos implantado **sistemas de depuración** para estas aguas en el Hotel Costa Meloneras y en el Hotel Villa del Conde. De este modo, parte de los vertidos generados en dichos hoteles son depurados hasta niveles aceptables para el riego de los jardines del hotel.

En 2017, prácticamente se ha mantenido el volumen de agua vertida a la red de alcantarillado municipal. No obstante, destaca el **volumen de agua depurada** en los dos hoteles que cuentan con sistemas de depuración, habiéndose incrementado en un 21%.

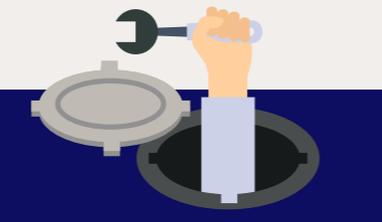
Asimismo, en el Hotel Villa del Conde también se generan **vertidos de agua de captación marina** debido al circuito de talasoterapia.

Vertido total de aguas, según calidad y destino

Agua vertida a red de alcantarillado municipal



Agua vertida a pozo filtrante (salmuera)



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

4.3. Residuos

La **generación de residuos** en nuestra actividad se debe tanto a la estancia de nuestros clientes como a las actividades de mantenimiento desarrolladas en las instalaciones de nuestros edificios.

En Lopesan, llevamos a cabo una **gestión integral de residuos**, para lo que llevamos años implantando actuaciones en nuestros hoteles:

- Implantamos políticas e iniciativas para la minimización de nuestros residuos, como el proyecto cero papel, políticas de compra sostenible, el control de los desperdicios de nuestro buffet y la reutilización de materiales.
- Inversión en medios y recursos como contenedores, prensas verticales y autocompactadores.
- Formamos y sensibilizamos a toda la plantilla para una correcta gestión de los residuos e implicamos a proveedores en la gestión.
- Informamos a nuestros clientes y colaboramos con ellos para que hagan un uso adecuado de los contenedores a la hora de depositar sus residuos.

A pesar de que estas medidas nos están permitiendo avanzar en la mejora de nuestra gestión de residuos, en 2017, se ha producido un aumento del 5% del total de residuos generados por estancia. No obstante, en cuanto a residuos peligrosos, nuestras políticas destinadas a su reducción están dando resultados, habiendo logrado una disminución de un 37,4% este año.

Por otro lado, cabe destacar que se ha producido un aumento del 3,4% de la cantidad de residuos segregados selectivamente, que han sido entregados a gestores y disminuido un 1,51% la fracción restos o mezcla.

Los objetivos para 2018 insistirán en las políticas de reducción de residuos

Residuos

2016



2017



peligrosos, el aumento de la segregación y disminución de la fracción restos y la disminución del uso de plásticos, especialmente los desechables y búsqueda de alternativas reutilizables o compostables.

4.4. Proyecto de restauración 'Finca de Veneguera'

En nuestro propósito de vincular los sectores turístico y primario de las Islas Canarias, en 2014 adquirimos la Finca de Veneguera, dedicada tradicionalmente a la explotación agrícola e integrada en el Parque Rural del Nublo y algunas zonas como Reserva de la Biosfera.

Las 2800 hectáreas que alberga la finca atesoran más de un siglo de actividad agrícola. Su microclima, óptimo para los cultivos subtropicales, y sus pozos de agua, ayudaron al desarrollo del sector primario en esta zona en la primera mitad del siglo XX, en la que 3.000 trabajadores se ocupaban de la tierra y se abastecían de los frutos de la finca.

Nuestra producción agrícola se centra en el cultivo de plátano, mango, aguacates, cítricos y diversos frutales tropicales. Para fomentar esta actividad productiva que llevamos a cabo en la finca de Veneguera, en 2017 hemos firmado un convenio de colaboración con la Organización Agraria COAG-Canaria a través de la sociedad 'Agrícola Tabaibal'.

La firma de dicho convenio nos consolida en el sector agrícola, además de contar con el apoyo de la entidad para lograr que nuestra producción llegue a ser más respetuosa con el medio ambiente y, así, contribuir a conservar el entorno paisajístico de la finca y potenciar su condición rural.

En 2017, hemos incrementado en 8 hectáreas nuestros cultivos sumando un total de 65 hectáreas cultivadas. Del total, 3 hectáreas están siendo

Nuevos cultivos



Cakis
2.500 m²



Maracuya
240 m²



Papayo
660 m²



Higo
13.600 m²



Atemoya
8.400 m²



Granada
3.500 m²



Piña tropical
4.100 m²



Platanera
26.900m²

cultivadas mediante prácticas agrícolas ecológicas, superficie que se ha mantenido desde 2016.

En nuestro afán por mejorar la productividad y aumentar la diversidad de cultivos tropicales ajustados a las condiciones excepcionales de climatología de la finca, durante 2017 de las 8 nuevas hectáreas, hemos introducido nuevos cultivos. en concreto: Cakis: 2.500m², Maracuya: 240m², Papayo: 660m², Higo: 13.600m², Atemoya 8.400m².

Además, hemos ampliado las nuevas variedades que introducimos en 2016: Piña tropical: 4.100m², Longan: 17.000m², Granada: 3.500m² y aumentado la superficie cultivada de platanera en 26.900 m².

A pesar de este aumento en la superficie cultivada, la producción general se ha reducido en un 9,6% respecto al año anterior debido principalmente a la renovación de 4 hectáreas de los cultivos de platanera que tardará 18 meses en producir frutos.

Esta apuesta por el autoabastecimiento de fruta a nuestros hoteles refuerza ambos sectores, además de dar a conocer a nuestros clientes los productos de la tierra y mejorar la calidad de nuestra oferta gastronómica.

Nuestra intención es seguir potenciando el carácter rural de la finca a través de su explotación agrícola, además de aplicar acciones de preservación del entorno paisajístico. Para avanzar en el desarrollo de esta última meta, hemos seguido con nuestro compromiso de reforestación progresiva y a los 400 ejemplares de 2016 hemos añadido 239 plántones, 136 pinos y 103 Sabinas.





Finca Veneguera, Parque Rural del Nublo. Gran Canaria



Comprometidos con la sociedad

05



05

Comprometidos con la sociedad

El desarrollo de nuestro Grupo está directamente relacionado con el progreso de las comunidades en las que estamos presentes. Por ello, son involucrados en nuestra estrategia para alcanzar objetivos comunes.

5.1. Servicio de calidad

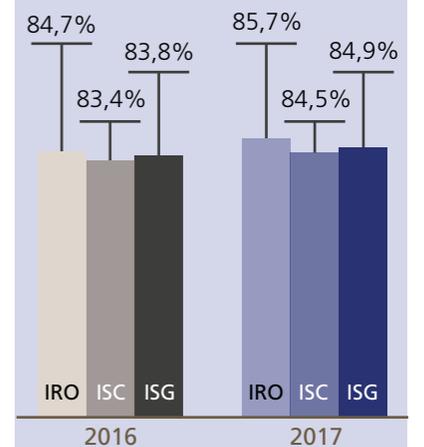
Los clientes son el centro de la gestión hotelera desarrollada por Lopesan, por lo que nos esforzamos al máximo para **garantizar su satisfacción** en todo momento. Por ello, realizamos un análisis en base a las encuestas que enviamos a nuestros clientes una vez finalizan su estancia.

A partir de este análisis de la experiencia del cliente podemos **detectar sus necesidades y motivaciones** con el fin de que puedan ser cubiertas al 100%.

En el análisis llevado a cabo durante 2017, hemos logrado mantener la tendencia de mejora continua alcanzando los objetivos de satisfacción y **mejorando el resultado del año anterior**, obteniendo un índice de satisfacción general (ISG) del 84,9%. Este índice es calculado a partir de los resultados obtenidos en el índice de reputación online (IRO) y el índice de satisfacción de clientes (ISC) interno.

Uno de los principales asuntos de preocupación creciente entre nuestros clientes es la **privacidad de los datos personales** que aportan voluntariamente al usar las aplicaciones de acceso y compra online. En Lopesan, somos conscientes de su importancia, por lo que realizamos un seguimiento de las reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, no habiendo detectado ninguna incidencia a lo largo del pasado 2017.

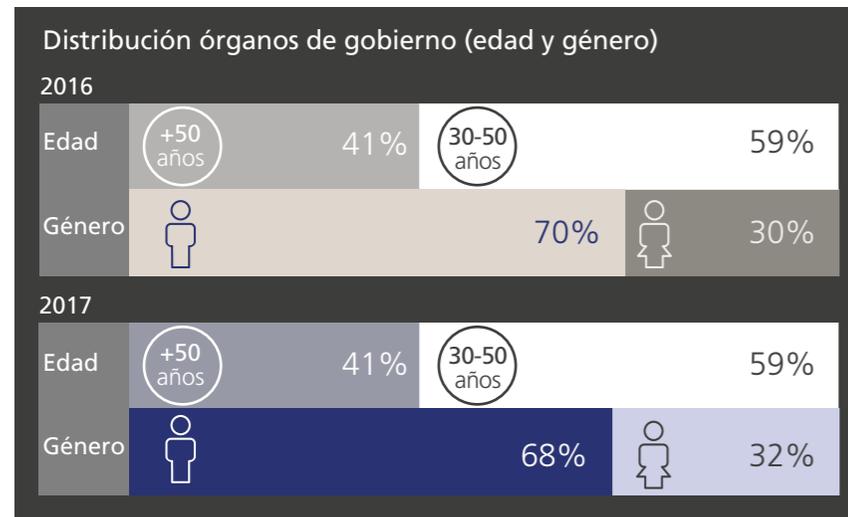
Encuestas satisfacción de los clientes



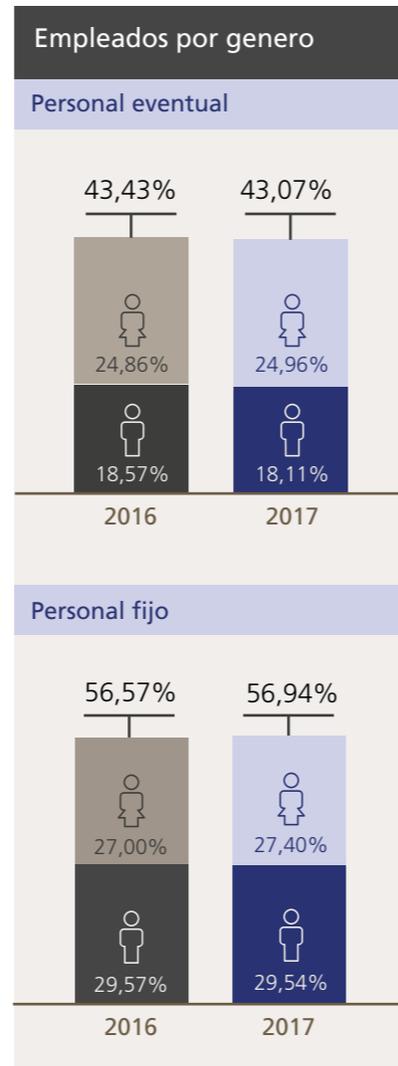
5.2. Nuestro equipo

En Lopesan, buscamos **crear y mantener una plantilla estable** en nuestros hoteles, ofreciendo garantías de trabajo digno. Estamos en continuo crecimiento, durante 2017 se han creado **26** nuevos puestos de trabajo. Así, contamos con una plantilla compuesta por un total de **3.255 empleados**, donde más de la mitad disfrutan de un contrato fijo. Además, el **52% de nuestra plantilla está constituida por mujeres**.

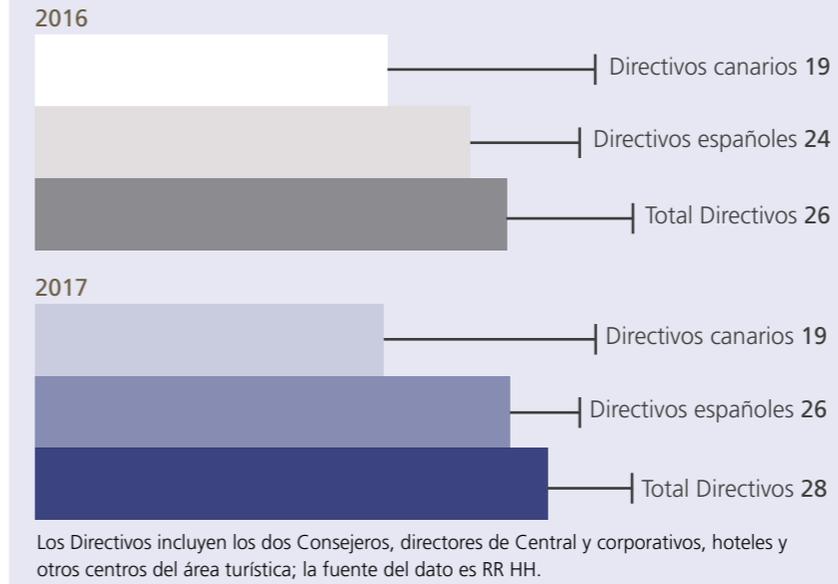
Los órganos de gobierno principales del grupo, formados por el Comité de operación de hoteles, Comité de dirección de operaciones y en cada hotel la dirección y jefes de departamento, tienen la siguiente estructura:



Desde Grupo Lopesan **apostamos por el talento local** y somos fieles a nuestra política de **promoción interna**. En relación a los directivos, **un 68% de los mismos son de origen local** (Canarios).



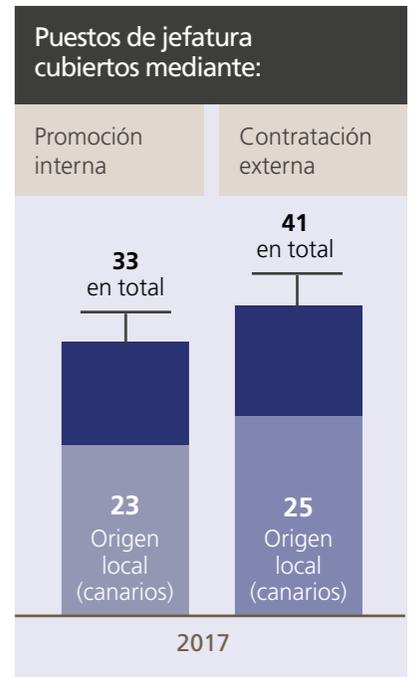
Distribución órganos de gobierno (procedencia)



En cuanto a los puestos de jefatura, un 44% de las vacantes se cubrieron mediante promoción interna y del total de puestos cubiertos un 65% se cubrió con personal local (Canarios).

Plan de igualdad

Desde la Dirección del Grupo impulsamos una **política de recursos humanos basada en la igualdad** de todas las personas, independientemente de su género, condición sexual, religión, etnia, etc. Así, tomamos medidas para evitar la discriminación y trabajamos con el firme propósito de alcanzar los objetivos de nuestro plan de igualdad. Este esfuerzo queda reflejado en los resultados obtenidos en 2017, ya que no se ha registrado ningún caso de discriminación.



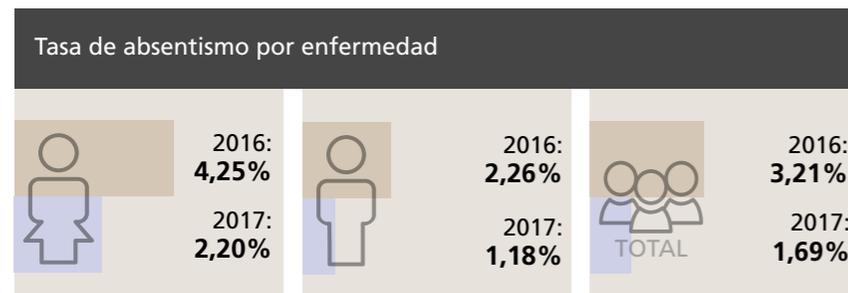
Prevención de riesgos

En lo referente a la **prevención de riesgos laborales de la actividad hotelera**, en 2017 ha continuado la tendencia de decrecimiento de la accidentabilidad, situándose el índice de incidencia por debajo de la media del sector. Estos avances los hemos conseguido gracias a la integración de la actividad preventiva en todos los niveles de la organización.

Además, el 100% de las lesiones producidas han sido de tipología leve, relacionadas con los accidentes propios de la actividad.

Por otro lado, en lo que respecta a **enfermedades**, en esta ocasión, han sido 7 personas las que han sido afectadas por enfermedades profesionales.

En cuanto a enfermedades comunes, hemos logrado reducir la tasa de absentismo por enfermedad en 2017.



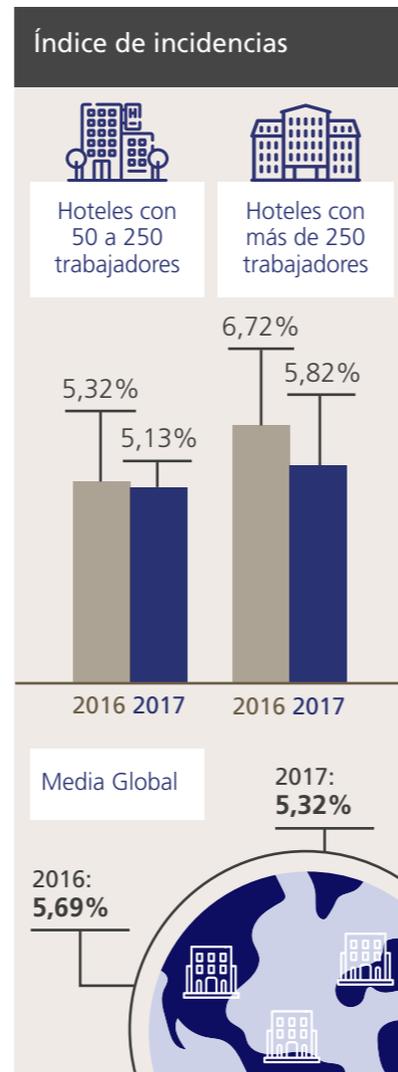
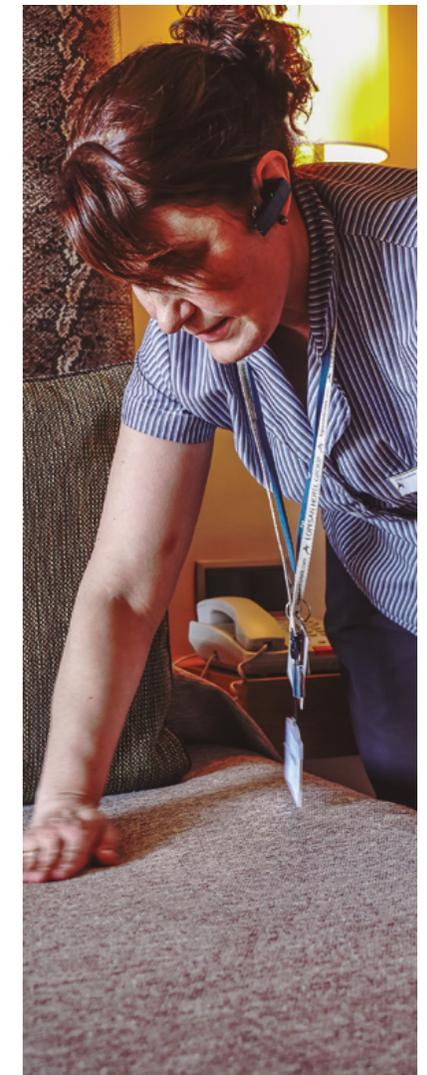
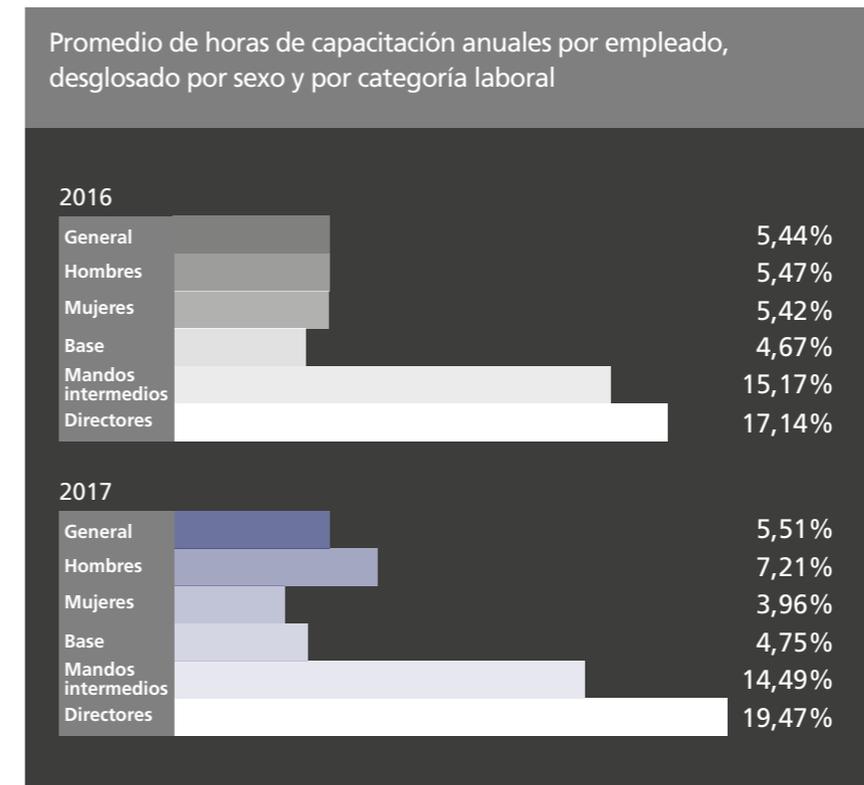
Para mejorar estos indicadores seguimos realizando acciones que promueven la salud como la campaña 'Tu salud es lo primero' en colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer, mediante la cual cada mes ponemos a disposición de nuestros trabajadores información sobre alimentación saludable, salud cardiovascular, bienestar emocional, etc.

Igualmente en colaboración con la Fundación Mapfre, mediante cartelería en los centros de trabajo, se informa a los trabajadores sobre hábitos saludables.

Planes de formación

En Lopesan, apostamos firmemente por el **desarrollo del talento**. Uno de los objetivos de nuestra estrategia de gestión sostenible busca la mejora del proceso de identificación, captación y retención del talento.

Con este fin, **invertimos en la formación de nuestros empleados** para mejorar sus habilidades y desarrollar su capacidad profesional, en 2017 hemos aumentado el promedio de horas de capacitación anual por empleado, situándose en 5,51%.



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

5.3. Grupos de interés

En Lopesan, tenemos en cuenta la **opinión de todos nuestros grupos de interés**. Por ello, hemos realizado una encuesta en la que hemos incluido los 20 asuntos más relevantes para el Grupo con el fin de identificar aquellos a los que nuestros stakeholders dan mayor importancia.

La encuesta ha sido enviada a administraciones, asociaciones profesionales, clientes, empleados y proveedores. Obteniendo la mayor participación por parte de empleados y proveedores.

En los resultados obtenidos, **cabe destacar la seguridad y salud laboral como el asunto de mayor relevancia** para nuestros grupos de interés, hecho que puede estar relacionado con la máxima participación por parte de los empleados.

Por otro lado, otros asuntos relevantes, por orden de importancia, son: la sostenibilidad del ciclo del agua y la lucha contra el cambio climático, así como la satisfacción de los clientes, la ética e integridad, el equipo humano, la preservación de la biodiversidad y la economía circular.

En este sentido, queda reflejado cómo nuestros stakeholders muestran **interés tanto por el medio ambiente como por la componente social**, áreas en las que ya estamos centrando nuestros esfuerzos.

5.4. Apoyo al desarrollo local

Dada la importancia de los suministros en el funcionamiento de nuestros hoteles, especialmente en los servicios de restauración, se han desarrollado e implantado criterios de selección y evaluación de proveedores. Tomando como referencia el TOP 100 de nuestro listado de proveedores, hemos logrado que el 87% de nuestras compras hayan sido a proveedores locales con sede en Canarias y que un 18% de los productos adquiridos también sean **de procedencia local**.



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

Se han desarrollado, asimismo, **proyectos en alianza con organizaciones públicas o privadas** que contribuyen a resolver problemáticas relacionadas con el impacto de nuestra actividad turística en la sociedad, a lo largo de toda la cadena de valor. En 2017, han destacado los siguientes:

Donación al Banco de Alimentos de Las Palmas

Durante 2017, hemos **donado semanalmente al Banco de Alimentos unos 250 kilos de fruta** procedentes de nuestra finca de Veneguera, que posteriormente han sido repartidos entre personas con pocos recursos. Además, hemos comenzado con la cesión de materiales de nuestras oficinas centrales, comenzando con la donación de 6 ordenadores.

Colaboración en el evento 'V Hack For Good'

El apoyo a iniciativas de este calado está alineado con nuestros valores, principalmente por el fomento de las tecnologías, el conocimiento académico y el aporte de soluciones a problemas sociales de actualidad. El evento planteaba retos para afrontar dichos problemas y, además, en Lopesan hemos querido involucrarnos planteando el reto de **canalizar las solicitudes de donativos entre ONG y las cadenas hoteleras** a través de una APP o plataforma desde la que las ONG pudieran acceder al inventario de materiales en stock de las compañías turísticas y hacer, así, sus solicitudes en función de sus necesidades.

Ayuda a la alimentación

Continuamos con la contribución a la alimentación donando unas 6000 comidas al año a personas necesitadas mediante el reparto a ONG y centros de acogida como la Cruz Roja o Caipsho (centro de acogida e intervención con personas sin hogar)



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

Incorporación del robot Pepper

Dentro de nuestra apuesta por la innovación y las tecnologías, ha destacado la iniciativa de la incorporación a nuestra plantilla del **primer robot humanoide capaz de comunicarse e interpretar emociones humanas**. Además de representar una acción tecnológica, forma parte de una **iniciativa enfocada a los empleados del Grupo llamada 'Think in Innovation Lite'**, cuyo objetivo es aportar ideas sobre funciones que pueda desempeñar el robot. Las ideas ganadoras, aparte de recibir su correspondiente premio, han sido desarrolladas por informáticos y mostradas en el hotel Lopesan Baobab Resort.



Convenio con Museo Elder

En 2017, hemos firmado un **acuerdo de colaboración con la Fundación Museo Elder de la Ciencia y la Tecnología** que permitirá tanto a los visitantes del museo como a los clientes de nuestros hoteles beneficiarse de las programaciones que se ofrecen en ambos centros. Estos beneficios también se han hecho aplicables a la **población local**, con lo que el acuerdo ha tomado mayor relevancia al abrir el espacio cultural a los vecinos de Las Palmas.



Participación en la Carrera de las Empresas 2017

Nos hemos unido a esta iniciativa un año más con el propósito de **fomentar la unión entre empleados de distintos departamentos** a través de los entrenamientos colectivos y, a la vez, **fomentar el deporte y la vida saludable**. Con 90 empleados inscritos, entre directivos, personal de oficinas, de los hoteles y de la constructora, hemos vuelto a dar sentido al dicho popular de que «el deporte une a las personas».



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05
Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

Feria Mango y Aguacate

Hemos colaborado con el Banco de Alimentos en la II Feria del mango y del aguacate de verano de Mogán. Lopesan Hotel Group vendió en esta feria 250 kg de fruta procedente de la Finca de Veneguera, la cantidad recaudada en esta venta fue a parar íntegramente al Banco de Alimentos de Las Palmas.



Mercado artesanía

Previo acuerdo con el Cabildo de Gran Canaria, se instalaron a las puertas de los hoteles Lopesan Costa Meloneras y Lopesan Villa del Conde, un día al mes, puestos de venta, donde 18 artesanos de la isla pudieron ofrecer sus productos a los visitantes alojados en sendos resorts.



Gala Benéfica Alejandro da Silva

400 personas se dieron cita en este evento solidario para recaudar fondos a favor de la Fundación Alejandro Da Silva contra la leucemia. El evento, que se ha celebrado anualmente desde hace 28 años, tuvo lugar en el Hotel Lopesan Baobab Resort con la motivación de mejorar la calidad de vida de los pacientes que sufren esta enfermedad y de sus familiares.



Día Mundial de La Diabetes

Lopesan quiso estar presente en el Día Mundial de la Diabetes a través de la jornada 'Yo tampoco tengo límites', organizada por la compañía farmacéutica Menarini. Para esta ocasión El hotel Lopesan Villa del Conde también se unió a la Asociación Mundial de la Diabetes de Gran Canaria con el alumbrado de color azul de su fachada durante dos noches consecutivas.

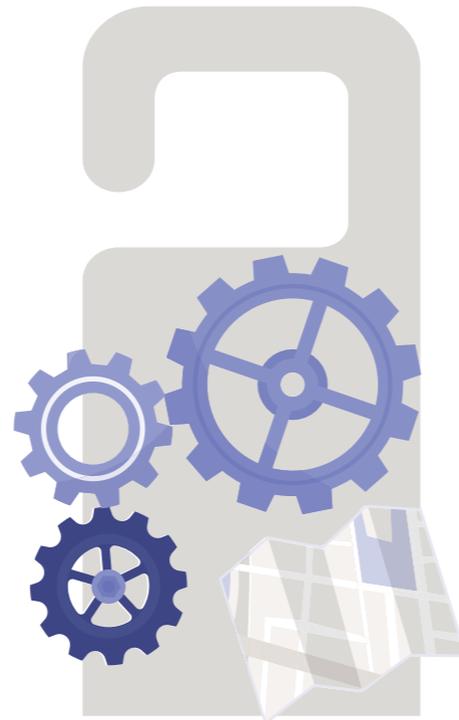




El modelo formativo de IFA, de interés para Ángela Merkel

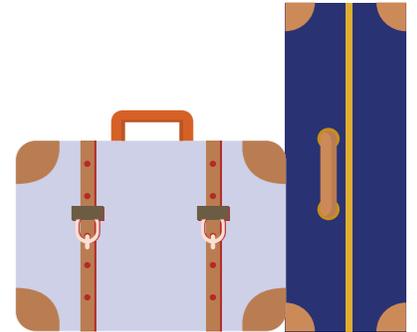
La canciller alemana muestra interés por el programa de formación profesional dual desarrollado por la cadena hotelera IFA, del Grupo Lopesan, en Alemania. Este programa cuenta con un convenio para fomentar la movilidad profesional de jóvenes desempleados con formación teórica y práctica en dos de los establecimientos que gestionamos en Alemania.

Además de estos proyectos, hemos colaborado también con otro tipo de asociaciones, deportivas, benéficas y culturales, a través de patrocinios, donaciones u otro tipo de colaboraciones, en total 80, entre los que destacan el Festival Solidario Manos Unidas, Torneo de Golf Dona Vida, Smile For Life, Asociación Síndrome de Down Las Palmas, desayunos con autoridades y medios de comunicación, patrocinios a deportistas locales, muestras gastronómicas, Rally de Maspalomas, y otros.



5.5. Reconocimientos

La labor de gestión responsable de nuestros establecimientos nos ha llevado a lograr en 2017 los siguientes reconocimientos:



Premio GC Turismo Sostenible
 Nuestro Hotel Lopesan Costa Meloneras ha recibido el premio Gran Canaria Turismo Sostenible por las «buenas prácticas ambientales que hemos aplicado en la gestión de residuos».



Premio al proyecto Veneguera
 Reconocimiento otorgado por el Cabildo de Gran Canaria a nuestra labor en defensa y mejora de este paisaje protegido, en la zona del suroeste de la Isla. Más información sobre el proyecto en la página 28.

Premio al hotel Costa Meloneras
 También el Hotel Lopesan Costa Meloneras ha sido reconocido por parte del turoperador alemán Der Touristik como el establecimiento hotelero de mayor calidad de la temporada 2016-2017 durante la feria ITB celebrada en Berlín.



01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05 Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio

01
Sobre este informe

02
Palabras de nuestro CEO

03
Bienvenidos a Grupo Lopesan

04
Protegemos nuestro entorno

05 Comprometidos con la sociedad

06
Nuestro desempeño económico

07
Otras áreas de negocio



Touroprador Apollo

Touroprador Apollo premia a los hoteles de Lopesan Costa Meloneras, Villa del Conde, Baobab e IFA Faro en los Customer Choice Awards.



'Best Location'

IFA Dunamar premiado por el touroprador Schainsland Travel en los premios 'Best Location' y distinción especial al Costa Meloneras.



'World Travel Awards'

Premiados en los 'World Travel Awards' el Costa Meloneras como resort con casino líder de Europa, y el Baobab como resort líder de España.



'Indulgent Escapes'

Villa del Conde premiado en los Quality Award dentro del programa 'Indulgent Escapes' por el touroprador Jet2Holidays.



Loved by Guest

Costa Meloneras y Villa del Conde premiados en los Loved by Guest por el portal de reservas online Hotels.com.



Gastronomía Diario de Avisos

Premio al restaurante Ákara (Baobab) en los XXXII premios de Gastronomía Diario de Avisos.



Apollo Awards

Villa del Conde, Baobab e IFA Faro premiados en los Apollo Awards por el touroprador Der Touristik.



Sunny Hearts Awards

Costa Meloneras galardonado como mejor hotel de España en los Sunny Hearts Awards del touroprador Thomas Cook.



Lopesan Villa del Conde distinguido en los Holiday Check Awards 2017





Lopesan Baobab Resort
Meloneras, Las Palmas de Gran Canaria

Nuestro desempeño económico

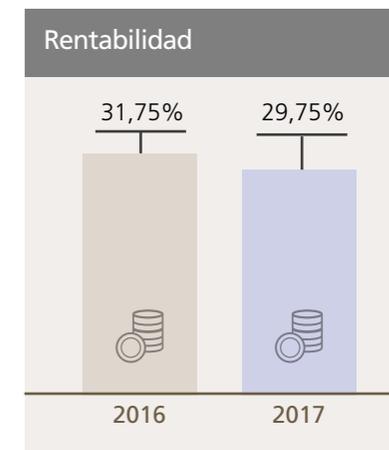
06

06

Nuestro desempeño económico

El progreso económico es clave para la sostenibilidad de un negocio. En Lopesan, los datos derivados de nuestra actividad han sido muy positivos este año. Estos datos, sumados a la experiencia en gestión hotelera que nos avalan desde hace más de 45 años, quedan reflejados en la **rentabilidad del negocio**, que se sitúa en 2017 en un 29,75%, ligeramente inferior al dato de 2016.

Asimismo, el **incremento del EBITDA**, -indicador financiero que refleja el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducción de los gastos financieros- entre 2016 y 2017 ha sido de un 7,1%. Tanto este dato como el de rentabilidad ponen de manifiesto un incremento ligeramente inferior al obtenido en el ejercicio anterior, a pesar de mantener el crecimiento del Grupo. Esto se debe, fundamentalmente, a que el número total de habitaciones vendidas durante el ejercicio de 2017 ha sido un 2% inferior a 2016. A pesar de esto, **los ingresos de la compañía se han incrementado**, superando los 360 millones de euros.



EBITDA	
2016	€ 99.850.392
2017	€ 107.497.003

Ambos datos permiten **mantener al Grupo Lopesan su posicionamiento** en el mercado, además de emprender **nuevas acciones innovadoras** de gestión hotelera tanto en el ámbito local como en otras regiones.

Nº habitaciones vendidas	
2016	2.393.663
2017	2.345.740





Otras áreas de negocio 07

07

Otras áreas de negocio

El espíritu innovador y emprendedor del Grupo Lopesan nos ha conducido a la **diversificación de nuestra actividad**. Así, mantenemos nuestra actividad originaria en el campo de la construcción y producción industrial, nos centramos actualmente en el sector turístico y hemos ido más allá iniciando actividad en la industria agroalimentaria y la agricultura sostenible, de manera que estamos presentes en los tres sectores de la economía.

Esta diversificación nos permite acceder a nuevos mercados y hacer llegar más lejos a nuestra marca, creciendo tanto profesional como comercialmente.

7.1. División agrícola

Nuestra producción agrícola se enmarca en nuestra finca de Veneguera, proyecto que ha sido comentado en el apartado 4.4 de esta memoria. Además de los datos de producción de las fincas ya comentados y de la reforestación progresiva que estamos llevando a cabo en convenio con el Cabildo de Gran Canaria, queremos evidenciar en este punto otros indicadores de desempeño ambiental y social.



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

Desempeño ambiental

En la producción agrícola, también tenemos en cuenta la protección del medio ambiente, por lo que aplicamos medidas para que el consumo de recursos naturales sea de forma eficiente, además de reducir la contaminación.

En este sentido, por un lado, hemos logrado **reducir el ratio de consumo de gasoil por tonelada producida en un 5% en 2017**. Este combustible es el utilizado para el funcionamiento de las maquinarias agrícolas.

En esta área de negocio, también calculamos nuestra huella de carbono, habiendo obtenido como resultado una **reducción de nuestras emisiones totales de un 5,48% respecto al año pasado**.

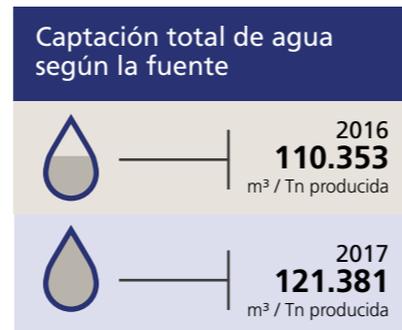
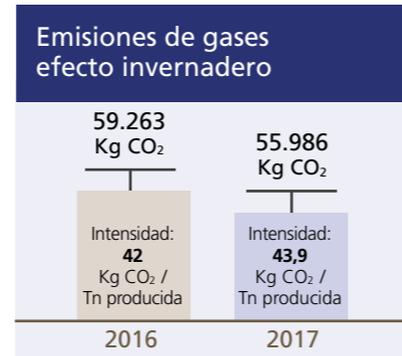
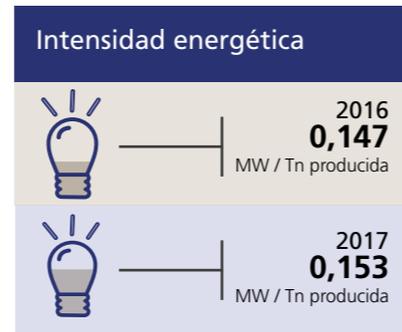
En cambio el indicador de intensidad de las emisiones muestra un aumento del 4,5 % que es debido a la menor producción de fruta de 2017, sobre todo por la renovación de 4 hectáreas de cultivo de platanera y las nuevas plantaciones efectuadas, que han supuesto trabajo de maquinaria y por tanto consumo de gasoil pero que tardará un tiempo en producir fruta.

Por otro lado, en cuanto al **consumo de agua**, se ha incrementado el ratio de consumo por tonelada producida en un 10%. Debido principalmente al aumento de la superficie de frutales plantados que hay que regar pero que no tendrán producción hasta dentro de unos años y a la renovación de 4 hectáreas de platanera.

Nuestra contribución a la sociedad

La actividad agrícola nos ha permitido **ofrecer empleo a 46 personas** más, entre los que hay más de un 66% de personal fijo. Asimismo, esta plantilla está formada por un 17% de mujeres.

Mediante el convenio de colaboración con COAG, **nuestros agricultores son formados** a través de programas para cumplir con los requisitos obligatorios del sector agrario, en prevención de riesgos laborales o en manejo de productos fitosanitarios, así como en formación específica de un cultivo concreto.



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

7.1. División industrial

En el Grupo Lopesan, completamos nuestra actividad económica con el **desarrollo industrial**. En esta área, contamos con plantas de asfalto, de emulsión, de prefabricados, de hormigón, constructora y un taller de maquinaria.

Su gestión ambiental es de gran relevancia para nuestra compañía, por lo que dedicamos diversas partidas de **inversión ambiental** para mejorar su desempeño.

Inversión ambiental	2016	2017
Gastos en gestión de residuos Este dato incluye los gestores privados y las tasas municipales. Fuente del dato: contabilidad.	167.690	198.051
Otras inversiones de mejora ambiental Fuente: Plan de inversiones y contabilidad.		292.900
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 Este dato incluye coste de ECAS, analíticas, auditorías internas y externas. Fuente del dato: contabilidad.	17.113	17.882
Tasas de saneamiento Fuente del dato: contabilidad.	244	317
TOTAL Gastos e inversiones ambientales	185.046	509.150

01

Sobre este informe

02

Palabras de nuestro CEO

03

Bienvenidos a Grupo Lopesan

04

Protegemos nuestro entorno

05

Comprometidos con la sociedad

06

Nuestro desempeño económico

07 Otras áreas de negocio

Desempeño ambiental

En 2017 hemos conseguido una importante reducción del **consumo de combustibles** en la división industrial. Esto se ha debido a que ha habido menos obras movimientos de tierra y, por tanto, se ha reducido el transporte de camiones y, consecuentemente, el consumo de gasoil y fuel oil.

Asimismo, hemos logrado disminuir el consumo de electricidad en el desarrollo de nuestras operaciones en este sector. En suma, **nuestro consumo energético se ha reducido en un 20%**.

Estos progresos en eficiencia energética y la reducción del consumo de carburantes nos ha permitido obtener un resultado de la **huella de carbono inferior** a la de 2016 en un 15%.

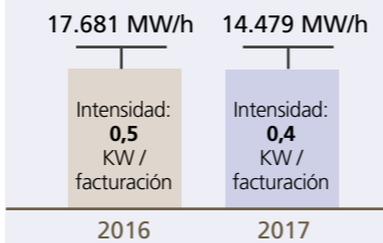
En cuanto a la gestión de residuos, se ha incrementado la generación de los **no peligrosos**, fundamentalmente debido a un mayor uso de papel y cartón, envases y plásticos, madera, mezclas bituminosas y mezcla de residuos de construcción y demolición, aunque también se han apreciado importantes reducciones en el uso de mezcla RSU, hormigón y tierras y piedras.

Respecto a los **residuos peligrosos**, su generación refleja una elevada disminución, gracias a nuestras políticas de reducción de dichos residuos. De este modo, en 2017, el dato más destacado ha sido la disminución en más de la mitad de la generación de aceite mineral.

El 100% de los residuos son entregados a gestores autorizados para su gestión.

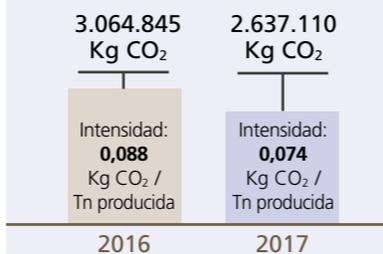


Consumo energético interno



En 2017 hemos reducido la huella de carbono en un **15%**

Emisiones de gases efecto invernadero



01

Sobre este informe

02

Palabras de nuestro CEO

03

Bienvenidos a Grupo Lopesan

04

Protegemos nuestro entorno

05

Comprometidos con la sociedad

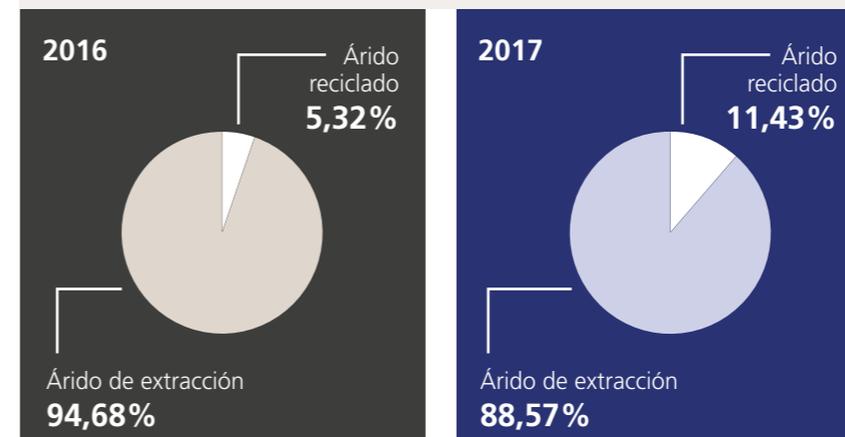
06

Nuestro desempeño económico

07 Otras áreas de negocio

Por otro lado, seguimos apostando por el uso de materiales reciclados, en este sentido hemos duplicado en 2017 el porcentaje de árido reciclado usado respecto al total de áridos. Este árido es reciclado en nuestras propias instalaciones a partir de residuos de construcción y demolición de nuestras propias obras (estamos autorizados como valorizadores de estos residuos).

Porcentaje de áridos



Nuestra contribución a la sociedad

En el sector industrial, también contribuimos al desarrollo de la comunidad local. En este sentido, contamos con **155 empleados**, entre los que casi el 60% tienen un contrato fijo.

Todas las personas que desarrollan su actividad en este sector cuentan con **representación en los comités formales de salud y seguridad** conjuntos.

En relación a la accidentabilidad, se ha incrementado el índice de incidencias, situándose en 7,20 puntos, aunque es la mitad que la media del sector. No obstante, el 100% de las lesiones han sido leves.





Lopesan Costa Meloneras Resort, Spa & Casino
Meloneras, Las Palmas de Gran Canaria

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
102 CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	Grupo Lopesan
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	https://www.lopesan.com/es/
102-3	Ubicación de la sede	Bienvenidos a Grupo Lopesan. Página 9
102-4	Ubicación de las operaciones	Bienvenidos a Grupo Lopesan. Página 9
102-6	Mercados servidos	Nuestras marcas. Página 18-19
102-7	Tamaño de la organización	Nuestras marcas. Página 18-19
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestro equipo. Páginas 34 - 35
102-9	Cadena de suministro	Apoyo al desarrollo local. Pag 38
102-12	Iniciativas externas	Estrategia. Página 17
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras de nuestro CEO. Páginas 6 - 7
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Palabras de nuestro CEO. Páginas 6 - 7. Estrategia. Páginas 16 - 17
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, Visión y Valores. Páginas 10 - 11

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Enfoque de gestión sostenible. Páginas 11- 13
Gobernanza		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Grupos de interés. Página 38
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Enfoque de gestión sostenible. Página 13 Grupos de interés. Página 38
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés. Página 38
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés. Página 38
Prácticas para la elaboración de informes		
102-50	Periodo objeto del informe	2017
102-51	Fecha del último informe	2016
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Himar Rodríguez . < hrodriguez@lopesan.com >
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Sobre este informe. Página 5
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI. Páginas 58 - 60
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Enfoque de gestión sostenible. Páginas 11- 13
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia. Páginas 16 - 17
102-56	Verificación externa	Este Informe de Sostenibilidad 2017 no ha sido verificado externamente

201 DESEMPEÑO ECONÓMICO

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

202 PRESENCIA EN EL MERCADO

203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados Otras áreas de negocio. Páginas 51 - 55

203-2 Impactos económicos indirectos significativos Nuestro desempeño económico. Página 49 y Otras áreas de negocio 51

204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales 87%

301 MATERIALES

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen Otras áreas de negocio. Página 55

301-2 Insumos reciclados Otras áreas de negocio. Página 55

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado Otras áreas de negocio. Porcentaje de áridos reciclados. Página 55

302 ENERGÍA

302-1 Consumo energético dentro de la organización Eficiencia energética y huella de carbono. Página 23-25

302-3 Intensidad energética Eficiencia energética y huella de carbono. Página 23-25

302-4 Reducción del consumo energético Eficiencia energética y huella de carbono. Página 23-25

303 AGUA

303-1 Extracción de agua por fuente Agua. Páginas 25 -26

303-3 Agua reciclada y reutilizada Agua. Página 26

304 BIODIVERSIDAD

304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas Proyecto de restauración 'Finca de Veneguera'. Páginas 28-29

304-3 Hábitats protegidos o restaurados Finca Veneguera: Hectáreas de cultivo: 65 Ha. Porcentaje de cultivo ecológico: 5%. Plantones de reforestación: 239

305 EMISIONES

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) 4.813.499 Kg CO2

305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2) 18.024.942 Kg CO2

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI 6,3 Kg CO2/estancia

305-5 Reducción de las emisiones de GEI 2,50%

306 EFLUENTES Y RESIDUOS

306-2 Residuos por tipo y método de eliminación Residuos. Página 27 y Otras áreas de negocio. Página 54

306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2017
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	"Los vertidos de aguas sanitarias de la mayoría de nuestros hoteles son conducidos a la red de alcantarillado municipal, aunque algunos hoteles ya disponen de sistemas de depuración"

307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han recibido multas significativas en 2017
-------	--	--

308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Apoyo al desarrollo local. Pag 38
-------	--	-----------------------------------

401 EMPLEO

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestro equipo. Páginas 34 - 35
-------	---	---------------------------------

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	División industrial. Página 55. Todas las personas que desarrollan su actividad en este sector cuentan con representación en los comités formales de salud y seguridad conjuntos
-------	--	--

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"	Nuestro equipo. Página 36
-------	---	---------------------------

404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Nuestro equipo. Página 37
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%

405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Proyecto de restauración 'Finca de Veneguera'. Nuestro equipo. Páginas 34 - 35
-------	---	--

406 NO DISCRIMINACIÓN

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	0
-------	--	---

413 COMUNIDADES LOCALES

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apoyo al desarrollo local. Páginas 38 - 42
-------	---	--

414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

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

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	Nuestro equipo. Página 36
-------	---	---------------------------

417 MARKETING Y ETIQUETADO

417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se ha registrado incumplimiento
-------	--	------------------------------------

417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han producido incumplimientos de la regulación o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción o patrocinio
-------	--	---

418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2017
-------	---	-----------------

419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna en 2017
-------	--	-----------------






LOPESAN
HOTEL GROUP