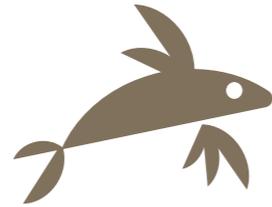


MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD LOPESAN HOTEL GROUP

2018





Índice

01	Sobre este informe	4	05	Comprometidos con la sociedad	38
02	Palabras de nuestro CEO	7		05.1 Servicio de calidad	39
03	Bienvenidos a Grupo Lopesan	9		05.2 Nuestro equipo	40
	03.1 Misión, Visión y Valores	11		05.3 Respeto de los derechos humanos	46
	03.2 Enfoque de gestión sostenible	12		05.4 Grupos de interés	46
	03.3 Estrategia	16		05.5 Apoyo al desarrollo local	47
	03.4 Nuestras marcas	18		05.6 Reconocimientos	56
04	Protegemos nuestro entorno	23	06	Nuestro desempeño económico	59
	04.1 Eficiencia energética	25	07	Otras áreas de negocio	61
	04.2 Agua	30		07.1 Actividad turística no hotelera	63
	04.3 Residuos	32		07.2 División agrícola	66
	04.4 Proyecto de recuperación	34		07.3 División industrial	68
			08	Tabla GRI	72

01.

Sobre este informe



01. Sobre este informe

Lopesan, con más de 45 años de historia, se ha constituido como la compañía **líder en la industria turística** de las Islas Canarias y una de las diez principales cadenas hoteleras a escala nacional. Este éxito se ha hecho realidad gracias a nuestro compromiso por ofrecer un servicio de máxima calidad, buscando la excelencia en cada uno de los productos que ofrecemos. Ésta es la esencia de nuestro Grupo.

Pero ofrecer calidad implica ir más allá de cuidar nuestros alojamientos, pues requiere de un **entorno preservado**, donde fluya la armonía entre la naturaleza y nuestras instalaciones. Para ello, procuramos conservar la riqueza natural y cultural característica de cada zona.

Además, somos fieles a nuestro origen, a la vez que ambiciosos con el futuro que nos espera. Por ello, nos mantenemos como una compañía multinacional y dinámica en un constante proceso de diversificación de actividades, siendo uno de los pilares clave de nuestra estrategia el crecimiento empresarial a través de la internacionalización.

En esta estrategia, la sostenibilidad se constituye como un eje vertebrador de nuestra expansión, donde el respeto por el entorno es básico. Además, puesto que cada vez existe un mayor número de personas comprometidas con el medio ambiente que practican un turismo responsable, estos demandan **alojamientos y servicios sostenibles** alineados con sus valores.

En Lopesan Hotel Group, ofrecemos a nuestros clientes aquello que buscan, considerando siempre un **desarrollo sostenible** donde el objetivo no es únicamente el crecimiento económico, sino también el respeto del medio ambiente, el aseguramiento de unas condiciones óptimas para nuestros empleados y la promoción

del desarrollo social. Muestra de ello es nuestra apuesta por una cultura de la Responsabilidad Social a escala global, que queda reflejada en este documento, donde se informa sobre las diversas acciones desarrolladas por el Grupo para alcanzar la sostenibilidad en el ejercicio 2018.

- + 2 millones de habitaciones vendidas
- + 31% de rentabilidad económica
- 3.991 empleados: ♀1.885 ♂2.106
- 20.890 horas de formación a empleados
- + 3 millones de kWh de producción de energía renovable
- 490 toneladas de fruta de Km 0 producidas
- +1,6 millones de euros de inversión ambiental

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

Alcance de la Memoria

La elaboración de la **Memoria de Sostenibilidad** ya es un hecho consolidado por el Grupo Lopesan, donde cada año reflejamos los avances alcanzados en las áreas ambiental, social y económica. En esta publicación de 2018, la información contemplada hace referencia al negocio turístico desarrollado por Lopesan en nuestros 11 establecimientos localizados en las Islas. Estos centros son:



Por otro lado, nuestra **estrategia de crecimiento** nos ha conducido a la diversificación en otros sectores, como el agrícola o el industrial, así como otros servicios que se detallarán en posteriores apartados. Por tanto, en este ejercicio de transparencia también hemos querido reflejar nuestro progreso en otras actividades del Grupo.

Para la elaboración de este informe, una vez más hemos tenido en cuenta los indicadores GRI (*Global Reporting Initiative Standards*), en su versión esencial. Algunos de estos indicadores han sido complementados con el enfoque de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) también de Naciones Unidas.

En definitiva, publicamos esta **Memoria de Sostenibilidad 2018** para informar a todos nuestros stakeholders sobre el desempeño de Lopesan donde quedan reflejados los logros alcanzados e identificadas las mejoras que podemos continuar aplicando para ser cada vez más sostenibles.

Visita nuestra página web en lopesan.com



02. Palabras de nuestro CEO



Un compromiso irrenunciable



Presentamos, un año más, el resultado de **nuestro compromiso con la sostenibilidad**. La conciencia sobre la fragilidad de nuestro planeta, la suma en la lucha contra el cambio climático, y sus devastadoras consecuencias, requieren de la implicación y participación activa de todos. Ante el grave deterioro de nuestros océanos, ante el daño que causan fenómenos meteorológicos cada vez más extremos, o los pavorosos incendios forestales, con una virulencia nunca antes vista, como el que este año padecimos en Gran Canaria, ante tanta evidencia, nadie debe mantenerse al margen de un compromiso que debiera ser inherente a nuestro propio componente racional.

Para una compañía turística como la nuestra, la calidad ambiental y las condiciones climáticas son circunstancias que van más allá de ese compromiso que, como individuos, debemos tener con el planeta que habitamos; pues además son ejes fundamentales de la propia actividad que desarrollamos, e inciden de manera directa en los atributos de la oferta que ofrecemos.

Desde mucho antes de que se extendieran estas preocupaciones, **nuestra compañía tiene muy interiorizado ese compromiso**. Siempre hemos entendido que la rentabilidad no es un término estrictamente económico, como la sostenibilidad tampoco es un término exclusivamente ecológico. Ambos conceptos deben conciliarse permanentemente para que la viabilidad quede asegurada a las siguientes generaciones.

Por ello, un año más **hemos proseguido con nuestros esfuerzos** para intentar minimizar, hasta donde alcanza la tecnología existente, nuestra huella de consumo. Hemos vuelto a aumentar nuestra tasa de reciclado. Hemos incrementado la producción y consumo de energías alternativas, mientras seguimos

reduciendo nuestra dependencia de los combustibles fósiles. En paralelo, hemos seguido reduciendo el uso del agua de origen natural mejorando nuestra política de depuración y reutilización, mientras seguimos demandando a las autoridades agilidad para permitir la construcción propia de nuevas desaladoras. También hemos aumentado los consumos de productos de kilómetro cero, apostando por la producción agrícola propia y el paisajismo, y disminuyendo al mismo tiempo la emisión de gases que produce traerlos desde más lejos.

Calidad y sensibilidad que debemos compartir todos: clientes y promotores de la actividad turística. Quedarse parado es lo peor que podemos hacer. La eficiencia necesita el mejor *hardware*. Precisamente apelando a esa necesaria sostenibilidad es por lo que no nos cansamos de solicitar una mayor agilidad administrativa para seguir construyendo nuevo producto turístico plenamente sincronizado con un cliente plenamente consciente del equilibrio que debe existir entre su disfrute y su conciencia ambiental.

Una memoria como ésta, dedicada a recoger todas las acciones que una compañía despliega para hacer sostenible su propia actividad, no sólo recoge cifras estadísticas. Detrás de esos números, detrás de esos porcentajes, también está **el esfuerzo y el compromiso diario de cada uno de los más de 3.000 trabajadores** de la compañía. Ellos hacen suyos esos compromisos corporativos, y es esa voluntad colectiva la que se empeña en una correcta gestión y tratamiento de los recursos naturales, y, en definitiva, en la mejora del entorno en el que vivimos.

En las páginas que siguen, queda reflejado nuestro esfuerzo por ofrecer los mejores resultados posibles.

Francisco López | CEO Lopesan Hotel Group

03.

Bienvenidos a Grupo Lopesan



03. Bienvenidos a Grupo Lopesan

Lopesan comenzó su actividad en 1972 en el sector de la construcción de obra pública bajo la sociedad Hijos de Francisco López Sánchez, matriz actual del Grupo. Pero con los años fuimos diversificando nuestro negocio y nos centramos en el sector turístico, donde nos hemos posicionado como **una de las compañías hoteleras más relevantes del panorama nacional**.

Nuestras raíces se sitúan en Gran Canaria, isla en la que se localiza nuestra sede, y desde donde iniciamos la **expansión internacional** que nos ha llevado a estar presentes también en el centro de Europa y el Caribe. Hoy en día somos líderes en el sector hotelero en el archipiélago canario gracias al compromiso por la excelencia de los 2.509* empleados que forman parte de nuestra plantilla. Estos profesionales cuidan cada detalle para ofrecer la máxima calidad y una **experiencia excepcional a nuestros clientes**.

La **actividad hotelera**, por tanto, se ha convertido en la principal división económica de nuestra empresa familiar, aunque mantenemos sociedades en otras áreas que completan nuestra estrategia de diversificación. En el ámbito hotelero, también desarrollamos otro tipo de **servicios turísticos y de ocio** destinados a mejorar nuestros productos y disponer de un mayor abanico de opciones para enriquecer la experiencia que ofrecemos.

Por otro lado, también hemos mantenido la actividad con la que surgió Lopesan y contamos con una **división industrial** enfocada en la construcción y la promoción inmobiliaria. Además, disponemos de una **división agrícola** centrada en la agricultura sostenible, que se suma a la actividad en la industria alimentaria que desarrollamos desde hace años.

Hoy, la realidad de Lopesan es posible gracias a nuestra apuesta por la **innovación**, por ofrecer la **excelencia** a nuestros clientes y por el **esfuerzo** de todos los que formamos parte de este gran equipo.

**Plantilla en hoteles de Canarias. La plantilla total del Grupo asciende en 2018 a 3.991 empleados.*



Lopesan basa el desarrollo de sus actividades en la excelencia.

03.1. Misión, Visión y Valores

La supervivencia de cualquier entidad requiere de una adaptación constante a un entorno que evoluciona cada vez más rápido y donde la **sostenibilidad** se constituye como una de las principales vías para lograrlo. La optimización de los recursos resulta imprescindible, sin dejar a un lado la calidad de los productos y el valor añadido de los servicios ofrecidos.

Alcanzar esta meta requiere una gran dedicación y trabajo en una misma dirección y siguiendo criterios comunes, donde es clave que cada uno de los integrantes del grupo asuma como propios la **misión, visión y valores de la compañía**.

El equipo de Lopesan está alineado con esta filosofía, por lo que se respira una **cultura de responsabilidad social** en el día a día que deriva de nuestro compromiso con el medio ambiente y las personas. En este sentido, tenemos como prioridad satisfacer las demandas de nuestros clientes a través de la gestión sostenible y de promover un entorno de trabajo seguro y saludable.

Misión



Desarrollar actividades en el sector turístico poniendo a disposición de nuestros clientes **productos y servicios de alta calidad percibida**, gestionando el negocio de manera que creen valor para la compañía a la vez que para la sociedad en los destinos en los que operamos.

Visión



Lopesan aspira a ser una empresa global dedicada a **fabricar recuerdos felices**.

Valores



Cada día avanzamos en nuestros objetivos para cumplir con nuestra visión. Por ello, adoptamos una serie de comportamientos, actitudes, creencias y estilos basados en cinco valores corporativos clave:

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

La sostenibilidad nos permite continuar creciendo adaptándonos a los cambios.

03.2. Enfoque de gestión sostenible

En Lopesan Group, estamos trabajando para establecer las líneas a seguir por la organización en los próximos años. Para ello, partimos del respeto por el medio ambiente, la preocupación por las personas y el fomento del progreso social y cultural de las Islas Canarias para desarrollar una **gestión sostenible**.

Asimismo, nuestra cultura corporativa se fundamenta en un sólido **compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente**, teniendo en cuenta también la opinión de los grupos de interés interrelacionados con las distintas actividades que desarrollamos.

Todo ello se materializa gracias a que tenemos muy interiorizada la necesidad de una **constante transformación** de nuestra actividad, innovando en continuo para desarrollar soluciones que incrementen la productividad, mejoren los procesos y ayuden a obtener nuevos productos y servicios que generen valor para clientes y sociedad.

Para lograrlo, nuestra filosofía empresarial está vertebrada en siete ejes clave, desarrollados en diversas líneas que asientan las bases de nuestro **modelo de negocio**.

1

Calidad

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

2

Protección ambiental

-  Reducir los residuos
-  Optimizar el uso de los recursos naturales
-  Mantener actualizado el Sistema de Gestión Ambiental

3

Salud y seguridad

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

4

Recursos humanos

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

5

Sociedad y otros grupos de interés

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

6

Innovación

-  Fomentar la cultura de innovación
-  Introducir mejoras en la productividad



7

Seguridad de la información

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



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



03.3. Estrategia

El modelo organizativo de Lopesan Group ha ido evolucionando a lo largo de los años como un **modelo centralizado** capaz de aportar servicios a los diversos hoteles, con una estructura corporativa que concentraba el conocimiento en la gestión y, en los últimos años, con una obsesión permanente por agilizar el servicio de gestión.

El actual plan estratégico se construye en un momento en el que el grupo se enfrenta a **retos y oportunidades para el crecimiento futuro**. Se evidencia un rápido crecimiento venidero del sector hotelero mundial que presenta oportunidades de diversificación de negocio. Además, se constatan riesgos evidentes para el destino derivados de la inestabilidad geopolítica y el crecimiento de la economía de destinos competidores (Egipto, Túnez, Turquía) que, unido al encarecimiento de los combustibles, representa una amenaza para Canarias como destino turístico.

Desde un punto de vista de análisis interno, es evidente que existe una clara fortaleza basada en la experiencia contrastada en la gestión de resorts con cifras de negocio altamente eficientes, pero también se ponen de manifiesto una serie de debilidades, como un **Modelo de operación** en Canarias **basado en volumen, Capacidad comercial concentrada en microdestino actual** (Canarias), **falta de modelo de relación potente B2B, B2C** (sin CRM) que dificulta políticas de *upselling* y *cross-selling* y, la captura de ingresos extra.

Fruto de este análisis se establecen los siguientes **objetivos estratégicos**:



1. Expansión de grupo

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

Como primer paso, la apertura del Lopesan Costa Bávaro durante el año 2019 en Playa Bávaro, República Dominicana, supone el comienzo de la creación de este nuevo microdestino y de este ambicioso plan de expansión.



2. Centrados en el cliente: modelo comercial de Lopesan

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

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

El talento es el centro de nuestra estrategia: atraerlo y enamorarlo, nuestra prioridad. En Lopesan tenemos claro que son las personas las que marcan la diferencia y nos llevan a la excelencia. Para ello, nuestra **estrategia de Recursos Humanos** está transformando y revolucionando la experiencia del empleado con el propósito de convertirla en única.

Estamos construyendo un ecosistema tecnológico y humano con una Cultura Corporativa cada vez más nuestra; con procesos más ágiles y seguros; con una organización más eficiente; y, muy especialmente, situando a las personas en el centro de nuestra estrategia, aportándoles nuevas soluciones, iniciativas y herramientas pensadas para el beneficio de todos.

4. Evolución del modelo organizativo

El **modelo de gestión de Lopesan**, consolidado por la experiencia contrastada en los últimos años, debe evolucionar hacia un modelo operativo adaptado a las necesidades como gestora. Surge, por tanto, la necesidad de alinear el modelo organizativo funcional y de gobierno a esta nueva visión estratégica de la compañía (organigramas, perfiles, modelo de delegación de responsabilidades, etc.) que sirva de facilitador para una expansión fuera de Canarias y gestor de activos no propios de la cartera de Lopesan.

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

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 creado distintas marcas, entre las que contamos con Lopesan, Abora By Lopesan, Corallium by Lopesan y Lopesan Collection Hotels. Esta apuesta por la segmentación de la oferta también contribuye al objetivo de **expansión** del Grupo, pudiendo abarcar las necesidades de las distintas tipologías de clientes detectadas.

03.4. Nuestras marcas

La búsqueda de experiencias satisfactorias junto a una cultura innovadora nos ha conducido a desarrollar diversas **marcas de prestigio** destinadas a cubrir las diferentes demandas de clientes.

El bagaje logrado desde nuestro origen nos ha permitido segmentar dichas demandas, a partir de lo que hemos podido adaptar nuestros **servicios y productos según sus necesidades**. Esto ha propiciado hoteles y espacios de ocio caracterizados por amplias estructuras diseñadas con originalidad en base a temáticas muy diversas.

El resultado es una atractiva atmósfera que hace que nuestros destinos llamen la atención a miles de viajeros, incrementándose cada año la tasa de repetición. Así, desde que en 1991 iniciamos nuestra actividad turística, hemos creado un **exclusivo catálogo de hoteles** distribuidos en cinco marcas con personalidad propia, donde la clave reside en los productos asociados a cada una.

Sumamos en total **22 hoteles con más de 15.800 camas** gestionados por Lopesan Hotels & Resorts e IFA Hoteles, que son las cadenas que constituyen el Grupo. Actualmente, estamos presentes en Gran Canaria, Fuerteventura, Alemania, Austria y República Dominicana.

Número de camas



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

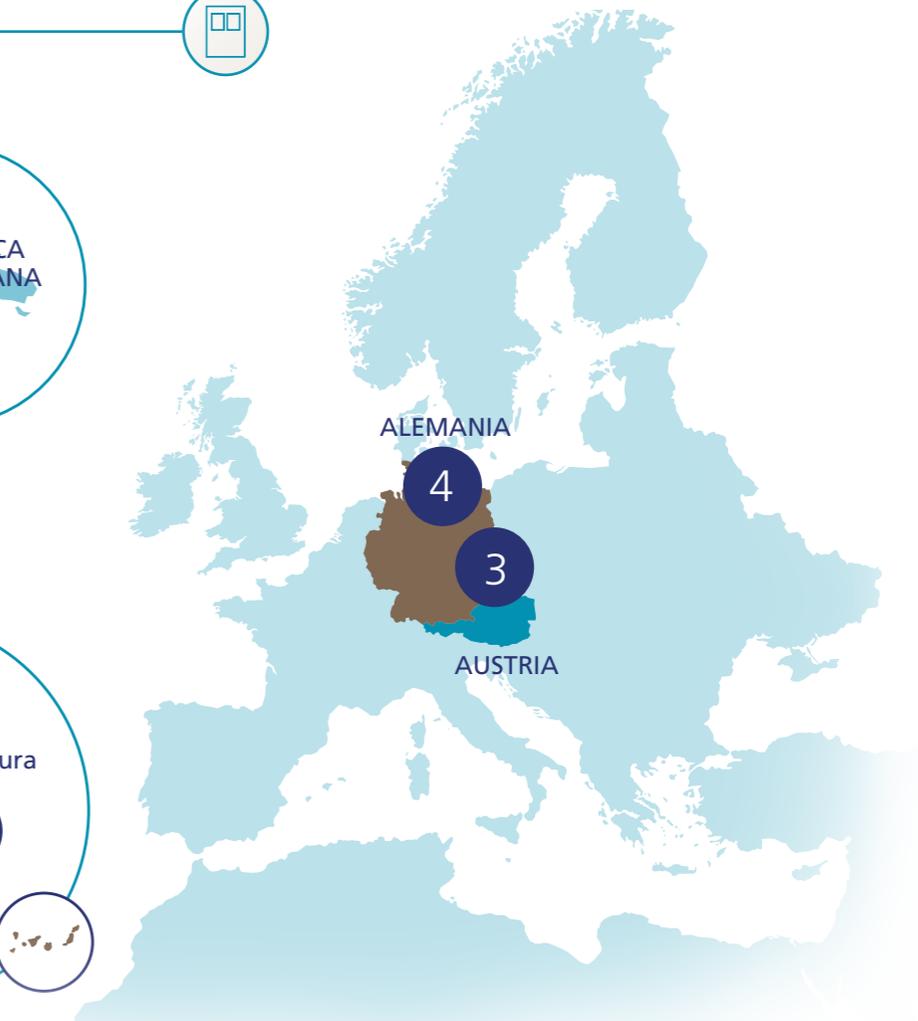
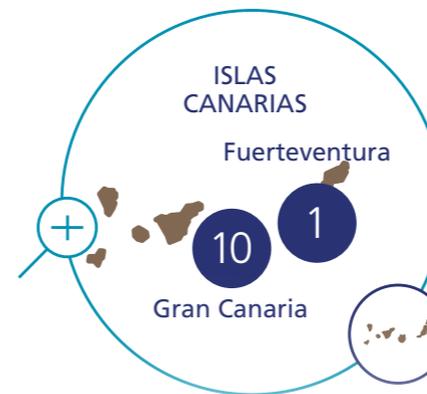
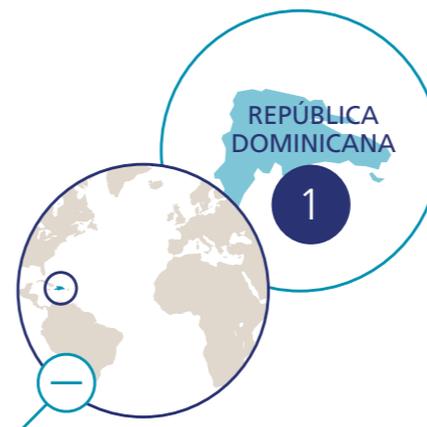
Gran Canaria	
LOPESAN COSTA MELONERAS RESORT & SPA	2.177
ABORA BUENAVENTURA BY LOPESAN HOTELS	1.448
LOPESAN BAOBAB RESORT	1.354
LOPESAN VILLA DEL CONDE RESORT & THALASSO	1.122
ABORA INTERCLUB ATLANTIC BY LOPESAN HOTELS	1.039
ABORA CATARINA BY LOPESAN HOTELS	812
ABORA CONTINENTAL BY LOPESAN HOTELS	728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

Fuerteventura	
IFA ALTAMARENA HOTEL	426

República Dominicana	
LOPESAN COSTA BÁVARO	1,233

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

Número de Hoteles



- 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

Es la identidad que representa a los hoteles construidos por el Grupo, además de ser desde la que gestionamos nuestros alojamientos y áreas recreativas en zonas costeras de España y el extranjero. A través de esta marca, ofrecemos **productos y servicios hoteleros altamente diferenciados** para cada segmento.



Abora by Lopesan Hotels

Esta marca ha sido creada para aquellos hoteles ubicados en el centro de los principales núcleos turísticos, que han sido renovados para maximizar la **comodidad de sus huéspedes**, diferenciando entre áreas exclusivas para adultos y áreas familiares. Su propósito es convertir las vacaciones en una experiencia inolvidable, donde diversión y descanso son totalmente compatibles.



IFA Hotels

Bajo esta denominación identificamos las **propiedades hoteleras adquiridas** por el Grupo. Estas no están enmarcadas en ninguna de las otras marcas, pues requieren de un programa de inversiones propio para adaptar sus instalaciones a nuestros estándares.



- 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

Corallium by Lopesan Hotels

Surge para identificar a nuestras propiedades especializadas y dedicadas a la prestación de los **servicios exclusivos de Wellness**, destinados a huéspedes que quieren que el bienestar personal continúe durante sus vacaciones. Su objetivo principal es posicionarse como un referente de calidad en hoteles con formato "Adults Only" para personas que mantienen su estilo de vida saludable y natural durante su estancia.



Lopesan Collection Hotels

Se agrupan en esta colección aquellos centros hoteleros que presentan gran **personalidad propia y un alto valor de servicio**, destacando por una refinada arquitectura de estilo modernista ubicada en agradables entornos naturales. Su cuidada iluminación y excelentes instalaciones, sin dejar a un lado la mejor gastronomía regional e internacional y el lujo y exclusividad que evocan, aseguran una experiencia imborrable a nuestros clientes.



04.

Protegemos nuestro entorno



04. Protegemos nuestro entorno

El cuidado de nuestro entorno natural es un valor para los clientes de Grupo Lopesan, que se caracterizan por su cada vez más alta sensibilidad ambiental y preocupación por la gestión óptima de los recursos. Esto hace que la **protección del medio ambiente** se constituya como una apuesta estratégica de la compañía.

Hemos implantado en nuestro negocio numerosos criterios de sostenibilidad ambiental, pues disponemos de un **Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales** que aplicamos en todos nuestros centros, constituyéndose como la base para la gestión de nuestra cadena hotelera.

La gestión ambiental llevada a cabo a través de dicho sistema está respaldada por la **certificación ISO 14001**, que avala la integración del medio ambiente en la gestión global de la compañía. Además,

nos posiciona como una empresa ambientalmente responsable, aportándonos una ventaja competitiva y reforzando nuestra imagen ante clientes y demás agentes de interés.

Este sistema nos reporta numerosas **ventajas ambientales**, destacando la optimización de recursos y residuos, y la reducción de impactos negativos sobre el entorno, así como los beneficios económicos derivados de disminuir el uso de los recursos, desarrollar procedimientos más productivos y evitar posibles sanciones debidas a incumplimientos normativos.

Por último, cada año llevamos a cabo una importante **inversión ambiental** en diferentes áreas de gestión para continuar mejorando nuestro desempeño; una inversión que es amortizada a corto y medio plazo. Así, en 2018 hemos alcanzado un máximo de inversión ambiental en nuestros establecimientos, duplicando la de 2017. Este hecho se ha debido principalmente a la **inversión acometida en sistemas de eficiencia energética**, especialmente en la compra de luminarias de tipo LED para actualizar la iluminación del Hotel Lopesan Costa Meloneras, presupuesto que ha alcanzado los 885.000 €.



Inversión ambiental €

- Gastos en gestión de residuos
- Inversión en sistema de eficiencia energética
- Otras inversiones de mejora ambiental
- Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental
- Tasas de saneamiento
- TOTAL**
Gastos e inversiones ambientales



04.1. Eficiencia energética y emisiones

Eficiencia energética

Desarrollamos gran parte de nuestra actividad principal en un **archipiélago único** en Europa, pero a la vez alejado de la red eléctrica peninsular, lo que repercute en aspectos como el abastecimiento eléctrico.

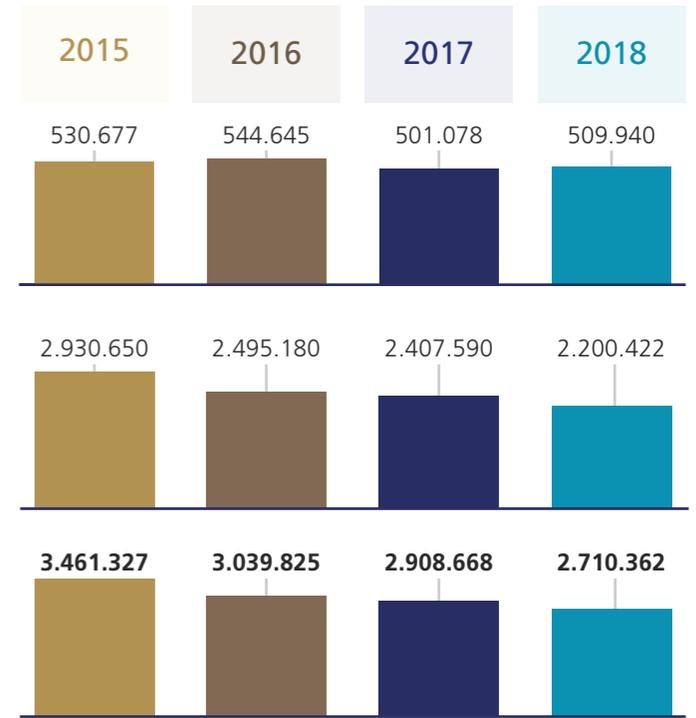
Esta situación se presenta para el Grupo Lopesan como una gran oportunidad para hacer uso de las fuentes de energía renovable

y lograr ser autosuficientes. Esta transición energética nos permitirá **adaptarnos a los efectos del cambio climático** de manera progresiva y beneficiosa para conseguir un desarrollo sostenible.

En Lopesan, **apostamos por las energías renovables** aprovechando las instalaciones de nuestros establecimientos. El sol es una fuente inagotable y la localización de las islas favorece su incidencia, por lo que contamos con sistemas de producción energética solar fotovoltaica y térmica.

Producción energética kWh

- Producción fotovoltaica
- Producción energía solar térmica
- TOTAL**
Producción energía fuentes renovables





En 2018, hemos logrado incrementar ligeramente la **producción solar fotovoltaica**, que es volcada directamente a la red eléctrica, generando casi 9.000 kWh más que en 2017.

Sin embargo, la producción de energía solar térmica, que es consumida en nuestros propios edificios, ha sido inferior que en años anteriores debido a incidencias en el rendimiento del sistema de energía solar térmica del Hotel Continental tras las reformas a las que se sometió el pasado año. Actualmente, estamos trabajando intensamente para detectar el problema y resolverlo lo antes posible.

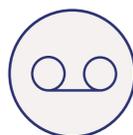
Los errores en el funcionamiento de esta instalación han supuesto un incremento en la **demanda de gasoil** de 300.000 kWh con respecto a 2017.

Los errores en el funcionamiento de esta instalación han supuesto un incremento en la **demanda de gasoil** de 300.000 kWh con respecto a 2017.

Producción energética kWh



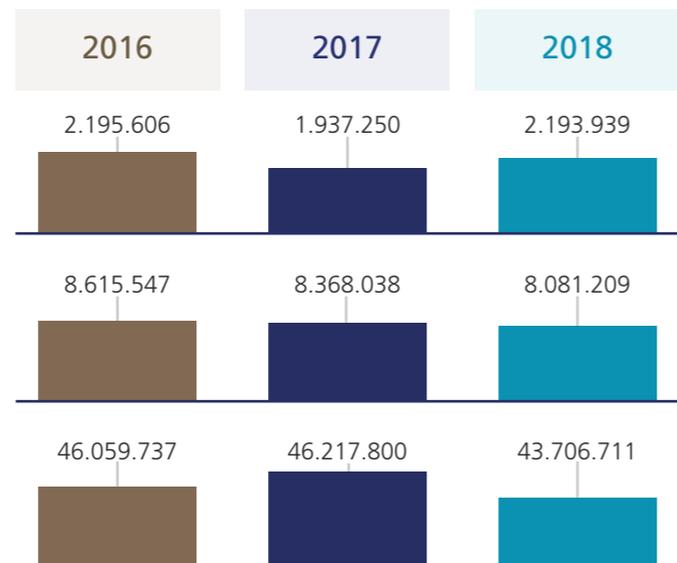
Gasoil



Propano

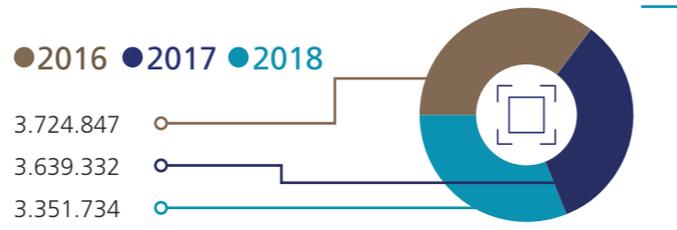


Electricidad



Número de estancias

Para tener una idea más representativa del consumo real, tomamos **valores relativos**, que son calculados teniendo en cuenta el número de estancias registradas a lo largo de todo el ejercicio.

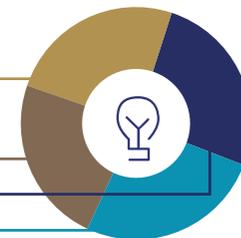


Consumo energético interno

Así, hemos podido detectar que el incremento de la demanda de gasoil ha implicado un mayor **consumo energético interno** en términos relativos, es decir, un aumento del 4% con respecto a 2017 hasta los 16,8 kWh por estancia.

● 2015 ● 2016 ● 2017 ● 2018
kWh/estancia

16,9
15,3
16,2
16,8



A pesar de ello, las medidas implementadas en 2018 para **optimizar nuestro consumo energético** han resultado satisfactorias, pues hemos reducido el consumo de propano y electricidad. Las medidas aplicadas, en las que seguimos trabajando durante 2019, son las siguientes:

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

edificios, ofreciendo parámetros climatológicos de las zonas en las que se ubican los hoteles que dan veracidad a los datos. Además, se muestra información sobre las emisiones de CO₂ evitadas gracias a esta producción a partir de energía solar y su equivalencia en absorción de árboles.

De este modo, ponemos en valor nuestra gestión ambiental, siendo transparentes a la hora de comunicarlo, a la vez que estimulamos la **conciencia de nuestros huéspedes y empleados**.

El consumo energético de nuestras instalaciones también tiene mucho que ver con el uso que hagan nuestros clientes, por lo que sus gestos y hábitos responsables son clave para mejorar nuestro desempeño energético. Para ello, en colaboración con la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y la Fundación Universitaria de Las Palmas, hemos desarrollado el proyecto **PILEV, Punto de Información Lopesan de las Energías Verdes**.

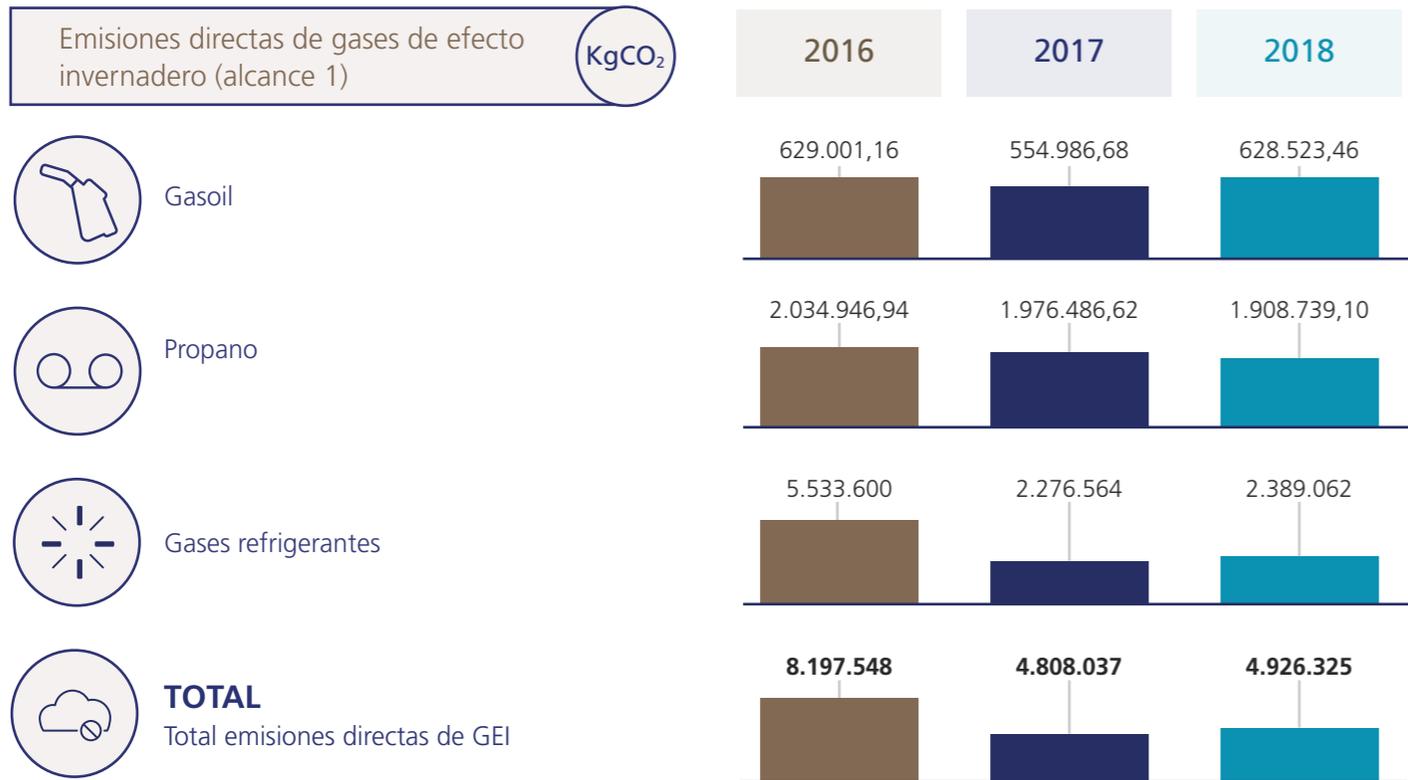
Se trata de una página web que muestra la lectura en tiempo real la **producción energética renovable** generada en 9 de nuestros



Huella de carbono

Para poder establecer medidas que nos ayuden a reducir las emisiones de CO₂ debidas a nuestra actividad, en primer lugar, tenemos que conocer el volumen que emitimos. Así, cada año **calculamos nuestra huella de carbono**, teniendo en cuenta todos los gases de efecto invernadero (GEI) generados, incluyendo tanto el consumo energético como las emisiones de combustión de gas y gasoil, además de la fuga de gases refrigerantes usados en climatización.

Pese al interés de la empresa por reducir sus emisiones y habiendo experimentado en 2018 un descenso en la huella de carbono total de casi un 6% en términos absolutos, hemos incrementado ligeramente la intensidad de emisiones con respecto a 2017, produciendo **6,4 Kg CO₂/estancia**. Esto se ha debido principalmente a los problemas relacionados con la producción energética solar ya comentados.



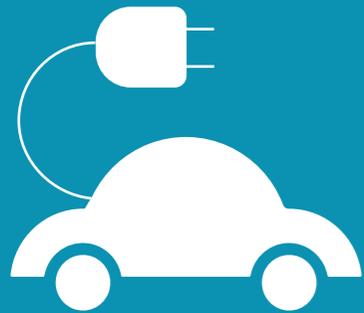
Para revertir estos resultados y propiciar una tendencia decreciente en todas las emisiones generadas, continuamos aplicando medidas más estrictas y esperamos mejorar la intensidad de emisiones en años venideros.

Caso de éxito

Electrificamos nuestros hoteles a través de puntos de recarga para vehículos

Nuestra apuesta por la **sostenibilidad** es una de las características más valoradas por los clientes de Lopesan a la hora de seleccionarnos como destino vacacional. Por tanto, adaptamos nuestros establecimientos a sus demandas y vamos más allá de llevar a cabo una gestión eficiente para ofrecerles servicios acordes a sus necesidades.

Por ello, hemos instalado **puntos de recarga para vehículos eléctricos con el fin de promover la movilidad sostenible**. De este modo, esta iniciativa permite reducir la generación de emisiones también de nuestros clientes en sus desplazamientos, uniéndose a nuestros esfuerzos por minimizar los efectos del cambio climático.



04.2. Agua

Consumo de agua

Las Islas Canarias se constituyen como una zona con especial estrés hídrico al tratarse de un archipiélago en el que este recurso es, si cabe, aún más limitado que en la península. Por ello, resulta crucial un **uso responsable para adaptarnos a su menor disponibilidad** y promover la conservación de las fuentes de agua.

Nuestra gestión hotelera requiere de un importante consumo de agua de forma cotidiana, por lo que prestamos especial atención para evitar el desperdicio. Por ello, implementamos **medidas de uso eficiente** en habitaciones, zonas comunes como piscinas y jardines o áreas de ocio como el spa o la talasoterapia.

La aplicación de estas medidas está resultando efectiva, pues hemos logrado **reducir nuestro consumo total de agua** en 2018 en un **9%** con respecto a 2017. Además, en términos relativos, también supone una reducción de un litro por estancia que, aunque resulte mínima, constituye un progreso que nos motiva para mejora continua en esta cuestión tan delicada. Por tanto, continuamos implementando medidas más restrictivas para disminuir su uso.

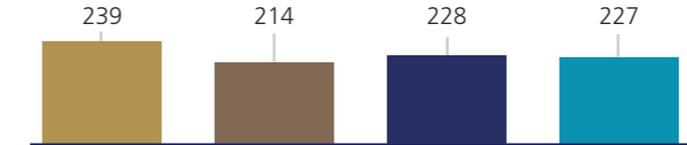


Captación total de agua según la fuente

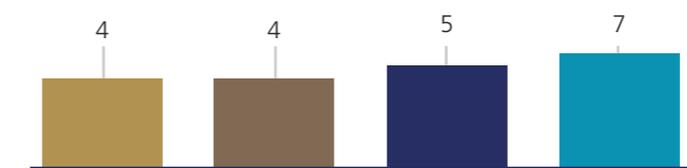
Litros/estancia



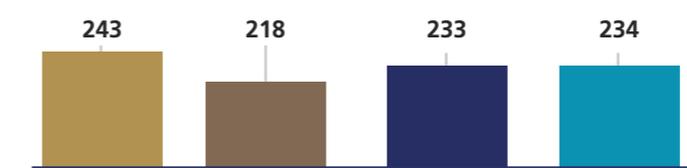
Agua de abasto



Agua de mar

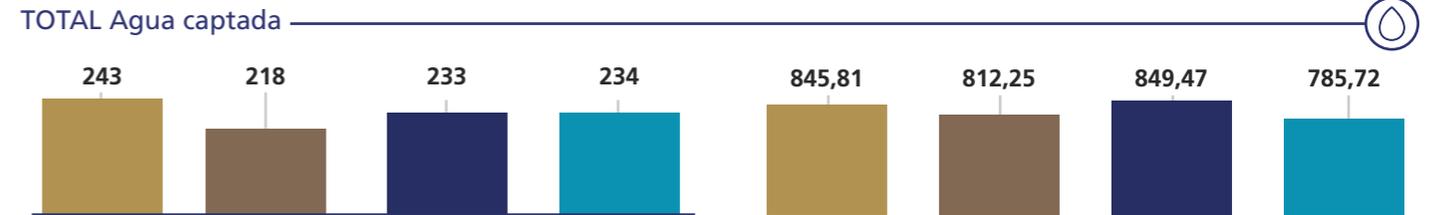
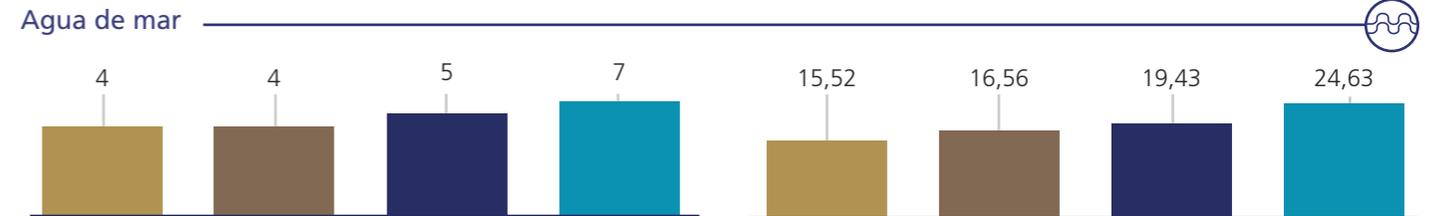
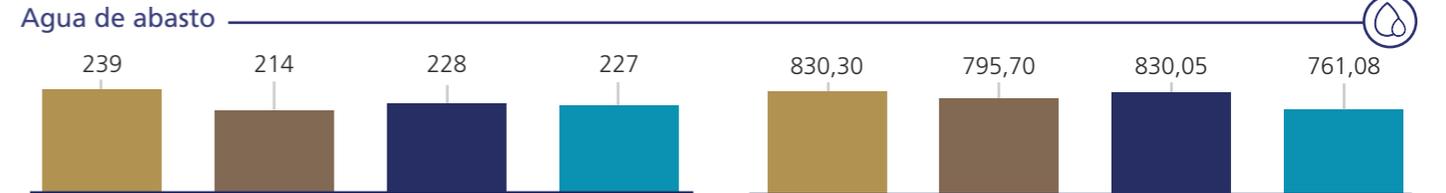


TOTAL Agua captada



Captación total de agua según la fuente

Millones de litros



Por otro lado, hemos incrementado el volumen de agua de mar captada para su uso en las sesiones de talasoterapia que llevamos a cabo en el centro Thalasso del Hotel Villa del Conde.

Vertidos

Asimismo, resulta clave el **estado de los vertidos devueltos al medio**, ya que su calidad puede repercutir en los ecosistemas, afectando al buen estado del entorno natural en el que se localizan nuestros hoteles.



Por ello, en Lopesan trabajamos para reducir el volumen de vertidos que generamos y tratamos aquellos que no podemos evitar. Contamos con **sistemas de depuración de aguas residuales sanitarias** en nuestros hoteles Costa Meloneras y Villa del Conde, lo que nos permite, además, utilizar estas aguas para el riego de las zonas verdes de dichos establecimientos. El resto de aguas que no pueden ser tratadas son vertidas a la red de alcantarillado municipal.



Los datos obtenidos en 2018 respecto al **volumen de agua depurada** reflejan una importante disminución, pasando de 43,94 millones de litros tratados en 2017 a 16,88 millones de litros en este año, pero esto se ha debido a una avería en el contador que no fue solucionada hasta enero de 2019. No obstante, estimamos que el volumen de agua depurada podría haber sido superior, ya que hemos implantado mejoras en nuestras depuradoras a lo largo de 2018.



Respecto al **volumen de agua vertida a la red de alcantarillado municipal**, se ha mantenido una cantidad similar con respecto a años anteriores, a pesar de haber captado un menor volumen. Esto podría deberse a los citados problemas con el contador de agua depurada, que hayan desvirtuado los datos.

04.3. Residuos

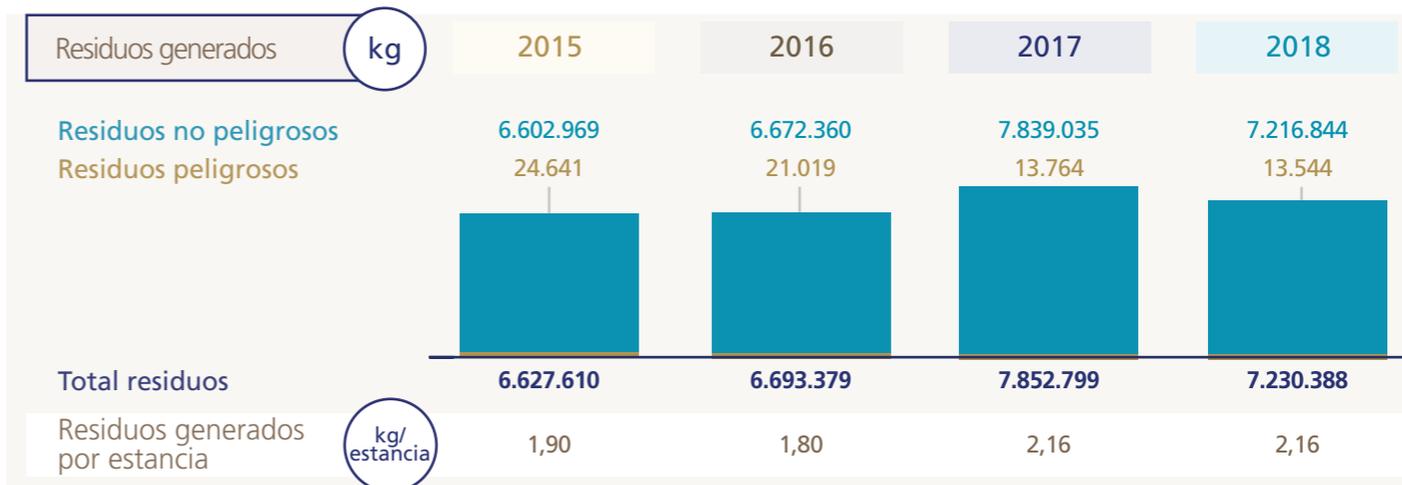
La actividad hotelera requiere de la implantación de una correcta gestión de los residuos producidos por los huéspedes y los derivados del mantenimiento de las instalaciones. Somos conscientes de que el sector hotelero es responsable de la generación de un importante volumen de residuos, lo que da lugar a graves consecuencias para el medio ambiente. Por ello, contamos con un **sistema de gestión integral de residuos** que consta de una serie de medidas que aplicamos en nuestro día a día:

- Implantamos **políticas e iniciativas para minimizar los residuos**, como el proyecto cero papel, políticas de compra sostenible, el control de los desperdicios de nuestro buffet y la reutilización de materiales.
- Invertimos en la **instalación de recursos** como contenedores, prensas verticales y autocompactadores que facilitan la gestión de residuos desde nuestras propias instalaciones y disminuyen el volumen de estos.



- **Formamos y sensibilizamos a nuestros empleados**, que son los mejores embajadores de la correcta gestión de los residuos de la compañía.
- **Implicamos a nuestros proveedores** para obtener una mayor colaboración en esta cuestión.
- **Informamos a nuestros clientes** para que hagan un correcto uso de los contenedores según las diferentes fracciones de residuos.

En 2018, aunque la cantidad total de residuos producidos ha sido inferior, debido al menor número de ocupaciones de este año hemos mantenido el mismo volumen en términos relativos de **residuos generados**, que alcanza los **2,16 kg/estancia**. También se ha mantenido de forma similar el porcentaje correspondiente a residuos peligrosos y no peligrosos.



A lo largo de este año, hemos establecido un ambicioso objetivo de **reducción de plásticos de un solo uso**. Algunas de las medidas que hemos aplicado para lograrlo son las siguientes:

- **Reducción del uso de envases de plástico** y sustitución de aquellos imprescindibles por envases de cartón.
- **Eliminación de las pajitas y removedores**, usando puntualmente en ciertos productos pajitas de cartón.

- Uso de **vasos de policarbonato y polipropileno reutilizables** en piscinas.
- Sustitución de platos de plástico por **platos de cartón** y cubiertos de plástico por **cubiertos de madera** con certificación de origen sostenible.
- Cambio del uso de botellas de aguas de plástico por **sistemas dispensadores**.

04.4. Proyecto de recuperación "Finca de Veneguera"

Desde 2014, somos propietarios de la **Finca de Veneguera**, un espacio popular en la isla de Gran Canaria con una larga tradición agrícola. Ubicado en el Parque Rural del Nublo y con varias áreas protegidas como Reserva de la Biosfera, la finca está constituida por más de 2.800 hectáreas que cuentan con más de un siglo de actividad agrícola gracias al microclima de esa zona, ideal para los cultivos tropicales.

Este proyecto destaca en la componente ambiental debido a las labores de recuperación del paisaje agrícola que estamos llevando a cabo. Estas tareas no solo nos permiten la obtención de diferentes cosechas de cultivos tradicionales de nuestra región, sino que pone de relieve el **valor ambiental del territorio**.

Para ello, aplicamos técnicas de **agricultura sostenible** que, además de contribuir al desarrollo local de nuestra comunidad, favorecen la conservación del entorno, incrementando la biodiversidad o protegiendo el suelo, entre otras ventajas.

Asimismo, llevamos a cabo actividades de **reforestación** de forma progresiva para la conservación del entorno. Concretamente, en 2018 hemos plantado **165 nuevos plantones**.

Asimismo, estamos promoviendo un nuevo proyecto asociado a esta finca que consiste en la captura de CO₂. Para ello, tratamos de integrarlo entre los proyectos CLIMA del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, a través del que es posible **compensar emisiones de CO₂** para minimizar los efectos del cambio climático.

Este proyecto visionario ha permitido aunar el desarrollo turístico con la agricultura en un círculo virtuoso que beneficia al sector servicios y al sector primario.

Francisco Moreno, Director del Área de Comunicación de Lopesan.

Compras locales y sostenibles

Este año, hemos seguido apostando por el **Proyecto del Compromiso de Compras a Proveedores Locales y Sostenibles**. En relación con este compromiso, nuestra finca agrícola de Veneguera ha suministrado más de 490.000 kg de fruta en el marco del **Proyecto Kilómetro Cero**, del campo al buffet, lo que ha supuesto un 20% en comparación con el volumen suministrado en 2017.

Esta producción ha estado compuesta por 230.000 kg de plátanos, 85.000 kg de naranjas, 50.000 kg de mangas, 43.000 kg de limones, 14.000 kg de pomelos, 9.000 kg de aguacates y 7.200 kg de mandarinas, además de otros productos con menor consumo como calabazas, cakis, uvas, granadas, tunos, etc.

La novedad de este año ha sido la **producción de piña**, que ha alcanzado los 20.000 kg, consumidos en los Hoteles del Grupo. Dado su exitoso resultado, para 2019 hemos previsto que su producción alcance alrededor de 60.000 kg.

Nuevas parcelas agrícolas en la finca de Veneguera

2016	2017	2018
 Mandarino 3.800	 Atemoya 9.923	 Mamey/Carambola 12.897
 Lima 2.300	 Caki 2.503	 Granados 1.024
 Granado 6.160	 Canistel 3.073	 Piña tropical 16.292
 Guanábana 11.740	 Granados 3.590	 Nísperos 2.657
 Aguacate 13.400	 Logan 19.573	 Limonero 12.550
 Piña tropical 7.204	 Papayo 666	 Aguacate 17.435
 Lichi/Logan 6.906	 Piña tropical 4.080	
 Platanera 17.689	 Platanera 10.000	

■ Superficie de regadío m²



Finca Veneguera, Parque Rural del Nublo.
Gran Canaria.



05.

Comprometidos con la sociedad



por la igualdad de oportunidades en el empleo.



05. Comprometidos con la sociedad

Uno de los principales objetivos de nuestra estrategia como grupo hotelero es obtener la **máxima satisfacción** de quienes se alojan en nuestras instalaciones. Este objetivo sería imposible de alcanzar sin nuestros empleados, quienes hacen realidad el éxito del Grupo. Son el activo principal de Lopesan, por lo que, además de ofrecer las mejores condiciones a nuestros clientes, procuramos garantizar el **bienestar** de toda la plantilla.

Además, estamos convencidos de que el progreso de las comunidades en las que operamos es un aspecto clave para nuestro desarrollo empresarial. Por ello, apoyamos a la sociedad para **crear valor compartido**.

05.1. Servicio de calidad

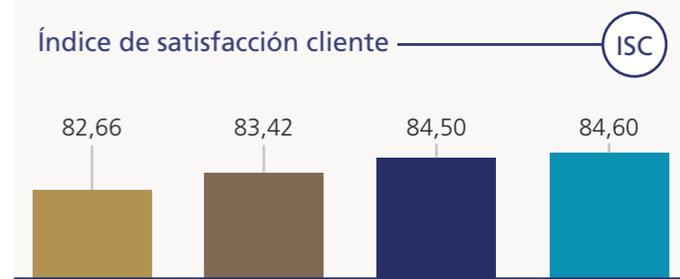
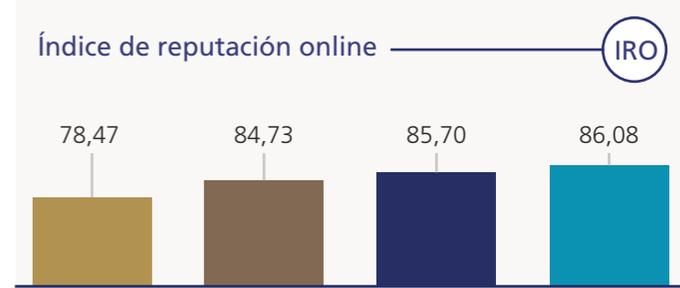
La satisfacción del cliente es una de las principales premisas de nuestra visión. Por ello, trabajamos constantemente para poner a su disposición unas **instalaciones y servicios de calidad**, donde nuestros clientes son el centro de atención.

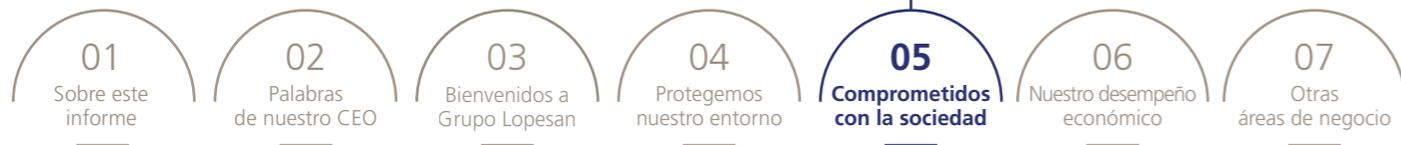
Para continuar mejorando cada día, realizamos diferentes encuestas que nos permiten **conocer el grado de satisfacción** de los huéspedes que se alojan en nuestros hoteles y poder detectar aquellos puntos débiles donde debemos ser más exigentes.

Este esfuerzo queda reflejado en los resultados alcanzados en 2018, que superan a los obtenidos en 2017. Este logro muestra una clara tendencia de **mejora continua en el grado de satis-**

facción de nuestros clientes desde 2015, lo que nos impulsa a seguir trabajando para brindar la máxima calidad y hacer de su visita una experiencia única y memorable.

Cabe destacar que prestamos especial atención a las cuestiones relacionadas con la **privacidad de los datos personales** aportados voluntariamente por nuestros clientes. Muestra de ello es que no hemos recibido ninguna queja respecto a esta cuestión en los últimos años.



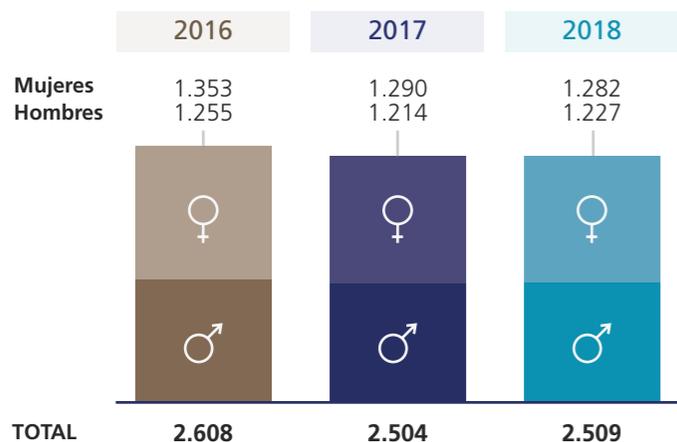


05.2. Nuestro equipo

Alcanzar este elevado nivel de satisfacción por parte de nuestros clientes es impensable sin la excelente labor de los **2.509 empleados** que trabajan en los hoteles de Lopesan en Canarias. Son la cara visible de la compañía y quienes están en contacto directo con los huéspedes, mostrando en todo momento características propias de un cuidado rigor profesional, cercanía, preocupación y buen hacer.

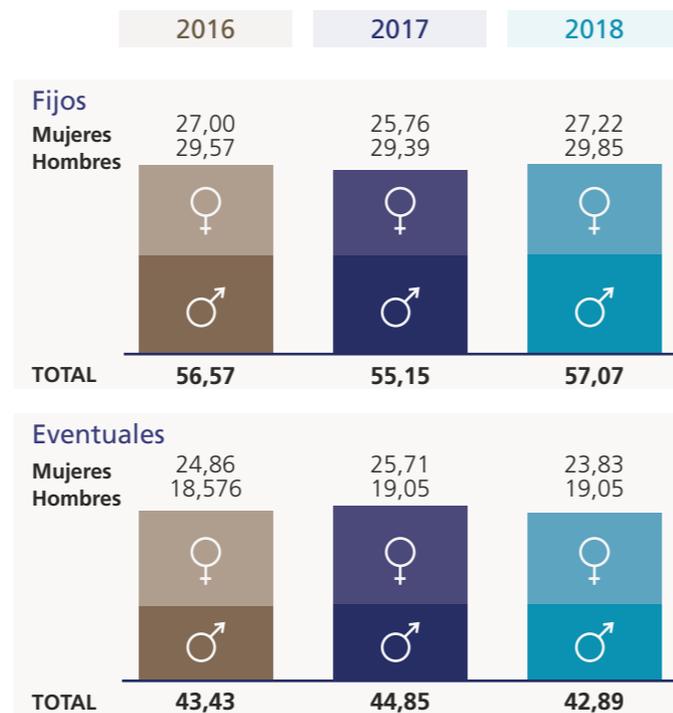
Por ello, tratamos de mantener una **plantilla estable** que defienda la esencia del Grupo, logrando un número de empleados similar en los últimos tres años. Un hecho a destacar de esta plantilla es que se trata de un equipo paritario, donde un **51% son mujeres** y un 49%, hombres. También apostamos por el **talento local**, por lo que un 74% de nuestros altos directivos proceden de la comunidad canaria.

Empleados



Asimismo, nuestra plantilla se va consolidando cada año, pues puede apreciarse un **incremento de personal fijo**, superior en el caso de las mujeres. De este modo, logramos un mayor compromiso por parte de nuestros empleados al reforzar su confianza en el Grupo.

Tipo de contratación desglosada por género %



Cabe destacar que en 2018 se han concedido un total de 11 permisos de baja por maternidad y 31 por paternidad, logrando una **reincorporación del 100%** tras su finalización.



Beneficios de nuestros empleados

Para **gratificar su esfuerzo y grado de dedicación**, la plantilla de Lopesan cuenta con una serie de beneficios, entre los que se encuentran los siguientes:

- Acuerdo de **seguro médico** con Sanitas. Ofrece una cobertura sanitaria completa, contando con asistencia extrahospitalaria y hospitalaria, cobertura dental y otros servicios; ventajas de las que pueden disfrutar desde 2017.
- Beneficios en **alojamientos y alimentación y bebidas**. Disponen de descuentos en los restaurantes gestionados por el Grupo, en nuestros alojamientos y en circuitos de SPA y talasoterapia.
- **Oferta Titan Gym Meloneras**. Ofrecemos una tarifa especial en nuestro gimnasio para el personal de Lopesan y sus familiares.

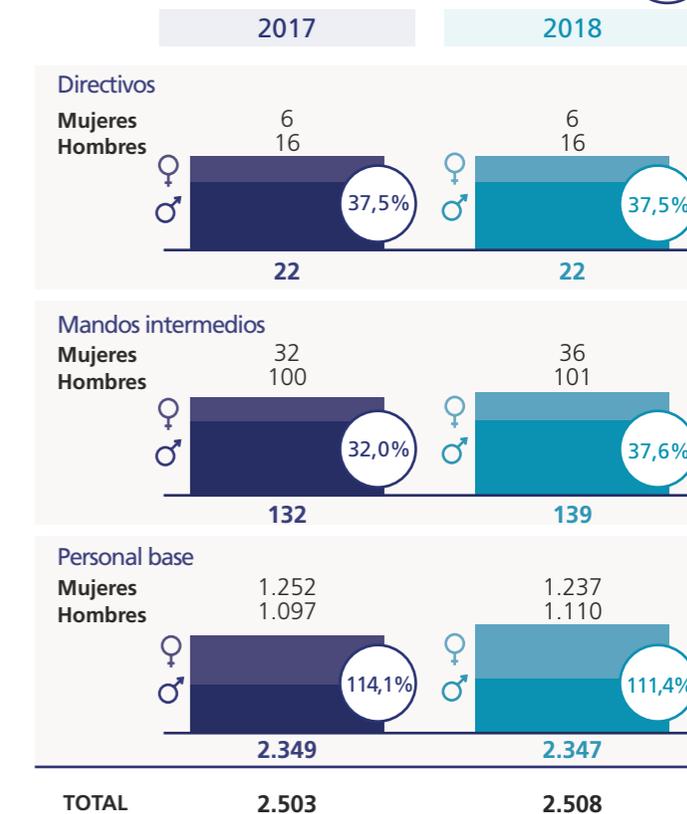
Otra de las mejoras que hemos puesto a su disposición es el **programa Contigo Más**, que les permite disfrutar de ventajas de tipo comercial en empresas asociadas. Fundamentalmente, se trata de descuentos en comercios o negocios, en su mayoría, destinados a viajes, hoteles, salud, textil o estética, entre otros.

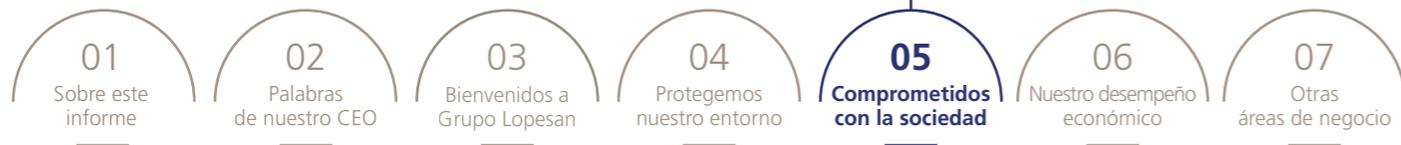
Plan de igualdad

En Lopesan, promovemos la **diversidad e igualdad de oportunidades** entre todas las personas que forman parte del Grupo. Así lo reflejamos en nuestros Planes de Igualdad, a través de los que velamos por ofrecer el mismo trato en todos los aspectos a cualquier persona, independientemente de su género, condición sexual, religión, etnia, etc.

Respecto a la **paridad en nuestro equipo**, en Lopesan priorizamos la profesionalidad de cada miembro de la plantilla, independientemente de su género. En este sentido, hemos logrado mantener el equilibrio entre nuestro personal base, aunque continuamos trabajando para alcanzar ese mismo equilibrio también entre los mandos intermedios y los directivos.

Desglose de plantilla





Por otro lado, también es importante garantizar una **misma retribución** entre personas que llevan a cabo una misma tarea. Actualmente, solo en el caso de los Directores de Hotel, el salario de las mujeres es superior al de los hombres. No obstante, también hemos logrado reducir la brecha salarial en las categorías de Técnicos y Mandos Intermedios, aunque es en la que se sigue produciendo la mayor diferencia.

Asimismo, entre el personal de menos de 30 años, la retribución es muy similar, superándose en varias unidades en el caso de las mujeres. Esto demuestra que en los últimos años estamos **progresando en la reducción de la brecha salarial**.



Por otro lado, colaboramos para lograr una **mayor integración laboral**, ofreciendo oportunidades también a personas con discapacidad. En este sentido, contamos con un total de 46 empleados con diversidad funcional que enriquecen nuestra plantilla.



Además, en nuestro afán por ofrecer las mismas oportunidades a todas las personas, nuestros establecimientos cuentan con diversas **instalaciones que facilitan la accesibilidad**, como ascensores, rampas o servicios adaptados para minusválidos.

Prevención de riesgos

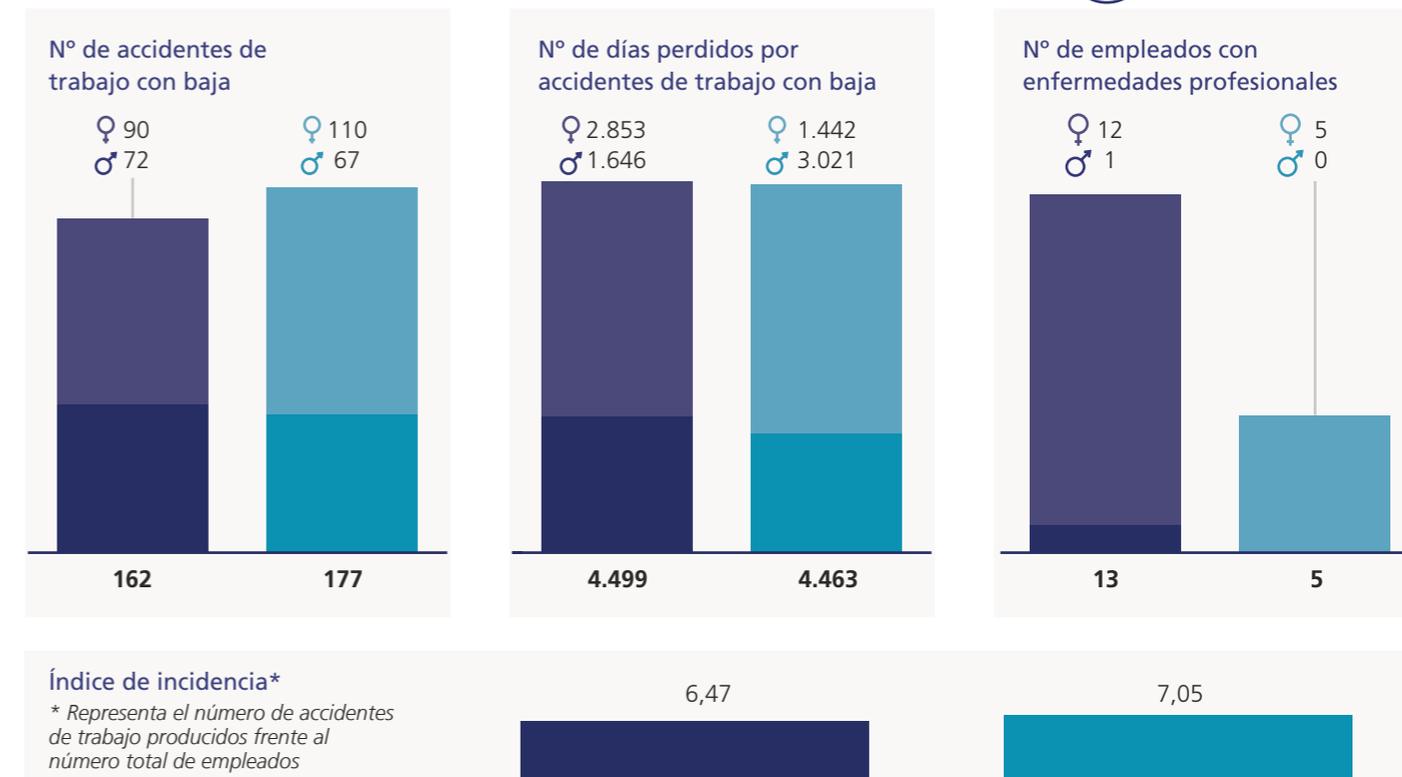
Para lograr el alto nivel de compromiso que conseguimos por parte de nuestros empleados, es fundamental cuidarlos y mimarlos en su puesto de trabajo, ofreciéndoles unas **óptimas condiciones de seguridad y salud**. Para ello, hemos desarrollado un sistema de gestión de riesgos laborales integrado en todos los niveles de nuestra actividad.

Además, el 100% de nuestra plantilla cuenta con **representación en los comités formales de salud y seguridad**. En relación con esto, durante 2018 se han celebrado cuatro reuniones por hotel, al igual que el año anterior, en las que se han tratado temas como los Objetivos Anuales de Prevención de Riesgos Laborales, evaluación de riesgos, vigilancia de la salud y actuaciones ante una emergencia (simulacro), entre otros.



Este empeño por la salud y seguridad de nuestros empleados se refleja en que, en 2018, sólo se han registrado **5 bajas relacionadas con enfermedades laborales leves**, frente a las 13 que tuvieron lugar en 2017. Todas están relacionadas con la enfermedad del túnel carpiano y se han producido en el puesto de camarera de piso.

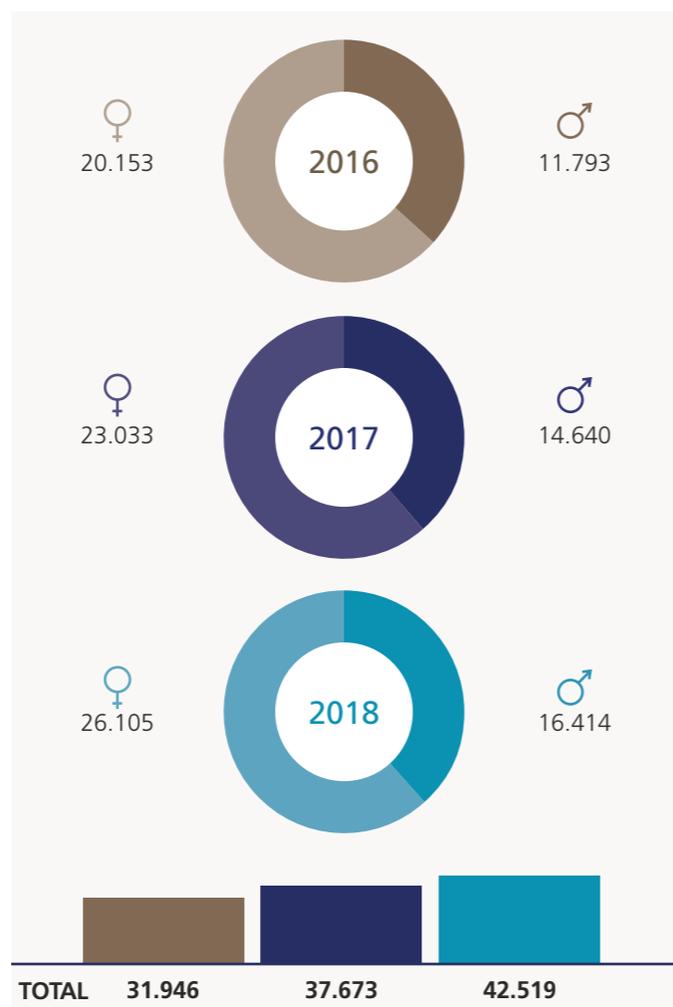
Sin embargo, aunque hemos logrado reducir el número de **accidentes de trabajo** producidos entre los hombres, se ha incrementado entre las mujeres, sumando un total de 177, que han supuesto 4.463 días perdidos por accidentes de trabajo con baja. Este incremento de los accidentes de trabajo se ha debido principalmente a cortes y como consecuencia de la manipulación manual de carga.



Además, se ha incrementado el número de días de **absentismo laboral**, tanto entre hombres como mujeres. Se puede apreciar un aumento continuado a lo largo de los últimos tres años del número de días laborales de absentismo entre nuestros empleados. La principal causa se debe al envejecimiento de la plantilla en determinados departamentos. Por ello, seguimos trabajando en la mejora de las condiciones laborales para optimizar este indicador.



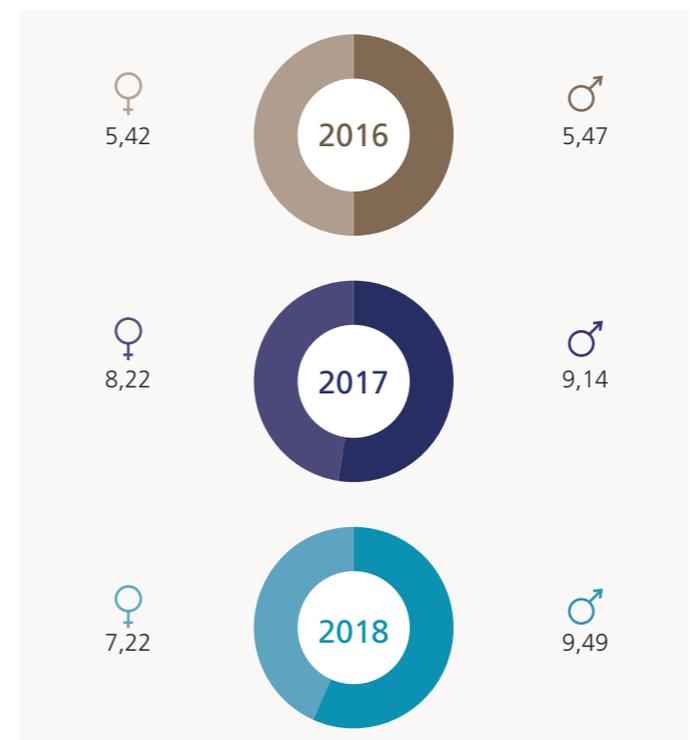
Absentismo laboral por género Nº de días



Planes de formación

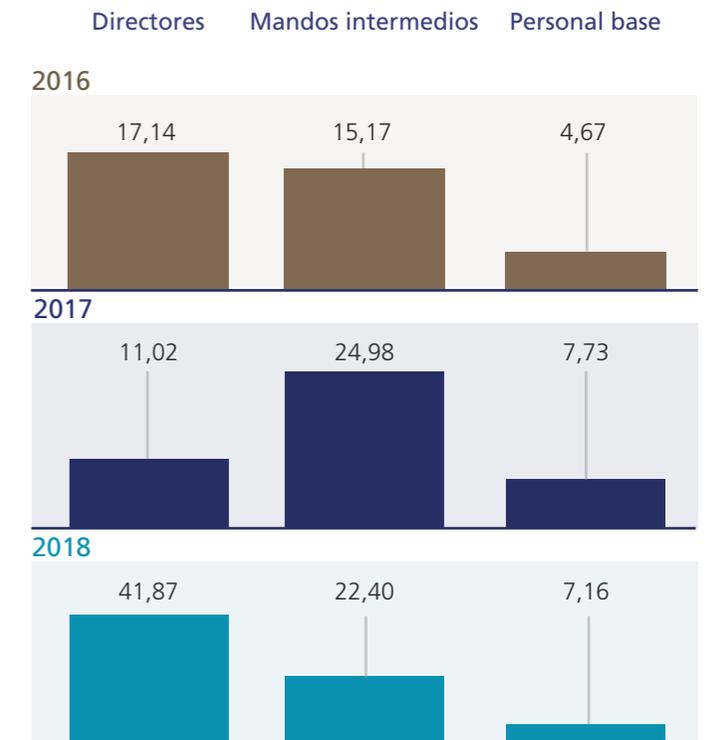
Alcanzar la excelencia sólo es posible si contamos con los mejores profesionales. Estamos convencidos de que nuestros empleados cuentan con un alto potencial y, por ello, desarrollamos diferentes actividades de **formación para impulsar su talento**.

Promedio de horas de formación anuales por empleado y género %



De este modo, les instruimos en las mejores habilidades y técnicas para desarrollar su capacidad profesional. En 2018 hemos mantenido un promedio de horas de formación destinado a nuestros empleados similar a 2017, ya que a ellos les enriquece como profesionales y a nosotros nos beneficia como empresa. Así, este año, el **promedio de capacitación anual por empleado** ha sido de **8,3 horas**.

Promedio de horas de formación anuales por empleado y categoría profesional %





05.3. Respeto de los derechos humanos

En Lopesan, tratamos de llevar a cabo prácticas que no incurran en ningún tipo de vulneración de los derechos humanos. Nuestra política empresarial incluye procedimientos que nos permiten **identificar, evaluar, prevenir y atenuar riesgos e impactos significativos relativos a derechos humanos**, así como medidas que podemos implementar para mitigarlos.

Entre los **riesgos detectados**, se encuentran la desigualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, la discriminación, el acoso sexual, la desigualdad de remuneración por trabajos del mismo valor, la discriminación por embarazo o maternidad, el abuso de autoridad, el trato vejatorio o el maltrato y explotación infantil.

No obstante, en Lopesan contamos con diversos **instrumentos para afrontar dichos riesgos** y evitarlos. Se trata de cuatro comités: de Empresa, de Seguridad y Salud, de seguimiento del Plan de Igualdad y de Protección del Menor.

Asimismo, hemos implantado las siguientes **medidas destinadas a prevenir la vulneración de los derechos humanos**:

- **Identificación de los principales riesgos de vulneración de los derechos humanos** a través del Plan de Igualdad, el Plan de Acoso Laboral y el Protocolo de Protección de Menores.
- Definición de **acciones y medidas** como sensibilizar y formar a la plantilla en materia de igualdad, eliminar la comunicación sexista, evitar discriminaciones y favorecer la igualdad de oportunidades, establecer canales para presentar sugerencias y asegurar la total objetividad en los procesos de selección y contratación, entre otras.

- **Medida de una serie de KPI** segregados por género y categoría, como el total de contrataciones realizadas, total de promociones y total de conversiones de contrato a indefinidos. Además, cada plan incluye un **protocolo de seguimiento y evaluación** de aquellos casos presentados o denunciados.

En 2018, se han recibido **26 demandas de empleados** en España, relacionadas con cuestiones laborales, correspondiéndose 18 con despidos, 6 con impugnación de sanción al trabajador, 1 con vacaciones y 1 con reclamación de cantidad. De estas 26, un total de 16 han sido resueltas al finalizar el ejercicio, quedando 10 pendientes de resolución.

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

05.4. Grupos de interés

Una forma de enriquecer nuestro desempeño empresarial es contar con la **opinión de todos los grupos de interés** de Lopesan. Prestar atención a sus sugerencias y demandas nos permite continuar mejorando progresivamente y saber que estamos avanzando en la buena dirección.

Periódicamente, llevamos a cabo una serie de **encuestas** destinadas a organismos públicos, asociaciones profesionales, clientes, empleados, proveedores, y ONG y asociaciones con el fin de poner en valor su opinión, aunque en esta ocasión no hemos obtenido ninguna respuesta por parte de las administraciones.

En la última encuesta llevada a cabo, ha destacado la amplia participación por parte de nuestros empleados, siendo los

proveedores el segundo grupo en participación. Atendiendo a los asuntos marcados como más relevantes, en el **ámbito social** han obtenido mayor puntuación el equipo humano y la seguridad y salud laboral. Por otro lado, también se han destacado **asuntos en materia ambiental**, principalmente, la lucha contra el cambio climático y la sostenibilidad del ciclo del agua.

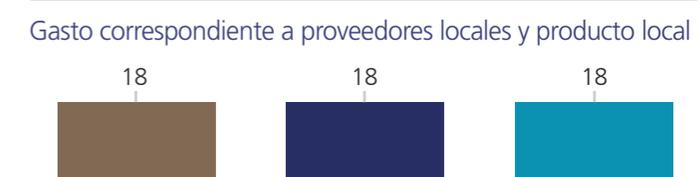
En general, se mantiene en línea con los aspectos destacados en años anteriores, cobrando mayor importancia el **equipo humano** en esta última evaluación. Por tanto, se trata de las cuestiones que ya estamos abordando desde Lopesan.

Por otro lado, también se han indicado aspectos que, según nuestros grupos de interés, es interesante tener en cuenta, como la implicación con la producción local, la participación solidaria del Grupo, la correcta gestión de los residuos haciendo hincapié en la eliminación de los plásticos, la formación para empleados y tener en cuenta su opinión en la gestión de la responsabilidad social corporativa, entre otros.

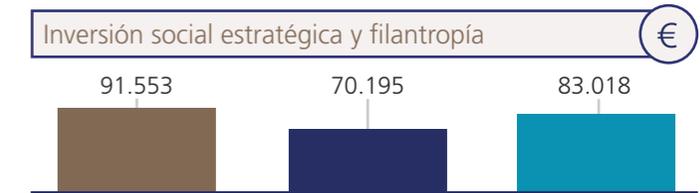
Nº de participantes en la encuesta		
	Empleados	208
	Proveedores	52
	Clientes	7
	ONG y asociaciones	3
	Asociaciones profesionales	3
	Organismos públicos	0

05.5. Apoyo al desarrollo local

Nuestros establecimientos están totalmente integrados en aquellas comunidades en las que se encuentran, por lo que favorecer un entorno próspero beneficia también al Grupo. Por ello, gran parte de nuestras adquisiciones son realizadas a **proveedores locales**, aunque en 2018 ha sido un 2% inferior que en el año anterior. Por otro lado, en los últimos años hemos mantenido de forma continua la compra de un **18% de productos locales**.



Asimismo, permanentemente dedicamos parte de nuestra inversión al desarrollo de iniciativas que promuevan el crecimiento local. En 2018, hemos incrementado el volumen de activos destinados a **inversión social estratégica y filantropía**, superando los 83.000 €.





Lopesan Costa Bávaro Resort
Punta Cana.

Entre las iniciativas sociales que hemos realizado este año, destacan las siguientes:

El Cirque du Soleil en ExpoMeloneras

Uno de nuestros principales proyectos en 2018 ha sido la **asociación con el Cirque du Soleil** para que lleven sus espectáculos bajo su Gran Carpa Blanca a nuestro centro ExpoMeloneras, situado en un destino turístico de primer nivel. Para hacer posible este proyecto hemos contado con la colaboración del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana, el Cabildo de Gran Canaria y el Gobierno de Canarias.

En el momento de redacción de esta memoria, el proyecto es ya una realidad, inaugurándose el 5 de julio de este año 2019 con gran éxito de participación, con ocupaciones medias del 80% de la carpa. Con estos datos, la previsión para cerrar el acuerdo para la temporada 2020/21 está siendo muy positiva, por lo que las probabilidades de repetición de Meloneras como parada en Europa son bastante altas.



Cena benéfica contra la leucemia

Un año más, hemos celebrado esta tradicional gala de la Fundación Canaria Alejandro Da Silva contra la Leucemia. El Hotel Lopesan Baobab Resort acogió a más de 400 invitados que demostraron su apoyo a la fundación. Con la recaudación de la cena, la Fundación puede **continuar ayudando a pacientes de leucemia y sus familiares** mediante su apoyo a las instituciones sanitarias, servicio de voluntariado o seminarios formativos, entre otras actividades.

Celebramos la clausura del Festival Internacional de Trompetas de Maspalomas

Un año más, hemos ofrecido el **concierto de clausura** del Festival Internacional de Trompetas de Maspalomas en su novena edición, que ha tenido lugar en nuestro centro ExpoMeloneras. Se trata del certamen más internacional de Canarias y que cuenta con numerosos artistas de gran prestigio.



Celebramos las II Jornadas de Patología Dual y Adicciones

El centro ExpoMeloneras ha acogido este evento en el que han participado casi **200 personas**, entre profesionales de la Sanidad y de empresas relacionadas con el sector. Durante las jornadas, los participantes han aportado su experiencia en el tratamiento de pacientes que sufren algún tipo de patología dual.



Colaboramos en el Plan de Empleo de Cruz Roja de Las Palmas

En Lopesan, nos hemos unido al **proyecto Reto Social Empresarial para la Inserción Laboral** impulsado por Cruz Roja, una iniciativa que promueve la inserción sociolaboral a personas en situación de vulnerabilidad mejorando su formación, orientándoles en la búsqueda de trabajo y facilitándoles el acceso a prácticas profesionales.

Participamos como voluntarios en la reforestación de Veneguera

Desde el Grupo, impulsamos la solidaridad entre nuestros empleados desarrollando actividades de **voluntariado corporativo**, como la reforestación de 200 árboles de las especies pino y sabelino, que tuvo lugar en 2018 en la Finca de Veneguera. Logramos una amplia participación por parte de nuestros empleados, muchos de los cuales fueron acompañados por sus familiares y amigos.



Patrocinamos la 51ª temporada de ópera de Las Palmas de Gran Canaria

En 2018, hemos colaborado en la celebración de la última edición del **Festival de Ópera**, iniciada con La Forza del Destino. La ópera cuenta con una larga tradición en Canarias, que se remonta al siglo XIX, por lo que apoyamos esta parte de nuestra cultura que supone un atractivo turístico más de la región.

Participamos en el Smart Green Island Makeathon

Nuestro equipo de Innovación participó en la III edición de este **evento de carácter tecnológico**, al que asistieron más de 200 profesionales y estudiantes de casi 40 universidades internacionales, además de numerosas empresas patrocinadoras como Lopesan. Por nuestra parte, propusimos el **reto de crear un "smart hotel room"**, una habitación de hotel inteligente donde el cliente, a través de una app o web, pueda controlar los elementos de la habitación (iluminación, temperatura, etc.) siendo además sostenible y autosuficiente.

Ofrecemos ayuda a la alimentación

Un año más, hemos seguido colaborando con la Cruz Roja en el **aporte de alimentos** procedentes de nuestros centros turísticos, destinados a personas necesitadas, como personas sin hogar. Para ello, guardamos parte del menú para su posterior recogida por los centros colaboradores.



ExpoMeloneras, un centro abierto a la cultura

Aprovechando las excelentes instalaciones de nuestro palacio de congresos, logramos atraer a numerosos artistas y eventos que han sido acogidos por ExpoMeloneras en 2018, como los siguientes:

- Última producción teatral del popular actor y humorista Millán Salcedo, **"En mis trece 2.0"**.
- Presentación del espectáculo más íntimo de Pedro Ruiz, **"Confidencial"**.



Continuamos estrechando relaciones con el gobierno chino

Colaboramos en el desarrollo de la **visita de un grupo de veinte periodistas chinos** a la isla de Gran Canaria para conocer su potencialidad y riqueza como destino no solo turístico, sino cultural, paisajístico, artístico y gastronómico, entre otros. Asimismo, ofrecimos el Hotel Lopesan Costa Meloneras como base de operaciones de la comitiva durante su estancia.



Acogimos la Reunión del Grupo de Estudios Odontoestomatológicos de Canarias

Cerca de 100 profesionales, entre los que se encontraban odontólogos y estomatólogos, se reunieron en el **Hotel Lopesan Costa Meloneras**, donde compartieron conocimientos para buscar la excelencia en la aplicación de diferentes tratamientos multidisciplinares.

Celebramos las Jornadas de la Huerta

El **restaurante La Toscana**, situado en el Hotel Lopesan Costa Meloneras, ha celebrado estas jornadas, ofreciendo cenas a través de un menú degustación con predominancia de verduras frescas y aromáticas de calidad, como espárragos verdes o alcachofas fusionadas con productos canarios como aguacate y papa negra.

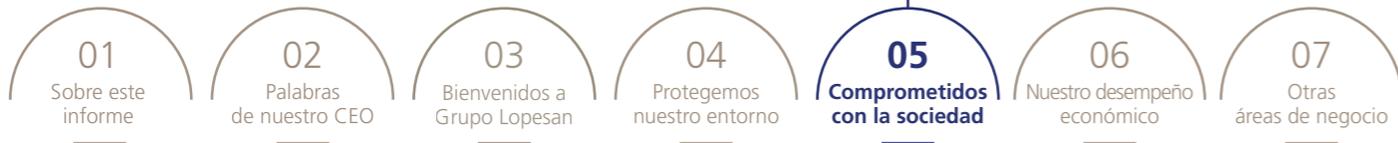
Celebración del Torneo de Golf Loewe Sabina

Lopesan Meloneras Golf acogió el primer torneo de golf Lowe-Sabina, en el que participaron alrededor de 100 jugadores. La prueba tuvo lugar en un campo con alto nivel de dificultad y finalizó con la entrega de premios después del almuerzo ofrecido a todos los participantes en el propio centro.





Lopesan Baobab Resort
Gran Canaria.



05.6. Reconocimientos

Nuestro esfuerzo ha sido recompensado una vez más. En 2018, destacan diversos galardones que hemos obtenido por los logros alcanzados, hecho que nos invita a seguir dando lo mejor de Lopesan y **continuar avanzando hacia la excelencia**.

Estos reconocimientos han sido los siguientes:

Galardonados con los World Travel Awards 2018

El Hotel Lopesan Costa Meloneras ha sido considerado como el **mejor resort casino de Europa** y el mejor resort de deportes de España en los World Travel Awards 2018, destinados a premiar la calidad y excelencia hotelera. Esto convierte a este hotel en uno de los establecimientos más galardonados en la historia de estos prestigiosos premios, considerados los "Oscars del Turismo".

Por su parte, el Hotel Lopesan Baobab ha obtenido el reconocimiento como **resort líder en España**.



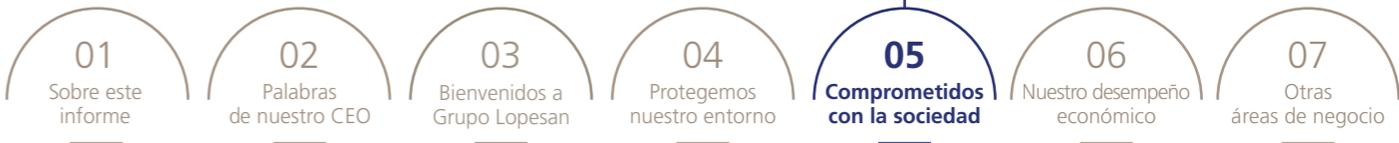
Mérito Policial con Distintivo Blanco al Hotel Lopesan Costa Meloneras

El Ministerio del Interior y la Dirección General de la Policía nos otorgó una condecoración como reconocimiento a los **méritos civiles contraídos y servicios prestados** por nuestro hotel durante la visita del presidente de la República Popular China Xi Jinping a España que tuvo lugar en 2016, destacando nuestra contribución a que el amplio dispositivo de seguridad desplegado fuera totalmente satisfactorio.

Distinción 'Salvavidas' por nuestro papel en la ayuda para evitar ahogamientos

Este premio está relacionado con la **campaña de concienciación 'Canarias, 1.500 km de costa'**, que reúne una serie de consejos sobre cómo actuar frente a los principales accidentes que se pueden ocasionar en el medio acuático. Dada su importancia, desde nuestros hoteles difundimos dichos consejos, concienciando a nuestros clientes. Lo que nos ha conducido a obtener este reconocimiento.





Premio al Mejor Destino Turístico y de Golf

En la XVI edición de los Premios Madrid celebrados por el Grupo Madridiario, ha sido galardonada la **zona exclusiva de Meloneras** desarrollada por nuestro Grupo en el sur de la isla de Gran Canaria. Se trata de un espacio vacacional que constituye un reclamo para el turismo de calidad gracias a nuestros hoteles emblemáticos, que se complementan con una amplia oferta de ocio, entretenimiento y bienestar.



11 hoteles reconocidos con el Premio Top Hotel de Schauinsland

El turoperador alemán Schauinsland Reiser ha galardonado a 11 hoteles de nuestro Grupo con los premios anuales **Top Hotel Partner**, que reconocen la integridad, flexibilidad y lealtad durante años con la compañía germana, certificando nuestra alta competitividad.

Restaurante Ákara, Premio a la Mejor Cocina Extranjera

Situado en el Hotel Lopesan Baobab Resort, el **restaurante de comida africana Ákara** ha logrado el premio "Qué Bueno Canarias Heineken", reconociendo la calidad y singularidad de su cocina. Cuenta con un exclusivo y selecto comedor que ofrece cenas con platos tan exóticos como cocodrilo marinado y frito con ensalada de hierbas y cardamomo o mousse de chocolate de Guinea y chíca.



San Juan de Dios reconoce nuestra labor desinteresada

La Familia Hospitalaria de la Ciudad de San Juan de Dios nos ha entregado un reconocimiento como empresa colaboradora. Así, los Hermanos de San Juan de Dios han destacado nuestra entrega y servicios desinteresados desde hace décadas.



06.

Nuestro desempeño económico



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

06. Nuestro desempeño económico

Garantizar el **crecimiento económico** y, por tanto, la continuidad del modelo de negocio de la entidad es un aspecto también integrado en el concepto de sostenibilidad. Desde el germen que dio lugar a Lopesan hace 47 años, hemos mejorado progresivamente y no solo en nuestra gestión hotelera, sino además en nuestras nuevas divisiones agrícola e industrial derivadas de la estrategia de diversificación y productos innovadores que enriquecen nuestra oferta.

La tendencia anual en el **número de habitaciones vendidas** por el Grupo se ha mantenido en cifras con cierta estabilidad en todos nuestros hoteles, teniendo en cuenta tanto las operaciones llevadas a cabo desde Canarias como las de los hoteles ubicados en Austria y Alemania. No obstante, en 2018 se han reducido las ventas, aunque el precio medio por habitación, según el *Average daily rate* (ADR), ha sido superior. Esta reducción se ha debido a que durante este año tres de los hoteles de la cadena estuvieron cerrados por reformas, dato que es necesario considerar a la hora de extrapolar el análisis económico.



Nuestra rentabilidad se ha mantenido estable en los últimos años y siempre por encima del 30%, alcanzando en 2018 el 31,11%. Para calcular este porcentaje, tenemos en cuenta el EBITDA, un indicador financiero que refleja el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducción de los gastos financieros, y el TOR, el indicador que refleja el total de ingresos.

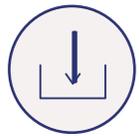
Ambos indicadores han permanecido en líneas similares a lo largo de los años, por lo que la rentabilidad se mantiene entre unos mismos márgenes. Este año, el resultado del EBITDA ha sido inferior al de 2017 y, por tanto, la rentabilidad se ha reducido, aunque no ha sido de forma significativa.

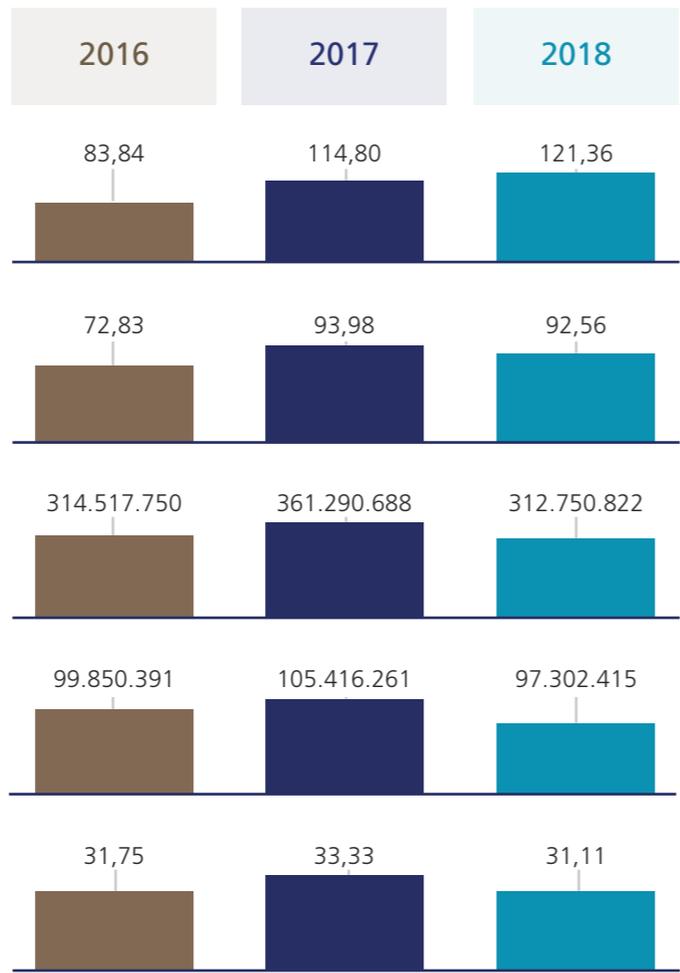
Por otro lado, en el sector hotelero es habitual medir el KPI Re-vPAR, que permite **valorar el rendimiento financiero de la cadena**, es decir, los ingresos obtenidos por habitación teniendo en cuenta el porcentaje de ocupación de los hoteles medidos. Por tanto, se calcula multiplicando la tarifa promedio diaria de habitaciones por la tasa de ocupación. En este caso, la tendencia de este indicador ha sido creciente desde 2015.



- 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

Nuestro desempeño económico €

-  ADR (Average daily rate)
-  RevPAR (Revenue per Available Room)
-  TOR (Total Operation revenue)
-  EBITDA (Beneficios antes de impuestos)
-  Rentabilidad (EBITDA/TOR) %



En definitiva, a la vista de estos datos, podemos decir que la empresa ha consolidado su crecimiento, aunque no dejamos de trabajar para continuar progresando, desarrollando un **modelo de negocio sostenible** basado en la calidad y la innovación.

07.

Otras áreas de negocio



07. Otras áreas de negocio

En Lopesan hemos alcanzado nuestra realidad actual gracias, entre otras cosas, a la **estrategia de diversificación** arraigada en el modelo de negocio del Grupo desde hace años. Dicha estrategia nos ha conducido a contar con divisiones en áreas más allá de la actividad hotelera, como los servicios turísticos complementarios que ofrecemos a nuestros huéspedes o las segmentaciones con las que contamos en el campo de la construcción, la producción industrial y la agricultura sostenible.

Nuestra apuesta por los tres sectores de la economía canaria está alineada con un constante proceso de transformación e innovación a través del desarrollo de nuevos productos, procedimientos y servicios. De este modo, podemos acceder a nuevos mercados y expandir internacionalmente nuestra marca.

Por último, nos aseguramos de que la filosofía propia de la actividad principal del del Grupo, basada en el **compromiso con el medio ambiente y las personas**, esté presente en el resto de labores que llevamos a cabo.

Nuestra presencia se extiende a los tres sectores de la economía:

Sector primario

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



Sector secundario

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



Sector terciario

Complementamos la experiencia de nuestros clientes hoteleros con una amplia oferta de **servicios turísticos y de ocio** de calidad.



07.1. Actividad turística no hotelera

Sabemos que enriquecer el servicio que prestamos a nuestros clientes con una amplia oferta de **ocio y servicios**, además de ser experiencias inolvidables en cuanto a calidad y exclusividad, es la mejor vía no solo para que nos elijan, sino para fidelizarlos y lograr que quieran volver.

Por ello, disponemos de un conjunto de **actividades turísticas no hoteleras** que aglutina servicios relacionados con restauración y

eventos, palacio de congresos, servicios de lavandería industrial para los hoteles, campos de golf, spa y talasoterapia, gestión hotelera, costura, piscina y parking.

En este segmento estamos alcanzando resultados muy positivos, pues hemos **incrementado los beneficios en un 11%** con respecto a 2017, sumando 65.023.882 € de facturación en estos centros.

Desarrollamos nuestras actividades turísticas no hoteleras en:

- Cook and Event
- ExpoMeloneras
- Lavandería interhotelera
- Meloneras Golf
- Corallium Spa Lopesan Costa Meloneras

- Corallium Thalasso Lopesan Villa del Conde
- Lopesan Hotel Management
- Centro de Costura
- IFA Canarias Piscina
- Parking Oasis

Desempeño ambiental

En materia ambiental, al igual que en nuestra actividad hotelera, aplicamos diferentes medidas con el objetivo de minimizar el impacto ocasionado. Así, el balance de este año ha resultado favorable, logrando **mejorar nuestro desempeño ambiental** en esta división.

En primer lugar, aunque hemos consumido un mayor volumen de gasoil, se ha reducido el consumo de fuel oil, propano y electricidad con respecto a 2017. Esto nos ha permitido disminuir nuestra **intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero en un 16%**.

Por otro lado, hemos reducido nuestro **consumo de agua en un 18%** y, por tanto, el volumen de agua vertida a la red de alcantarillado municipal.

Pero el mayor logro ambiental de 2018 ha sido la **reducción del volumen total de residuos generados en un 45%** gracias a que se ha realizado un menor número de podas y se ha generado una menor cantidad del resto de residuos no peligrosos, tales como papel y cartón, vidrio, aceite y residuos orgánicos urbanos. No obstante, en el caso de los residuos peligrosos, se ha producido un incremento, básicamente en envases plásticos y metálicos contaminados, aerosoles, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), material contaminado, aceite sintético, fluorescentes y filtros de aceite.

Desempeño ambiental



Nuestra contribución a la sociedad

En lo que respecta al ámbito social, en 2018 hemos experimentado una reducción de la plantilla en unas 100 personas con respecto al año anterior, lo que implica un total de **591 empleados**, de los que el 69% dispone de contrato fijo. En esta división

destaca la paridad del equipo, no solo entre el personal base, sino en los Mandos Intermedios y Directivos.

Por otro lado, a lo largo del año se han impartido un total de **4.200 horas** de formación a todo el personal, lo que equivale a un promedio de 7,1 horas anuales por empleado.

Nuestra plantilla en la división turística no hotelera



07.2. División agrícola

Disponer de nuestros propios **productos agrícolas locales** supone un atractivo más para los clientes de nuestros hoteles, donde podemos ofrecer una exótica variedad de frutas de la zona que además han sido producidas con criterios sostenibles.

Esta producción supone un valor añadido que gestionamos en Lopesan desde nuestra división agrícola, actividad que desarrollamos en la Finca de Veneguera. En 2018, la producción agrícola ha sido de **786 toneladas**, lo que implica una reducción del 38% con respecto al año anterior. Esta reducción es debida a la replantación de plataneros, principal cultivo de la finca, para la mejora y optimización futura de este cultivo. El número de plántones no ha variado al haber sido replantados, por lo que en el 2018 no se ha podido recolectar la misma producción.

No obstante, hemos logrado un balance positivo en cuanto a la superficie de los distintos cultivos con la que contamos, lo que repercutirá en un incremento de la producción en los próximos

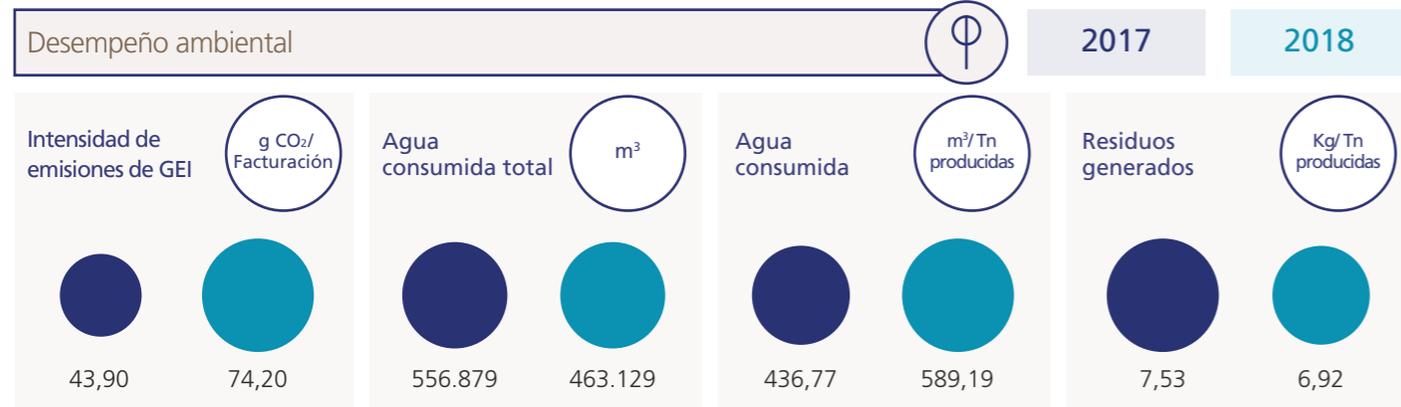
años. De este modo, en 2018 hemos cultivado un total de 71 ha, de las que un **4%** son de **producción ecológica**.

Desempeño ambiental

En 2018, hemos aumentado el consumo de gasoil, lo que ha repercutido en una mayor **intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero** con respecto a 2017, alcanzando los 74,2 Kg CO₂ por tonelada producida.

Respecto al **consumo del agua en la finca**, principal indicador ambiental de esta actividad, en valores absolutos ha disminuido en un 20%, pasando de 556.879 m³ a 463.129 m³. En términos relativos, es decir, el volumen consumido por cada tonelada producida, se ha incrementado un 35% debido a la futura mejora de la producción ya explicada.

Por otro lado, hemos reducido el volumen de residuos generados tanto no peligrosos como peligrosos en un 8%, pasando a un total de **6,92 Kg por tonelada producida**.

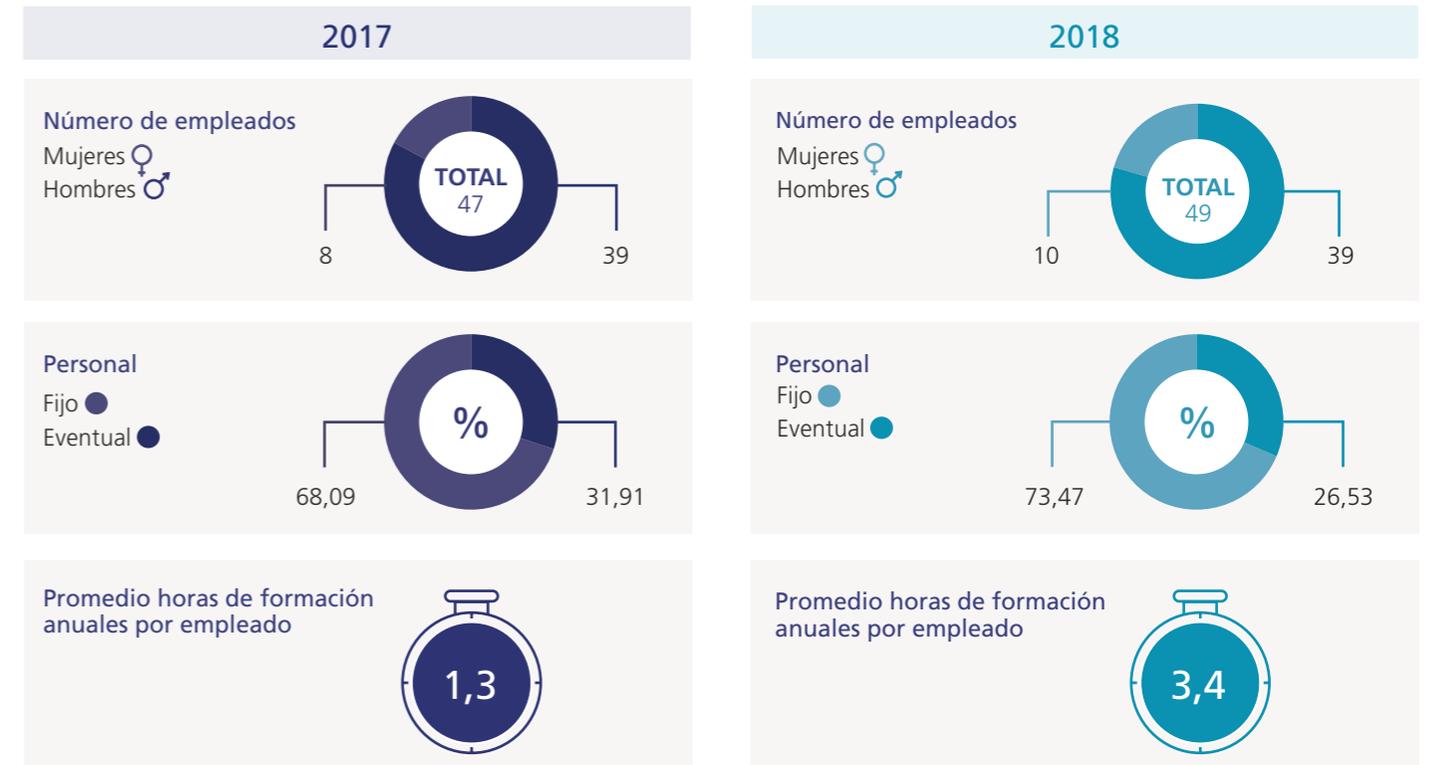


Nuestra contribución a la sociedad

En el ámbito social, la división agrícola ha mantenido una plantilla estable de 49 personas, es decir, ha habido dos nuevas contrataciones con respecto a 2017 y ambas han sido mujeres. Cabe destacar que se han incrementado en un 5% los contratos fijos, correspondiéndose con el **73% de la plantilla**.

Finalmente, en 2018 hemos apostado por **reforzar la capacitación** de nuestros empleados en este sector triplicando las horas de formación impartidas. Así, se han alcanzado las 168 horas de capacitación, lo que implica un promedio de 3,4 horas anuales por empleado.

Nuestra plantilla en la división agrícola



07.3. División industrial

Este segmento se corresponde con el desarrollo de una **actividad propiamente industrial** centrada principalmente en la construcción, que engloba a nuestras plantas de asfalto, de emulsión, de prefabricados y de hormigón, y constructora, además de un taller de maquinaria.

En esta división, donde la facturación ha sido ligeramente inferior a la del año anterior, con una cifra de 33.518.408 €, también aplicamos medidas para mejorar nuestro desempeño ambiental y ofrecer las mejores condiciones a nuestros empleados.

Desempeño ambiental

La gestión ambiental llevada a cabo en las sociedades industriales se ha visto mermada a lo largo de 2018, obteniendo peores resultados con respecto al año anterior, debido a las tareas de movimiento de tierra y desmontes desarrolladas. Esto, lejos de desanimarnos en nuestra motivación y afán de mejora, nos incita a continuar reforzando nuestra dedicación con el fin de revertir estos resultados y lograr una **gestión más sostenible** de la división industrial.

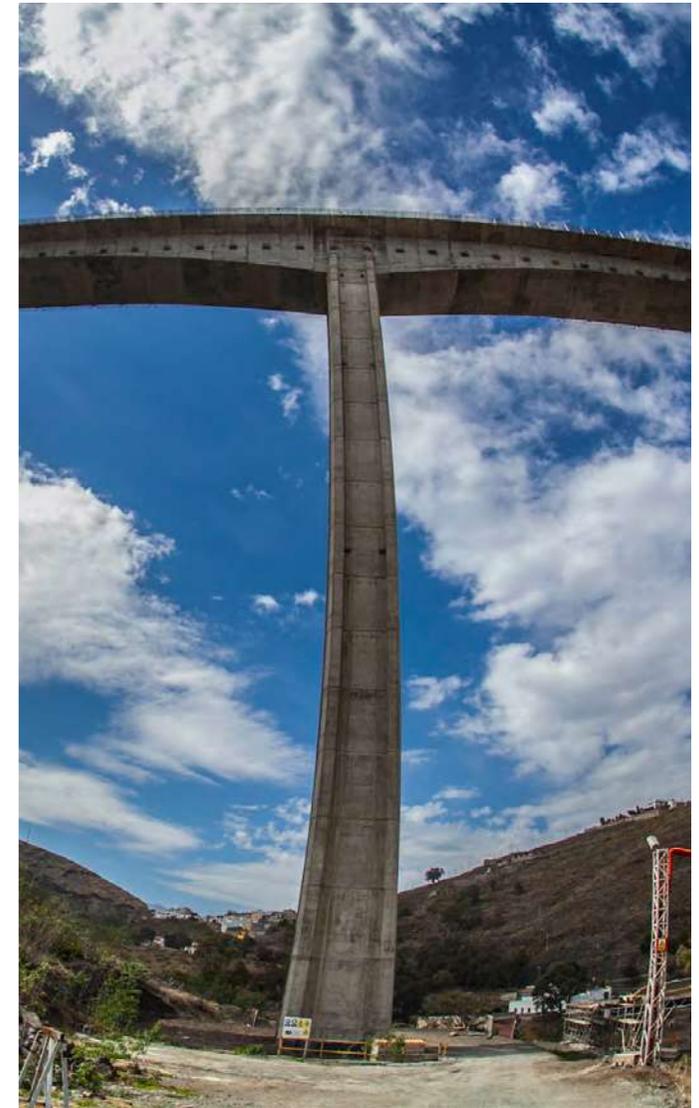


En relación con la **intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero** se ha producido un aumento de un 9% con respecto a 2017. Este aumento es debido, sobre todo, al mayor consumo de gasoil del parque de maquinaria, principalmente camiones, que han estado trabajando en obras de movimiento de tierra y desmontes, en los que es necesario realizar numerosos trayectos cortos que consumen mayor cantidad de combustible.

Por otro lado, en lo que respecta al **consumo de agua**, se ha producido un aumento del 37% en valores relativos. Este incremento también está relacionado con la tipología de obra llevada a cabo, ya que el movimiento de tierra y desmontes requiere de un continuo humedecimiento del terreno para reducir la contaminación por polvo.

Sin embargo, en el caso de los residuos, hemos logrado una importante reducción, suponiendo un **43% menos** con respecto al año anterior. Esto se debe, principalmente, a que el volumen de residuos no peligrosos generados ha sido casi la mitad que en 2017, aunque también se ha disminuido la generación de residuos peligrosos.

En el caso de las materias primas no renovables utilizadas, el material mayoritario utilizado en el desarrollo de este tipo de actividades es el **árido**. La mayor parte es natural, procedente de extracción, ya que la legislación así lo especifica para el caso de la fabricación de asfalto, prefabricados y hormigón. No obstante, siempre que es posible, como en el caso de ahorro en obras de construcción, utilizamos árido reciclado. En 2018, se ha reducido el consumo de árido, tanto natural como reciclado.





Nuestra contribución a la sociedad

En 2018, hemos incrementado el número de empleados en nuestras sociedades del área industrial, constituyendo una plantilla de 199 personas frente a las 163 del año anterior. En este segmento, disponemos de un reducido número de mujeres, un hecho habitual en el sector. A pesar de ello, ha subido en un 5% con respecto a 2017, suponiendo un 9% de representación femenina en la plantilla.

Por otro lado, también se ha incrementado el porcentaje de personal con contrato fijo, alcanzando el 62%, lo que indica que la plantilla está cada vez más consolidada.

Finalmente, cabe destacar que en 2018 se ha mantenido el mismo número de accidentes laborales con un mayor número de días de trabajo perdidos, lo que supone una disminución de un 18% del índice de incidencia, hito destacado en un sector en el que este índice suele ser elevado. Todos los accidentes que se han producido han sido debidos a lesiones leves. Además, hemos logrado reducir el número de días de absentismo laboral en un 14% con respecto a 2017.

Nuestra plantilla en la división industrial



2017

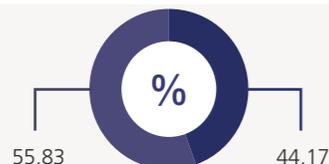
Número de empleados

Mujeres ♀
Hombres ♂



Personal

Fijo ●
Eventual ●



Índice de incidencia

6,74

Nº de días d absentismo laboral

1.617

2018

Número de empleados

Mujeres ♀
Hombres ♂



Personal

Fijo ●
Eventual ●



Índice de incidencia

5,52

Nº de días d absentismo laboral

1.390

En definitiva, desde Lopesan continuamos dedicando nuestros esfuerzos para la mejora tanto del **desempeño ambiental** como de nuestra **contribución social**, ya que mantenemos un fuerte **compromiso con el entorno natural y las personas** cada vez más consolidado en nuestra filosofía corporativa y que abarca a todas las partes que forman el Grupo.



Tabla GRI

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
102 CONTENIDOS GENERALES		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	Grupo Lopesan
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	https://www.lopesan.com/es/
102-3	Ubicación de la sede	Bienvenidos a Grupo Lopesan. Página 10
102-4	Ubicación de las operaciones	Bienvenidos a Grupo Lopesan. Página 10
102-6	Mercados servidos	Nuestras marcas. Página 18
102-7	Tamaño de la organización	Nuestras marcas. Página 18
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestro equipo. Páginas 40-45
102-9	Cadena de suministro	Apoyo al desarrollo local. Pag 47
102-12	Iniciativas externas	Estrategia. Página 16-17
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Palabras de nuestro CEO. Páginas 8
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Palabras de nuestro CEO. Páginas 8 Estrategia. Páginas 16
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Misión, Visión y Valores. Páginas 11

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Enfoque de gestión sostenible. Páginas 12- 13
Gobernanza		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Grupos de interés. Páginas 46-47
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Grupos de interés. Página 46-47
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Grupos de interés. Página 46-47
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Grupos de interés. Página 46-47
Prácticas para la elaboración de informes		
102-50	Periodo objeto del informe	2018
102-51	Fecha del último informe	2017
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. Páginas 5-6
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI. Páginas 72-77
102-56	Verificación externa	Esta Memoria de Sostenibilidad 2018 no ha sido verificado externamente.
103 ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Enfoque de gestión sostenible. Páginas 12- 13
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia. Páginas 16 - 17

201 DESEMPEÑO ECONÓMICO

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Nuestro desempeño económico. Página 59-60
-------	--	---

202 PRESENCIA EN EL MERCADO

203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Otras áreas de negocio. Páginas 62-70
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Nuestro desempeño económico. Páginas 59-60 Otras áreas de negocio 62-70

204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	82%
-------	--	-----

301 MATERIALES

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Otras áreas de negocio. Páginas 62-70
301-2	Insumos reciclados	Otras áreas de negocio. Páginas 62-70
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	Otras áreas de negocio. Páginas 62-70

302 ENERGÍA

302-1	Consumo energético dentro de la organización	Eficiencia energética y emisiones. Páginas 25-27
302-3	Intensidad energética	Eficiencia energética y emisiones. Páginas 25-27
302-4	Reducción del consumo energético	Eficiencia energética y emisiones. Páginas 25-27
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Eficiencia energética y emisiones. Páginas 25-27

303 AGUA

303-1	Extracción de agua por fuente	Agua. Páginas 30-32
-------	-------------------------------	---------------------

303-3	Agua reciclada y reutilizada	Agua. Páginas 30-32
-------	------------------------------	---------------------

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 34-35
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Finca Veneguera: Hectáreas de cultivo: 71 Ha. Porcentaje de cultivo ecológico: 4%.

305 EMISIONES

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4.926.325 Kg CO ₂
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	16.608.550 Kg CO ₂
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	6,4 Kg CO ₂ /estancia
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	2,22%

306 EFLUENTES Y RESIDUOS

306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Residuos. Páginas 32-33
306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2018.
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 2018
-------	--	--

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. Página 47
-------	--	--------------------------------------

401 EMPLEO

401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestro equipo. Páginas 40-45
-------	---	-------------------------------

403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Nuestro equipo. Páginas 40-45
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. Páginas 40-45

404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Nuestro equipo. Páginas 40-45
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	Nuestro equipo. Páginas 40-45
-------	---	-------------------------------

406 NO DISCRIMINACIÓN

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

412 EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS

413-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Respeto de los derechos humanos. Página 46
-------	---	--

413 COMUNIDADES LOCALES

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Apoyo al desarrollo local. Páginas. 50-53
-------	---	---

414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES

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

416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nuestro equipo. Página 39
-------	---	---------------------------

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 2018
-------	---	-----------------

419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna en 2018
-------	--	-----------------



LOPESAN