



MEMORIA
DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
2016

Acerca de esta

MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad es la primera realizada por el Grupo Hotelero LOPESAN y presenta las actividades y resultados alcanzados en el año 2016 en los ámbitos económico, ambiental y social.

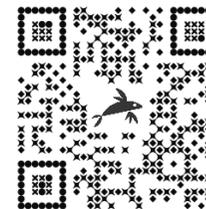
La información contenida corresponde, principalmente, a la gestión de los hoteles que la compañía explota en Canarias, concretamente a los 11 establecimientos siguientes:

- LOPESAN Baobab Resort
- LOPESAN Villa del Conde
- LOPESAN Costa Meloneras
- IFA Catarina
- IFA Beach Hotel
- IFA Dunamar
- IFA Altamarena
- IFA Faro
- IFA Buenaventura
- IFA Continental
- IFA Interclub Atlantic

En esta primera experiencia, la organización ha seleccionado indicadores relevantes para la actividad hotelera de los propuestos por la Guía G4 para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), complementando algunos de ellos con los enfoques aportados por los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Esta Memoria no ha sido validada por revisor independiente.

Su misión es comunicar el desempeño de LOPESAN a las partes interesadas internas y externas, y para ello estará disponible en la propia web del Grupo Lopesan.



www.lopesan.com

Palabras de nuestro CEO

Canarias en general, y Gran Canaria en particular, está viviendo un excepcional ciclo turístico. Desde 2010 hasta hoy, las cifras de afluencia de turistas y gasto, no han dejado de incrementarse. De hecho, en el momento actual, el principal problema del destino está en que falta capacidad alojativa para absorber toda la demanda existente. La lentitud administrativa y su farragosa normativa siguen actuando de freno para contar con las más modernas instalaciones turísticas; aquellas que son, precisamente, ejemplos de eficiencia energética, de reutilización de recursos naturales y de sostenibilidad.

Nosotros lo seguimos teniendo muy claro. Los indicadores que se reflejan en esta Memoria indican nítidamente que todos salimos ganando si apostamos por la sostenibilidad.

Pensados y conceptualizados desde las entrañas mismas de los planos de construcción, nuestros hoteles de Meloneras son la demostración más fehaciente del beneficio que reporta una construcción ya pensada para ser eco-eficiente y producir un impacto mínimo en la producción de residuos y en su huella de carbono.

Nuestra vocación innovadora, y siempre a la vanguardia de su tiempo, nos mueve desde que Lopesan se fundara en 1972. Hoy constituimos uno de los mayores y más diversificados grupos empresariales de Canarias, compaginando la actividad turística con la construcción o con la agricultura. Allá donde estamos, tratamos de aportar siempre un plus de excelencia que nace de la inquietud de pensar que todo, siempre, se puede hacer aún mejor.

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

De manera permanente, adecuamos nuestros procesos considerando dos requisitos principales: los de nuestros clientes, por cierto, también cada vez más comprometidos y sensibilizados con las políticas de eficiencia y sostenibilidad, y los de la comunidad local en la que se desarrollamos nuestras actividades. Aparte de optimizar nuestros consumos, aplicamos nuestras políticas de Responsabilidad Social apoyando numerosas iniciativas sociales, organizaciones cívicas, culturales y deportivas.

Promovemos, a través de diversas acciones, el fomento de la educación, la formación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos.

Lopesan ha implementado medidas destinadas a evitar cualquier forma de represión, discriminación o explotación, ,También contribuimos a través de nuestras actividades agrícolas a alcanzar niveles de soberanía alimentaria cercanos a los preceptos de la FAO.

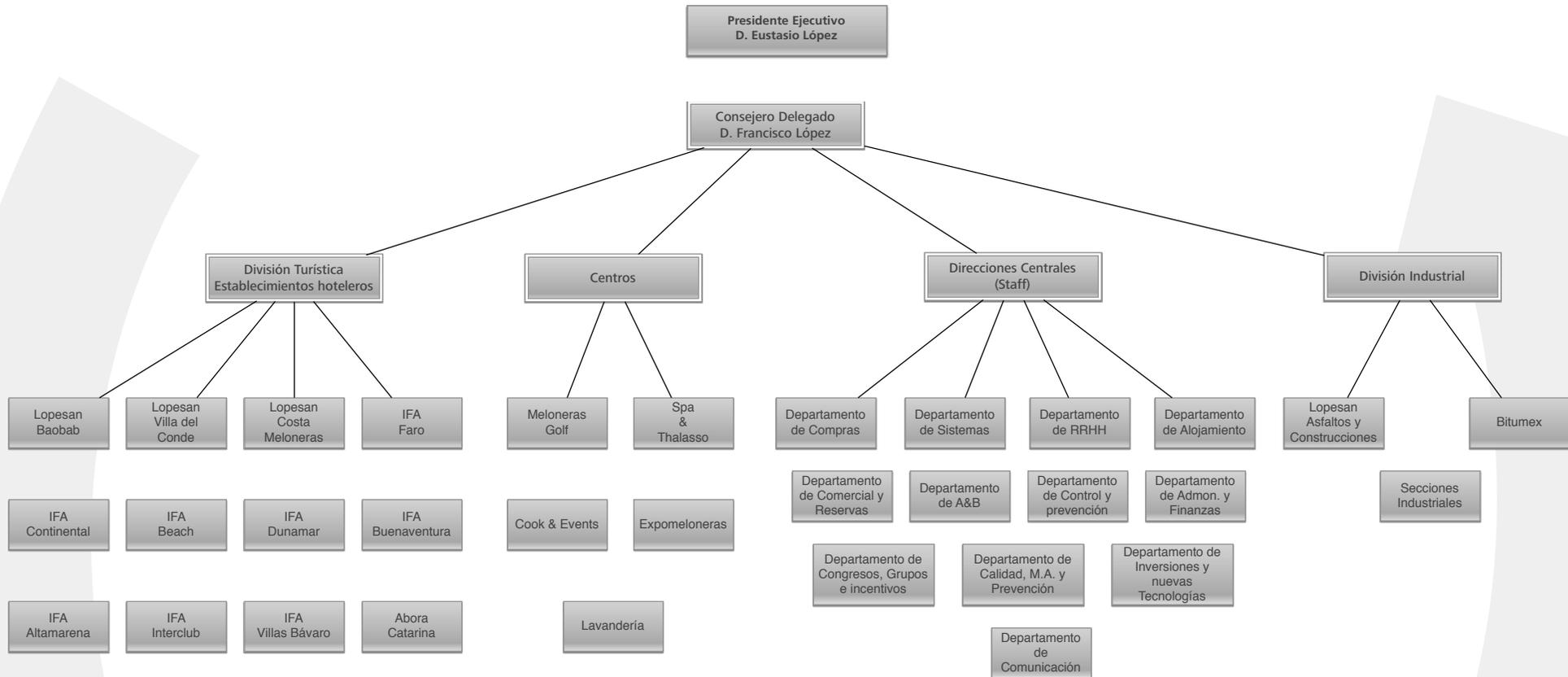
Todas las grandes empresas se definen por las personas que forman parte de ellas. El nuestro cuenta con un equipo humano de más de 4.000 personas distribuidas en cuatro países. Constituye para nosotros una prioridad absoluta asegurar la salud y la seguridad de cada uno de ellos, así como impulsar políticas de igualdad de género en el ámbito social y laboral. Promovemos estas políticas, no sólo en términos de cumplimiento de las normas, sino como expresión de nuestro compromiso social en pos de una sociedad más justa y solidaria.

Ningún logro nos lleva a pensar que no debemos seguir trabajando para mejorar cualquiera de los indicadores de esta Memoria. En Lopesan, trabajamos con la ilusión y la esperanza de seguir mejorando, día a día, individualmente y como sociedad. Sostenemos la innovación y el desarrollo como claves de nuestro ideario y, para ello, aportamos soluciones y servicios pero, sobre todo, contribuimos a un mundo más sostenible. Nos sale a cuenta a nosotros y a todos. Al fin y al cabo, para que el turismo siga siendo una actividad que traspase generaciones, todos dependemos de esa misma variable. Somos y estamos aliados.

**Francisco López
Consejero Delegado**



Organigrama LOPESAN



Contenido

07 / Presentación
Marcas by Lopesan
Relevancia de los Hoteles
Misión y valores

Política de Gestión / 12
Prevención
Relación con la Sociedad
Estrategía

18 / Análisis de Desempeño
Clientes
Planes de igualdad
Prevención de Riesgos
Planes de Formación

Recursos Naturales / 26
Huella de Carbono
Vertidos
Residuos

34 / Veneguera
Sociedad / 37

41 / Reconocimientos

Glosario de Términos / 43

44 / Anexo

Staff

Eustasio López
Presidente |

Francisco López
CEO Lopesan |

Antonio Rodríguez
Director Corporativo Financiero |

Andrés Feroso
Director Corporativo Jurídico |

Santiago de Armas
Director Asuntos IFA |

Oficina

C/ Alcalde Enrique Jorge, 1
35100 San Bartolomé de Tirajana.
Teléfono : 928 128 750
Email : info@lopesan.com

Síguenos

Facebook : @LopesanHotelGroup
Instagram : @lopesanhotelgroup

Web

www.lopesan.com



19

HOTELES



7.000

HABITACIONES



4.000

TRABAJADORES

Presentación

LOPESAN

Quiénes Somos

Lopesan Group es un holding empresarial global con presencia internacional y actividad en los tres sectores de la economía canaria a través de un conjunto de empresas dedicadas al sector hotelero, la construcción, la industria agroalimentaria y la agricultura sostenible.

En el año 1972 se constituyó la empresa familiar Hijos de Francisco López Sánchez, matriz del actual **Grupo Lopesan**, dedicada a la obra civil y a la producción industrial de productos de la construcción en la isla de Gran Canaria. Desde el año 1991 se ha venido desarrollando una política de compra de establecimientos hoteleros en Canarias destacando la adquisición de la mayoría accionarial del grupo alemán **IFA** en 1999.

Además de estas adquisiciones, destaca la construcción propia de tres hoteles desde el año 2000, en el entorno privilegiado de Costa Meloneras, conformándose un núcleo turístico de alta calidad, referente en la oferta alojativa en Canarias y complementado por centros comerciales y palacio de congresos, todos ellos explotados por **LOPESAN**.

Marcas by Lopesan



Marcas

Actualmente los hoteles del grupo Lopesan en Canarias se comercializan bajo las marcas Lopesan, IFA, y Abora by Lopesan.

Relevancia de los Hoteles del Grupo Lopesan

DISTRIBUCIÓN de los Hoteles del Grupo Lopesan

	Zona Canarias	Zona Centro-Europa	Zona Caribe
Total camas Lopesan	10.101	3.414	1.233
Número de Hoteles	11	7	1

CAPACIDAD de los Hoteles del Grupo Lopesan CANARIAS

	Canarias	Gran Canaria	Fuerteventura
Total camas Lopesan	10.101	9.675	426
Capacidad alojativa isla	246.476	65.476	45.224
Porcentaje Isla	4%	15%	1%

Fuente datos externos: Promotur, Oferta alojativa de Canarias por categorías (año 2016)

ESTANCIAS en los dos últimos años CANARIAS

AÑO	ESTANCIAS Lopesan	Pernoctaciones hoteleras en Canarias (fuente Promotur)	Porcentaje Lopesan- Canarias
2015	3.480.125	66.578.587	5,23%
2016	3.706.597	73.067.726	5,07%

Misión, Visión
VALORES



La **satisfacción** del cliente



La **rentabilidad** de las unidades de producción



La **sostenibilidad** social, económica y ambiental de los destinos en los que opera

Estas tres premisas garantizan las pautas estratégicas y la visión **Lopesan Group**:

Aspira a ser la empresa referente en el mercado en cuanto a gestión de actividades turísticas

Diseña sus estrategias de gestión bajo el enfoque de la satisfacción del cliente y comprometiéndose con modelos de mejora continua como camino a la excelencia.

Desea consolidarse como una organización de carácter innovador y espíritu participativo. Su objeto principal es el desarrollo de soluciones innovadoras enfocadas al incremento de la productividad, la mejora de los procesos y a la obtención de nuevos productos y servicios que contribuyan a generar valor para los clientes y la sociedad.

Aspira a ser un referente por una cultura corporativa que mantiene el máximo respeto y protección del medioambiente, siendo consciente de la necesidad de que las condiciones de trabajo de sus profesionales sean seguras, salubres y óptimas, asegurando la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos y laborales y el compromiso con el progreso social y cultural de las Islas Canarias.

Para ello, estamos convencidos de que el conjunto de comportamientos, actitudes, creencias y estilos que adopte Lopesan Group son los definidos como **VALORES CORPORATIVOS**, que declaramos públicamente en nuestra política de calidad.

- Rigor Profesional
- Honestidad
- Sinceridad y Claridad
- Compromiso con la calidad, el respeto al medio ambiente y cultura preventiva
- Promoción Interna

Mecanismos de Gestión y **MEJORA**



ADECUAR
los
procesos

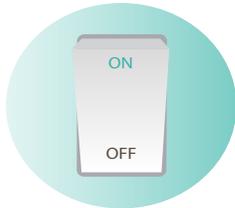


Sensibilidad



MEJORA Continua

REDUCIR
REUTILIZAR
RECICLAR



Política de Gestión

La cultura corporativa establece un sólido compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente, y de los grupos de interés interrelacionados con las distintas actividades, manteniendo el máximo respeto y protección del medioambiente, siendo consciente de la necesidad de que las condiciones de trabajo de sus profesionales sean seguras, salubres y óptimas, asegurando la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos y laborales y el compromiso con el progreso social y cultural de las Islas Canarias.

La compañía también tiene muy interiorizada la necesidad de su constante transformación y de adoptar mecanismos para introducir mediante la gestión de la innovación nuevos productos, procesos y servicios, garantizando a su vez la integridad de la información.

Desde el punto de vista de calidad se debe considerar los siguientes criterios de Filosofía corporativa:

Asegurar la satisfacción del cliente implantando mecanismos de medición y mejora.

- Adecuar los procesos, considerando los requisitos del cliente y otras partes interesadas así como los legales, de manera que el rigor en el cumplimiento de los procesos definidos, conduzcan a la consecución de los objetivos planteados.
- La mejora continua debe ser una constante de la compañía, especialmente cuando integramos en nuestros procedimientos las innovaciones y sugerencias que emanen de los clientes o de nuestros profesionales.

La sensibilidad y el cuidado de nuestro entorno natural, es un valor para nuestros clientes, y la razón principal que permite su captación; por tanto su cuidado y sostenibilidad es una apuesta estratégica de nuestra empresa.

Ambientalmente **Lopesan Group** actúa responsablemente en:

- Reducción de residuos: Reduciendo, Reciclando y Reutilizando.
- Eficiencia en el uso de recursos naturales: optimizando los consumos energéticos, el consumo de agua y combustibles.
- Sistema de Gestión Medioambiental: Manteniendo al día un sistema de gestión apropiado a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de nuestras actividades y servicios.

Lopesan Group es consciente de que la actividad que desarrolla debe realizarse sin ocasionar daños a la salud de los trabajadores y la de terceras personas que pueden permanecer en sus instalaciones. Por ello, ha desarrollado un sistema de gestión de riesgos laborales integrado en su actividad, al objeto de alcanzar los niveles más altos de seguridad y salud.

Prevención en Lopesan

En prevención, **Lopesan Group** decide:

Establecer un sistema de prevención de riesgos que cuente con los medios adecuados para alcanzar sus fines.

Prevención



Integrar

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



Fomentar

una cultura preventiva a través de la formación, información y participación de todos los agentes

R.R.H.H.

En relación a los Recursos Humanos:



- Asegurar en todo momento una política retributiva y de empleo dentro del marco legal. Respetar el derecho de asociación y afiliación sindical por parte del trabajador
- Desarrollar estilos de dirección participativos, que potencien a nuestros profesionales y que enriquezcan a la organización con el conocimiento y la experiencia de nuestros trabajadores. Cuidando especialmente las actividades de primera línea, verdadero punto crítico para aportar valor y hacer calidad.
- Asegurar el cumplimiento de los protocolos de igualdad establecidos, cuyo principal objetivo es alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo, raza o creencia. Así mismo garantizar un trato digno excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso.
- Favorecer el desarrollo profesional de nuestros empleados, mediante la formación continua y el fomento de la promoción interna.
- Fomentar la integración laboral de personas con discapacidad.

Relación con la Sociedad

- Las relaciones con las comunidades deben estar basadas en los principios de reciprocidad, responsabilidad y beneficio mutuo. Para ello, se establecerán canales para facilitar que los grupos de interés puedan transmitir sus inquietudes y sugerencias.
- Participar activamente en el desarrollo de la comunidad local, mediante actuaciones de patrocinio, filantrópicas, convenios con universidades, fundaciones..., es decir, apoyar a organizaciones cívicas y a instituciones para promover la educación, la formación, la riqueza cultural y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- **Lopesan Grupo** es especialmente sensible con los derechos de los niños y adolescentes, implementado medidas destinadas a evitar cualquier forma de represión, discriminación o explotación de menores en cualquier lugar en el que opera.
- Compras: Priorizar la adquisición de productos locales para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad, siempre que se garanticen los estándares de calidad, precio y los criterios sanitarios y de seguridad.
- Contribuir, a través de sus actividades agrícolas a alcanzar unos niveles de soberanía alimentaria cercanos a los dictados de la FAO.

Consciente de la competitividad de nuestros sectores se pretende obtener ventajas competitivas implantando un modelo de gestión de la innovación basado en:



Fomentar

la cultura de innovación en el grupo Lopesan a través de acciones para generar ideas y crear un espíritu participativo.



Introducir

mejoras en la productividad, eficiencia de los procesos y disminución de costes operativos.

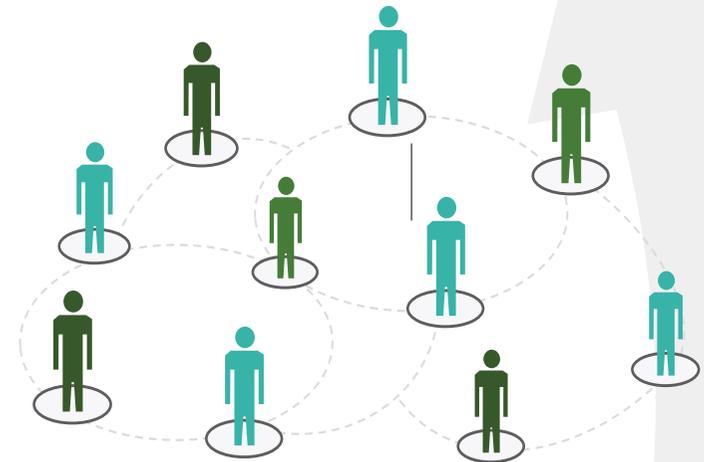
Seguridad

Y para establecer las directrices globales de seguridad y los activos de información, como respuesta al nuevo entorno tecnológico, se adoptan las siguientes medidas:

- Divulgación de buenas prácticas en seguridad de la información.
- Establecimiento de medidas para la protección de recursos y activos de información, de los sistemas de información utilizados: equipos personales, servidores, redes, aplicaciones, sistemas operativos y procesos de la empresa.
- Creación de canales internos y externos de divulgación de la filosofía corporativa y nexos de complicidad social en relación a las actividades que realiza.

Nuestra Estrategia

La estrategia de gestión desarrollada por **Lopesan** en 2016 se basa en las siguientes líneas y objetivos estratégicos:



MODELO DE NEGOCIO.

Explorar nuevos modelos de negocio que ofrezcan buenas oportunidades al Grupo Lopesan, siguiendo la tradición que ha marcado su historia: de la construcción ha pasado a la gestión hotelera, y ha ampliado en otras fórmulas evolutivas como el sector de la lavandería, la gastronomía y la agricultura.

Nos centraremos ahora en los hoteles, buscando nuevas formas de configuración y comercialización de las ofertas y servicios del establecimiento, teniendo en cuenta estrategias de up-selling, cross-selling, etc.

EXPERIENCIA CLIENTE

Los clientes son cada vez más exigentes en la configuración de sus experiencias turísticas.

- Fortalecer el conocimiento de la empresa con respecto al cliente en toda la cadena de valor, desde la reserva hasta su regreso
- Encontrar cuáles son las palancas de decisión y motivación a la hora de escoger un destino determinado.

Todo ello nos permitirá ofertar productos y servicios acordes a sus expectativas y de igual forma podremos ajustar la oferta a las necesidades reales.

AGILIDAD

La agilidad es una condición para la innovación. El reto quiere concretar soluciones para una empresa más ágil.

El modelo centralizado, con directores corporativos de los que cuelgan los diferentes hoteles, es un modelo implantado y en vías de desarrollo producto del objetivo estratégico de centralización

IDENTIFICACIÓN, CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

La excelencia de nuestra empresa dependerá de la excelencia y profesionalidad de nuestras plantillas, siendo éstos el enlace con el cliente, son quienes transmiten la imagen de la compañía. Bajo esta premisa nace este objetivo estratégico, con el fin de establecer planes de identificación, captación y retención del talento. Invertir recursos en formación, en adecuados ambiente de trabajo, en incrementar los niveles de satisfacción del clima laboral, es tan imprescindible que decididamente se apuesta por el cliente interno.

Análisis de Desempeño

Cientes

Los clientes son el centro de la gestión hotelera desarrollada por Lopesan, tal y como se refleja en la estrategia a medio plazo, que incorpora análisis de la experiencia cliente para analizar necesidades y motivaciones que puedan ser cubiertas por nuevos servicios complementarios.



Un tema de preocupación creciente de nuestros clientes es la privacidad de los datos personales que aportan voluntariamente al usar las aplicaciones de acceso y compra on line. Conscientes de su importancia, se realiza un seguimiento a las reclamaciones sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, si bien no se ha detectado ninguna incidencia a lo largo del año.

La atención prestada a nuestros clientes, centro y razón de ser de nuestros servicios hoteleros, ha permitido el logro de mejorar nuestros resultados de estancias y de habitaciones vendidas en 2016:

	2015	2016	incremento
Número de habitaciones vendidas	2.283.045	2.393.663	+4,85 %
ADR *	77,43	83,84	+8,27 %
REVPAR *	64,42	72,83	+13,05 %
TOR *	291.644.103,4	314.517.749,67	+7,84 %

* Ver Glosario

Datos referidos a Canarias y resto de países

Estos datos de negocio y la experiencia en gestión hotelera de la compañía dan como resultado una rentabilidad del negocio en 2016 de 31,75 %, y un incremento del EBITDA entre 2015 y 2016 del 10,48%. Estos resultados positivos económicos permiten a Lopesan mantener su posicionamiento en el mercado y emprender nuevas acciones innovadoras de gestión hotelera dentro y fuera de las islas.

EBITDA	90.380.194,09	99.850.391,68
---------------	----------------------	----------------------

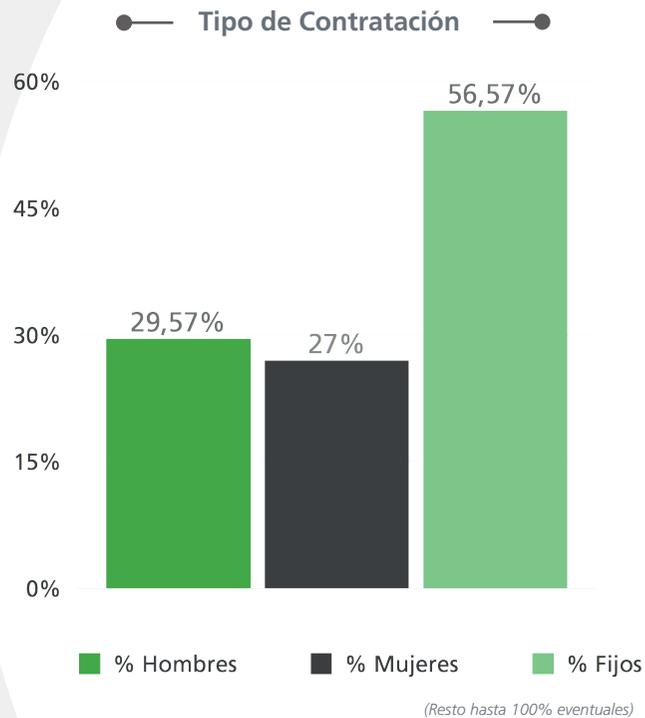


Datos referidos a Canarias y resto de países

Análisis de **Desempeño**

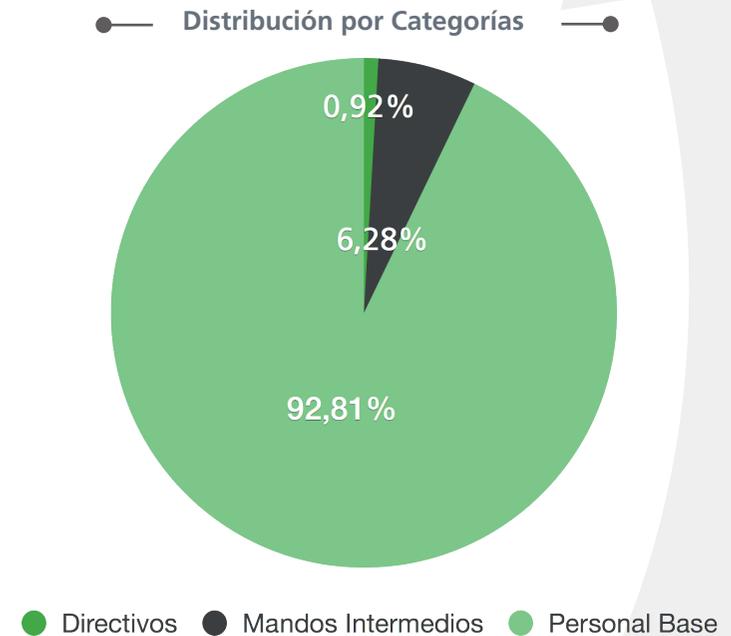
Para Lopesan es un orgullo crear y mantener cada uno de los puestos de trabajo que conforman la plantilla de nuestros hoteles. En 2016 se han creado 157 nuevos puestos de trabajo.

En la siguiente gráfica se presenta la información referida a la estabilidad de la plantilla.

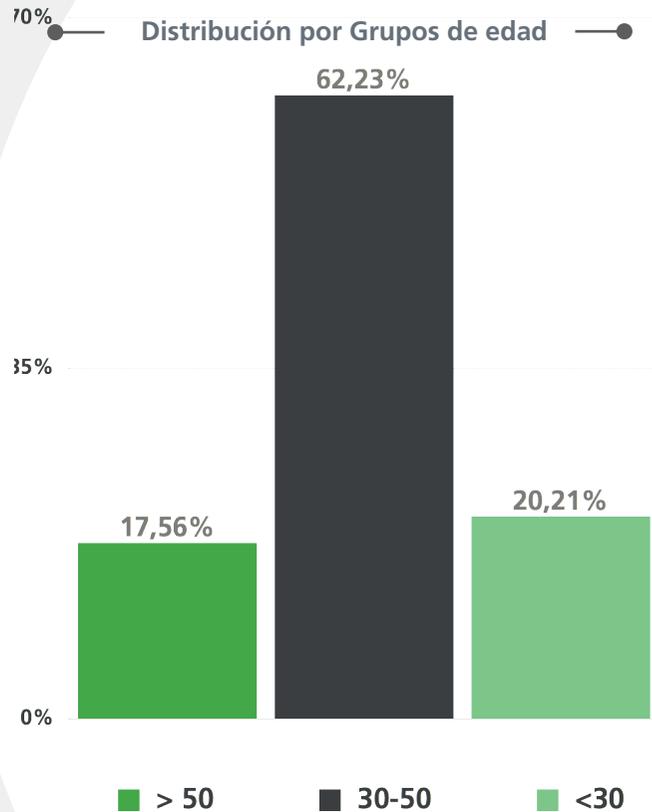
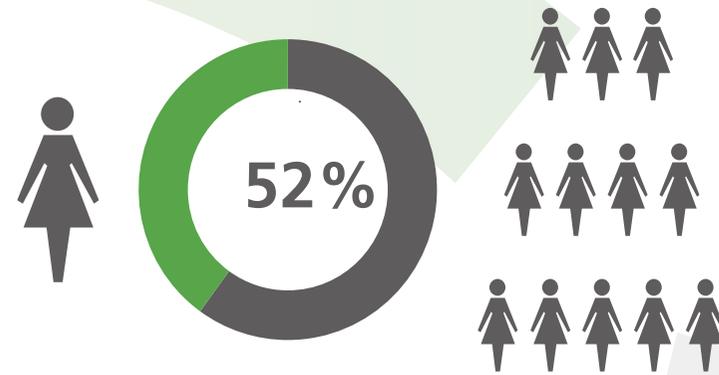
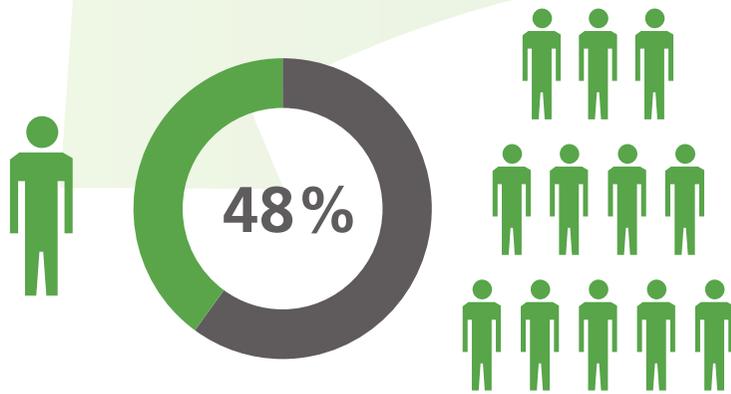


Conscientes de las limitaciones del desarrollo de carreras profesionales en el archipiélago, desde la empresa se apuesta por el talento de los profesionales de las islas, estando constituida la dirección de Lopesan por un 73% de canarios.

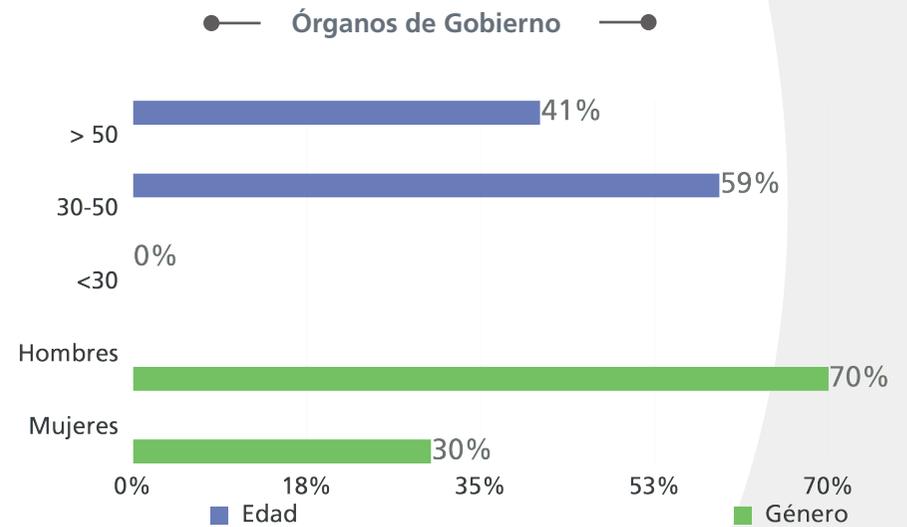
El equipo de trabajo ha alcanzado en 2016 la cifra media anual de 2.608 personas, constituida en un 52% por mujeres. La estructura de la plantilla se presenta a continuación:



Análisis de Desempeño



En los órganos de gobierno, formados por el consejo de dirección, el comité de operación de hoteles, el comité de dirección de operaciones, los jefes de departamentos y la dirección de los 11 hoteles la estructura es la siguiente:



Planes de Igualdad

Desde el consejo de Dirección se impulsa una política de recursos humanos basada en la no discriminación y se trabaja con el firme propósito de alcanzar los objetivos de los planes de igualdad. En el 2016, el comité especializado de acoso no ha determinado ningún caso de discriminación ni de acoso en la organización.

En lo referente a las reclamaciones sobre prácticas laborales se han presentado 57 reclamaciones mediante mecanismo formales en 2016, de las que 34 han sido abordadas y resueltas en ese mismo año, y las restantes han seguido tramitándose en 2017.

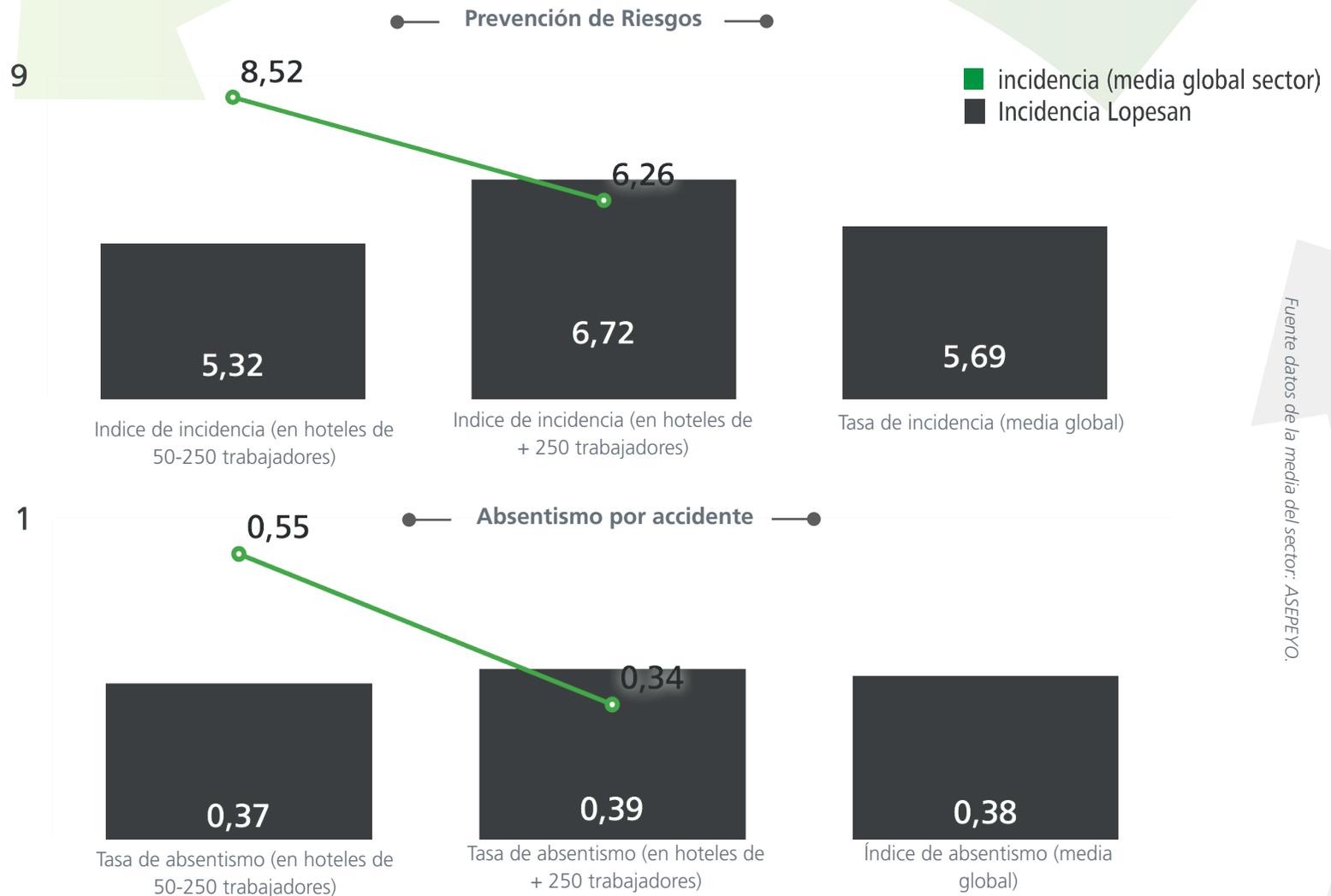
“Desde la dirección de Lopesan se trabaja con el firme propósito de alcanzar los objetivos de los planes de igualdad.”

Prevención de Riesgos

En lo referente a la prevención de los riesgos laborales de la actividad hotelera, y gracias a la integración de la actividad preventiva en todos los niveles y actuaciones de la empresa, se han logrado resultados satisfactorios en 2016, situándonos en la media del sector, e incluso mejorándola en los hoteles más pequeños.

El 100% de las lesiones han sido clasificadas de carácter leve, relacionadas con los accidentes propios de la actividad, principalmente lumbalgias, caídas o tropiezos y cortes con cuchillos o superficies afiladas.

Los resultados son también muy satisfactorios en lo referente a las enfermedades profesionales. Se han detectado dos personas en la organización a las que se les ha reconocido la enfermedad profesional relacionada con el síndrome del túnel carpiano.



Planes de Formación

En la estrategia de nuestra organización, presentada en páginas anteriores, se incluye el objetivo de mejora del proceso de identificación, captación y retención del talento.

Con este fin se invierten los recursos necesarios en formación. En 2016 se ha logrado impartir un promedio de 1,8 horas de formación/persona, con diferente distribución por categorías profesionales y sexo.



● Promedio de horas de capacitación anuales por empleado ●

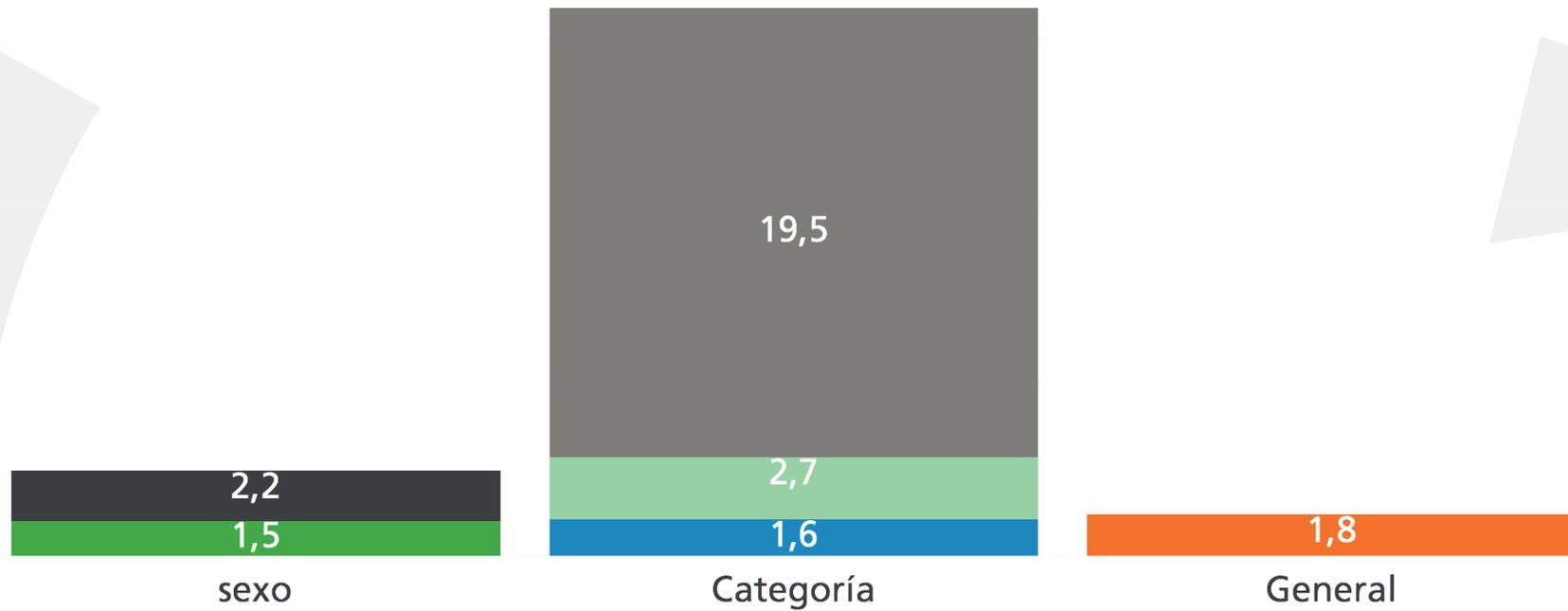
30

23

15

8

0



■ Hombres ■ Mujeres ■ Base ■ Mandos Intermedios ■ Directores ■ General

Recursos Naturales



El **Grupo Lopesan** ha implementado con éxito diferentes herramientas para la gestión sostenible de los establecimientos hoteleros. Prueba de ello es la certificación de su sistema de gestión ambiental conforme a la norma internacional ISO 14001 desde el año 2004 habiéndose adaptado a la novedosa versión del 2015 en el año 2016.

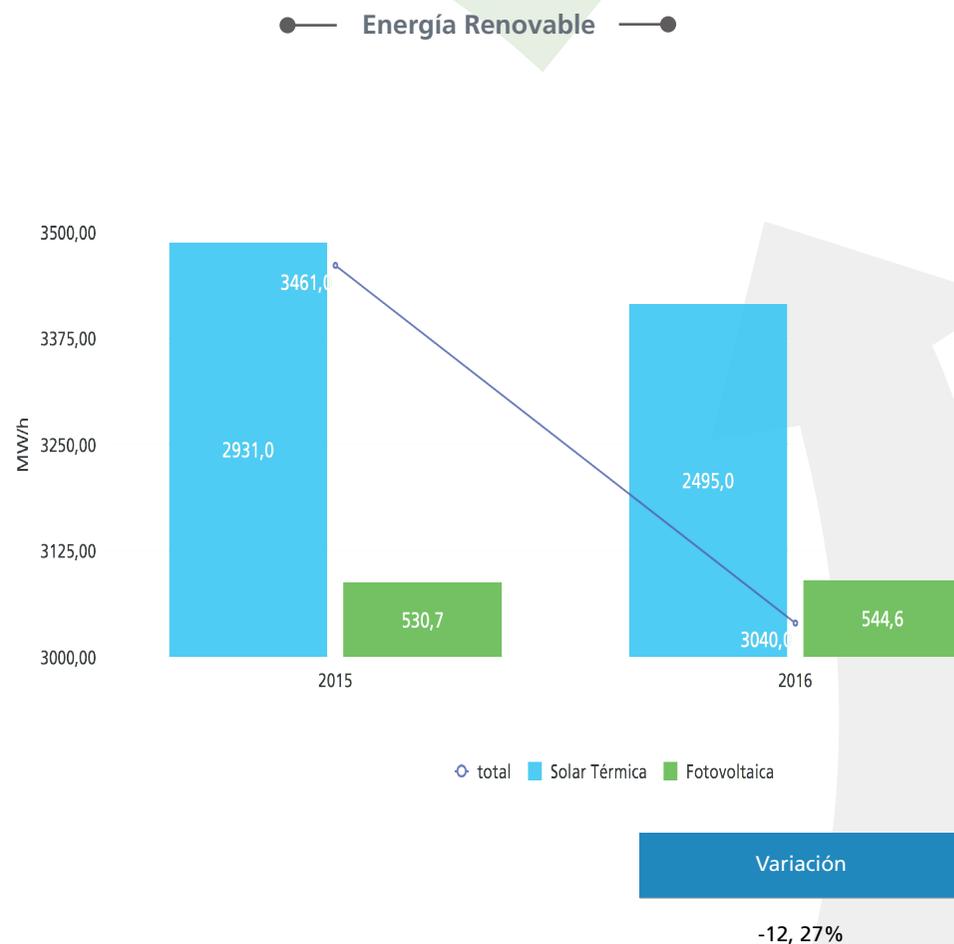
Conscientes sobre la responsabilidad compartida de proteger el medio ambiente, en Lopesan se han realizado en los últimos años fuertes inversiones, básicamente en energías renovables, ahorro energético, gestión de residuos, así como la introducción de tecnologías para utilizar agua reciclada en el riego de las zonas verdes.



Recursos **Naturales**

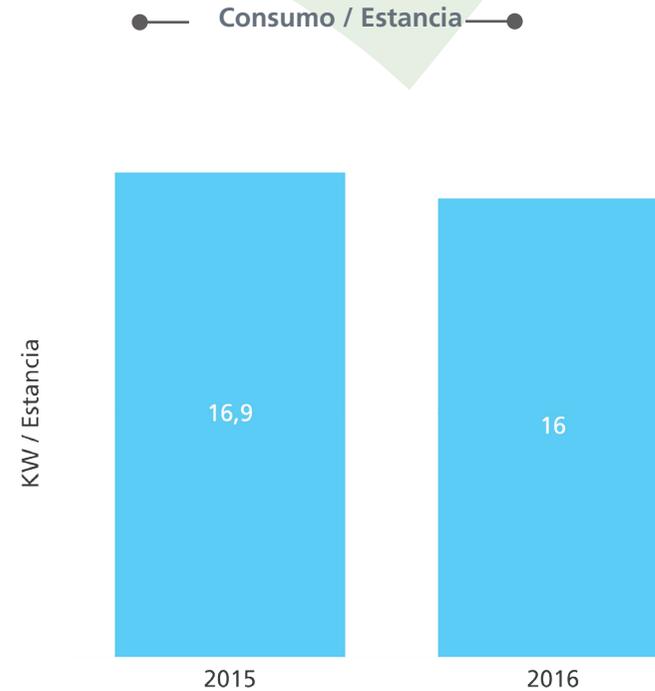
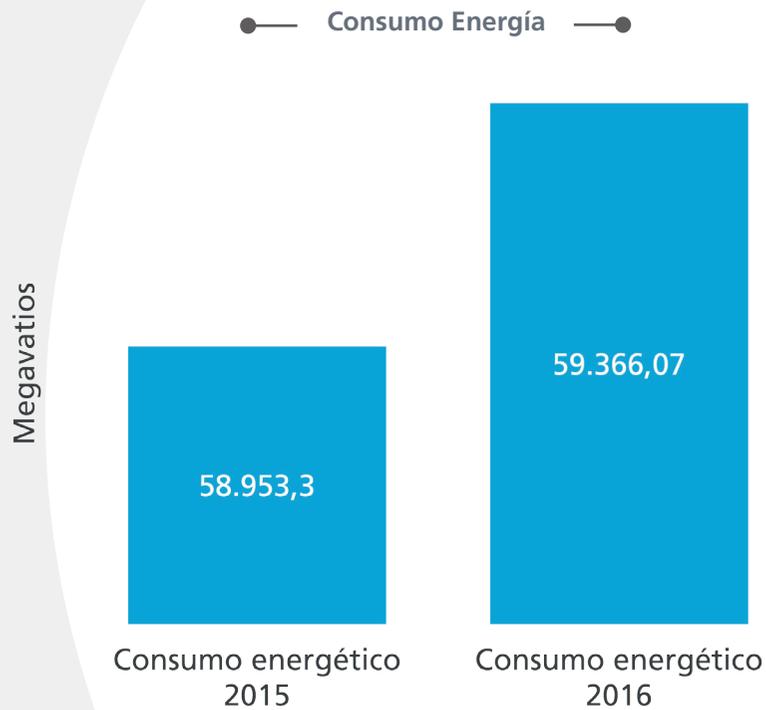
D Mediante un Convenio de Colaboración entre **Lopesan Hotel Group**, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, y la Fundación Universitaria de Las Palmas se ha desarrollado el proyecto **PILEV** (Punto de Información Lopesan de las Energías Verdes). Este proyecto consiste en comunicar vía web, la lectura en tiempo real de una red de equipos de monitorización y visualización de la producción de energía eléctrica, así como la reducción de CO2 que se consigue con las instalaciones de plantas solares y fotovoltaicas instaladas en los hoteles.

El objetivo del proyecto consiste en la sensibilización de la importancia del ahorro energético a la población en general y a los clientes de los hoteles en particular.



Además de las fuentes renovables, los Hoteles se suministran de energía procedente de la red así como de la combustión de gasoil y de propano.

A continuación se presenta una gráfica con los consumos energéticos en los que no se incluye la producción de energía fotovoltaica porque no es consumida en los hoteles, sino que es volcada a la red.



Las inversiones realizadas en eficiencia energética han logrado un ahorro del 5% en el consumo eléctrico por estancia



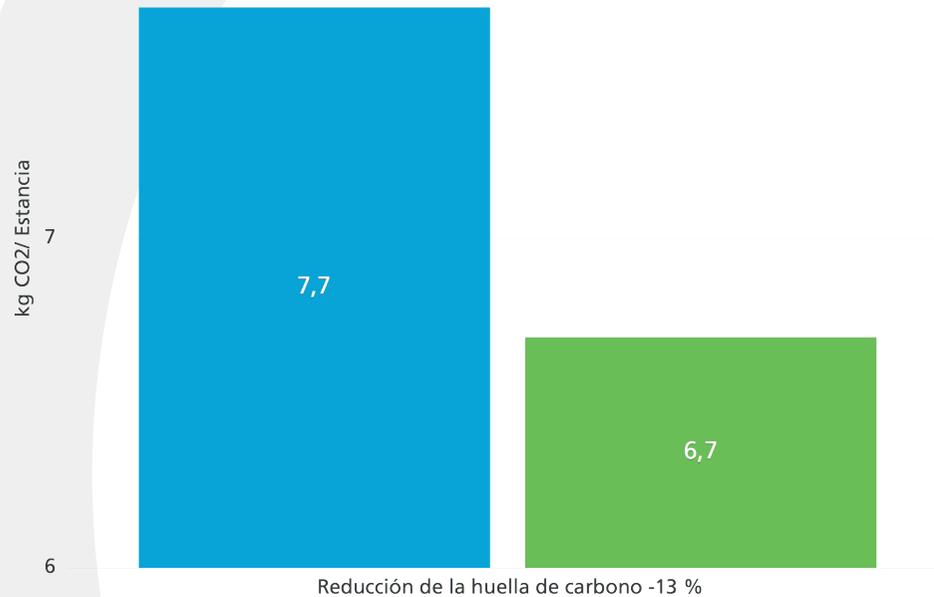
Huella de Carbono



Expresa la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por la actividad hotelera e incluye, tanto el consumo energético, como las emisiones de combustión de gas y gasoil y la fuga de gases refrigerantes usados en climatización.



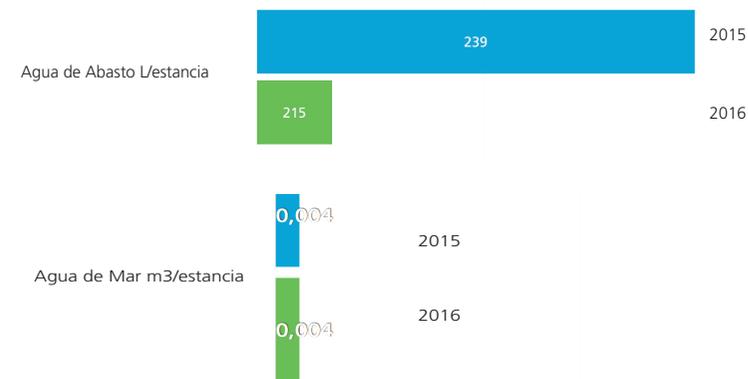
En 2016 se ha logrado una reducción del 13% de nuestra huella de carbono gracias al ahorro del consumo de energía y a la utilización de refrigerantes menos agresivos para la capa de ozono.



* En esta huella de carbono no se han incluido los consumos del SPA Corallium ni de la Thalasso Corallium.

El agua es un recurso de vital importancia en todas las Islas Canarias, especialmente en estos años de sequía. La actividad turística está intrínsecamente unida al consumo de agua, no sólo en las habitaciones del cliente sino en las zonas comunes, especialmente piscinas, jardines y actividades de ocio complementarias (spas, talasoterapias, etc).

Se ha conseguido una reducción en el consumo de agua de un 10% en el último año gracias entre otras medidas a la reutilización del agua de abasto en un 5%.



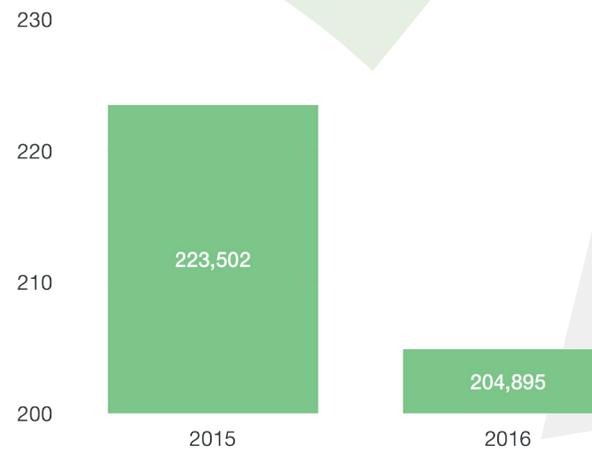
	2015	2016
Agua de Abasto	830.297 m ³	795.694 m ³
Agua de Mar	15.515 m ³	16.558 m ³

Vertidos

Los vertidos de las aguas sanitarias de los hoteles son conducidos a la red de alcantarillado municipal. En el Hotel Costa Meloneras y en el Hotel Villa del Conde el agua es sometida previamente a un tratamiento de depuración. En el año 2016 se ha conseguido disminuir en un 8,3% los vertidos de aguas sanitarias a la red municipal.

Por su parte los vertidos del agua de la talasoterapia del Hotel Villa del Conde son conducidos a un pozo filtrante. Han aumentado en un 32,6% en el último periodo.

Agua vertida a red de alcantarillado municipal
(Litros/estancia)



Agua vertida a pozo filtrante
(Salmuera)
Litros/estancia



Residuos

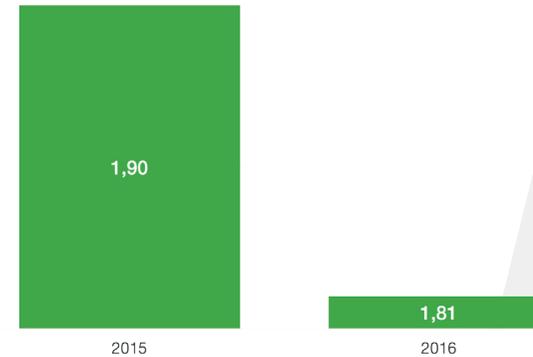
La estancia de los clientes en nuestros hoteles genera diferentes residuos derivados de los servicios alojativos, pero también del mantenimiento de las instalaciones de los edificios.

Lopesan ha implantado prácticas de prevención de la generación de residuos mediante:

- la optimización de las tareas de mantenimiento de las infraestructuras y
- la implantación de buenas prácticas en el sector hotelero como la utilización de envases a granel y prácticas de compra responsable, logrando una disminución del **5,18%** en la producción de residuos totales.



Residuos Kg. /estancia



Producción por tipos de Residuos

Porcentaje no Peligrosos	99,69 %
Porcentaje Peligrosos	0,31 %



Finca de VENEGUERA

En su propósito de vincular a la industria turística con el sector primario de las islas, la Finca de Veneguera, propiedad que el Grupo Lopesan adquirió en 2014 y que ya se dedicaba a la explotación agrícola desde tiempos históricos, ha comenzado a abastecer con frutas de temporada a los hoteles que el Grupo posee en Gran Canaria.

Para el grupo turístico canario, esta vinculación refuerza a ambos sectores, y permitirá dar a conocer a sus clientes los productos de la tierra y mejorar la calidad de su oferta gastronómica

Recursos Naturales



Lopesan adquiere anualmente 4 millones de kilos en productos de alimentación para llenar la despensa de los 11 hoteles que tiene en Canarias.



En 2016 se ha alcanzado las 57 hectáreas totales de cultivo de plátanos, mangos, aguacates, cítricos y otros frutales, 3 de ellas de cultivo ecológico. La producción se ha incrementado en 6 hectáreas desde 2015.



La intención del Grupo Lopesan es seguir potenciando el carácter rural de la finca a través de la explotación agrícola, pero también con acciones de preservación del entorno paisajístico. Para ello en 2016 se han plantados 400 ejemplares de pinos y sabinas.

“Para el grupo turístico, esta vinculación permitirá dar a conocer a sus clientes los productos de la tierra y mejorar la calidad de su oferta gastronómica”



SOCIEDAD

Los directivos demuestran en su gestión diaria el compromiso con la sociedad canaria, fomentando la actividad económica de las islas en las que desarrolla su actividad, principalmente Gran Canaria y Fuerteventura.

Dada la importancia de los suministros en el funcionamiento de los hoteles, especialmente en los servicios de restauración, se han desarrollado e implantado criterios de elección y evaluación de

proveedores. Tomando como referencia el TOP 100 de nuestro listado de proveedores, se ha logrado realizar el 75% de las compras a proveedores locales, y un 18% correspondiente a productos locales.

Se han desarrollado proyectos en alianza con organizaciones públicas o privadas que contribuyen a resolver problemáticas relacionadas con el impacto de nuestra actividad turística en la sociedad, a lo largo de toda la cadena de valor. En el 2016 destacan los siguientes:



- Adhesión a la iniciativa del Gobierno de Canarias para el fomento del consumo en los hoteles de los productos agrícolas locales, mediante el convenio con la empresa GMR Canarias (Gestión del medio rural de Canarias), como resultado de la iniciativa Crecer Juntos. El objetivo de este convenio es potenciar y promocionar el sector agrícola canario y el mercado turístico, fomentando el consumo de productos locales por los turistas, una asignatura pendiente en Canarias.
- Firma de convenio con el Cabildo para repoblar Veneguera con pinos, acebuches y sabinas. El convenio incluye la restauración de la cubierta vegetal (reforestación), el mantenimiento de la repoblación durante el primer verano y la señalización de senderos

y pistas forestales públicos. Además, Lopesan se ocupa de la mano de obra, el agua de riego y las canalizaciones, comprometiéndose a dotar a las fincas de nuevos embalses. En noviembre de 2016 miembros del Cabildo de Gran Canaria, la fundación sin ánimo de lucro Foresta, el Grupo Lopesan, y alumnos de secundaria del CEO Mogán se congregaron en la finca Veneguera y Tabaibales, situada en el Parque Rural del Nublo, para plantar 400 árboles con el fin de repoblar la zona.

- Apoyo en cena benéfica contra la leucemia de la Fundación Alejandro Da Silva cediendo las instalaciones de Lopesan Baobab Resort.
- Promoción de la innovación hotelera de Canarias en Suiza



Sociedad

- Participación de la empresa en la Carrera de Empresas
 - Apoyo a la industria textil con la celebración de Moda Cálida en las instalaciones de Lopesan
 - Contribución a la alimentación de 20.000 personas necesitadas cada año mediante el reparto de comidas de forma periódica para ONGs y centros de acogida como la Cruz Roja o Caipsho (centro de acogida e intervención con personas sin hogar), una labor solidaria que realiza desde hace años.
- Participación anual en la feria del mango de Mogán. Con la venta de la fruta vendida se recauda dinero para el Banco de Alimentos y los niños desfavorecidos del municipio.
 - Contribución a la reforestación en Valsequillo con el apoyo en el proyecto “Residuos solidarios” que desarrolla la Fundación Canaria para la Reforestación (Foresta) a través de la venta de 600 kilos de chapas recicladas en los hoteles de Lopesan. Con la venta de las chapas y otros materiales reciclados, Foresta adquiere plantas para repoblar esta zona rural.



- Colaboración con la Cruz Roja abanderando una mesa solidaria con motivo del Día de la Banderita de La Cruz Roja, para recaudar fondos. En la edición de 2016 dichos fondos fueron destinados a diferentes proyectos dirigidos a apoyar a la infancia y a sus familias en la Provincia de Las Palmas, bajo el lema "Números que ayudan a acabar con la desigualdad".
- Organización del concurso anual Think in Innovation basado en ideas creativas que fomentan el trabajo en equipo y premia el talento de empleados y universitarios.
- Concienciación en el Día Mundial de la Diabetes iluminando de azul el

Hotel Lopesan Villa del Conde.

- Acuerdo con el Cabildo de Gran Canaria para la instalación de 18 puestos de artesanía a la entrada del Hotel Costa Meloneras y del Villa del Conde con la intención de acercar las costumbres grancanarias a locales y turistas
- Firma del manifiesto por el paisaje de Gran Canaria.

Además de estas alianzas formales, Lopesan ha colaborado con 56 entidades mediante aportaciones puntuales, patrocinios o colaboraciones, con una inversión social de 91.553 € en el año.



RECONOCIMIENTOS

La labor de gestión responsable de nuestros establecimientos ha logrado en 2016 los siguientes reconocimientos:

- La revista 'Actualidad Económica' premia al grupo Lopesan por su capacidad para generar puestos de trabajo.
- El Cabildo premio con el sello de Distinción del Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) a los hoteles y centros del Grupo Lopesan.
- Premio 'Travelife' Oro a los 11 hoteles de la cadena.
- Premios al grupo Lopesan en los 'World Travel Awards 2016':
 - o Mejor Resort Nacional al Lopesan Baobab Resort.
 - o Mejor Resort de Deportes Nacional al Lopesan Costa Meloneras.
 - o Mejor Resort de Casino de Europa al Lopesan Costa Meloneras.



Además, los TTOO y agencias han destacado nuestra calidad:

- ‘Expedia’ premia a Lopesan como ‘cadena hotelera más competitiva de Canarias’.
- Lopesan Costa Meloneras y Lopesan Baobab repiten galardón ‘Holyday Check’
- La 2º edición de ‘ReThink Hotel’ (del Grupo Habitat Futura) premia a los hoteles de Lopesan como los ‘mejores en sostenibilidad y rehabilitación hotelera’ por su apuesta ‘EcoLopesan’.
- El turoperador ‘Apollo’ premia en la categoría ‘5 estrellas’ y ‘5 estrellas plus’ al Hotel Villa del Conde con el ‘premio plata’ y al hotel ‘Baobab’ con el ‘premio bronce’.
- ‘Qué Bueno Heineken’ premia a Antonio Montero, chef del hotel Villa del Conde.

- El portal ‘Booking’ premia a los hoteles IFA Faro, IFA Dunamar, IFA Buenaventura, Lopesan Costa Meloneras y Lopesan Villa del Conde con el ‘Guest Review Award 2015’.
- Reconocimiento de Thomas Cook a la calidad de los hoteles del grupo Lopesan al cumplir con los máximos niveles de excelencia en los premios Sunny-Heart-Awards 2016.
- La Asociación de Agencias de Viajes RTK premia por cuarta vez seguida a los hoteles del Grupo Lopesan: Costa Meloneras, Baobab y Villa del Conde, como unos de los TOP 100 hoteles mejores del mundo.
- El turoperador Jet2Holydays concede el premio a la Calidad Hotelera a los Hoteles Villa del Conde y Costa Meloneras.



Glosario de Términos

ADR

Tarifa media de alojamiento por habitación ocupada (Average daily rate)

GRI

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y de ESG (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo). El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más ampliamente utilizada en el mundo, lo que permite impulsar una mayor transparencia.

ISC

Índice de satisfacción de Clientes

ISG

Índice de satisfacción General

IRO

Índice de Reputación Online

REVPAR

El RevPAR es el más importante medidor utilizado en la industria hotelera para valorar el rendimiento financiero de un establecimiento o una cadena. Es una abreviatura del inglés Revenue Per Available Room, ingreso por habitación disponible. Se refiere siempre a un periodo determinado (semanal, mensual, anual, etc.).

TOR

Ingresos totales de explotación (Total operation revenue)





**ANEXO
FICHAS**

A continuación se presentan los resultados de los diferentes indicadores de sostenibilidad con los que se monitoriza la actividad de LOPESAN, indicando la página de la presente memoria en la que se comentan los resultados. Con la finalidad de cumplir con el principio de transparencia se incluyen, además, otros indicadores que no son comentados en el texto de la memoria por su carácter técnico.

Indice de contenido GRI		2016	Unidades	Página
CATEGORIA: ECONOMICOS				
DESEMPEÑO ECONOMICO				
G4-EC1.	Valor económico directo generado y distribuido			
	EBITDA	99.850.391,68	€	19
	Rentabilidad	31,75%		19
G4-EC4.	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	381.556,21	€	
PRESENCIA EN EL MERCADO				
G4-EC5.	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local	Coinciden		
G4-EC6.	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	73%		20
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
G4-EC9.	Porcentaje del gasto correspondiente a proveedores locales	75%		37
	Porcentaje del gasto correspondiente a proveedores locales y producto local	18%		37
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE N° 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos				
	Creación de empleo	157		20
Criterio COP-16.				
	Inversión social estratégica y filantropía	91.553		41
	Destinatarios de inversión social	56		41
OTROS INDICADORES ECONOMICOS				
	Gastos en medio ambiente	1.290.436	€	27

Índice de contenido GRI			Unidades	Página
CATEGORIA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORIA PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			2016	
EMPLEO				
G4-LA1	Tipo de contratación desglosada por sexo			
	% hombres fijos	29,57%		20
	% mujeres fijas	27,00%		20
	%fijos	56,57%		20
G4-LA2	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.			
	Tras el permiso. Mujeres	83%		
	Tras el permiso. Hombres	100%		
	Tras el permiso. Total	95%		
	Retención al año de la baja. Mujeres	61%		
	Retención al año de la baja. Hombres	79%		
	Retención al año de la baja. Total	73%		
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para Dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	100%		
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo			
	* Índice de incidencia (hoteles 50-250 trabajadores)	5,32		23
	* Índice de incidencia (hoteles más de 250 trabajadores)	6,72		23

	* Índice de incidencia (media global)	5,69	23
	Tipo de lesiones: leve	100% leve	22
	Casos de enfermedad profesional	2	22
	< Tasa de absentismo por accidentes (50-250 trabajadores)	0,37	23
	< Índice de absentismo por accidentes (más de 250 trabajadores)	0,39	23
	< Índice de absentismo por accidentes (media global)	0,38	23
	% Casos de absentismo por sexo		
	Hombre	42%	
	Mujer	58%	
	% Días de baja por sexo		
	Hombre	29%	
	Mujer	71%	
	Víctimas mortales relacionadas con el trabajo	0	22
	Tasa de absentismo por enfermedad común		
	Hombres. Tasa absentismo	2,26%	
	Mujer. Tasa absentismo	4,25%	
	Total. Tasa absentismo	3,21%	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	0	
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		
	General	1,8	24 y 25
	Hombres	1,5	25
	Mujeres	2,2	25
	Base	1,6	25

	Mandos Intermedios	2,7		25
	Directores	19,5		25
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad			
	Órganos de gobierno			
	> 50	41%		21
	30-50	59%		21
	<30	0%		21
	Hombre	70%		21
	Mujer	30%		21
	Desglose de la plantilla			
	DIRECTIVOS	0,9%		21
	> 50	0,2%		21
	Hombre	0,2%		21
	Mujer	0,0%		21
	30-50	0,7%		21
	Hombre	0,5%		21
	Mujer	0,2%		21
	MANDOS INTERMEDIOS	6,3%		21
	> 50	2,6%		21
	Hombre	1,5%		21
	Mujer	1,1%		21
	30-50	3,6%		21
	Hombre	2,0%		21
	Mujer	1,6%		21
	<30	0,1%		21
	Hombre	0,0%		21

	Mujer	0,1%		21
	PERSONAL BASE	92,8%		21
	> 50	14,7%		21
	Hombre	7,7%		21
	Mujer	7,0%		21
	30-50	58,0%		21
	Hombre	25,4%		21
	Mujer	32,5%		21
	<30	20,1%		21
	Hombre	10,7%		21
	Mujer	9,5%		21
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación			
	Presentadas en 2016	57		22
	Resueltas en 2016	34		22
SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS				
NO DISCRIMINACIÓN				
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas			0
SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes			
	Encuestas satisfacción de los clientes: IRO	84,73		18
	Encuestas satisfacción de los clientes: ISC	83,42		18
	Encuestas satisfacción de los clientes: ISG	83,81		18
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes			0

OTROS CRITERIOS					
SOCIEDAD					
COP-18	Proyectos de inversión social en alianza con organizaciones públicas o privadas en torno al			15	

Índice de contenido GRI	2015	2016	Unidades	Página	
ENÉRGÍA	2015	2016			
G4-EN 3	Consumo energético interno	58.953,30	59.366,07	Megavatios	29
G4-EN5.	Intensidad energética	0,0169	0,0160	Megavatios/	29
G4-EN6.	Reducción del consumo energético		-5%		29
AGUA	2015	2016			
G4-EN8.	Captación total de agua según la fuente				
	Agua de abasto	830.297	795.694	m3	31
		0,239	0,215	m3/estancia	31
	Agua de mar	15.515	16.558	m3	31
		0,004	0,004	m3/estancia	31
G4-EN10.	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada				
!	Porcentaje de reutilización del agua de abasto	6%	5%		31
BIODIVERSIDAD	2015	2016			
G4-EN13.	Hábitats protegidos o restaurados.				
!	Hectáreas de cultivo (Proyecto Veneguera)	Sin datos	57,37	Ha	35
!	Porcentaje de cultivo ecológico	Sin datos	5%		35
!	Plantones de reforestación	Sin datos	400		35
EMISIONES	!	2015	2016		
G4- EN15.	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	8.746.580	8.195.555	k CO ₂	
G4-EN16.	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	26.855.387	24.777.060	k CO ₂	

G4-EN18.	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	7,7	6,7	kg CO2/ estancia	31
G4-EN19.	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero		-13%		31
EFLUENTES Y RESIDUOS		2015	2016		
G4-EN22.	Vertido total de aguas, según calidad				
	Agua vertida a red de alcantarillado municipal	777.815	759.463	m3	
		223,502	204,895	litros/estancia	32
	Agua vertida a pozo filtrante (salmuera)	4.658	6.580	m3	
		1,3384	1,7752	litros/estancia	32
G4-EN23.	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento				
	Residuos no peligrosos	6.602.969	6.672.360	kg	
	Residuos peligrosos	24.641	21.019,18	kg	
	Total residuos	6.627.610	6.693.379	kg	
		1,90	1,81	kg/estancia	33
	Porcentaje no peligrosos	99,63%	99,69%		33
	Porcentaje peligrosos	0,37%	0,31%		33
	Porcentaje entregado al Complejo Ambiental de Juan Grande (Ecoparque Sur)	69,13%	69,27%		
	Porcentaje entregado a gestor autorizado	30,87%	30,73%		

