



MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

2020


LOPESAN
HOTEL GROUP



ÍNDICE

01	Sobre este informe	04	05.4	Retención del talento	49
02	Carta de nuestro CEO	07	06	Compromiso social	52
03	Bienvenidos a Grupo Lopesan	10	06.1	Apoyo al desarrollo local	54
03.1	Misión, visión y valores	12	06.2	Iniciativas solidarias	54
03.2	Estrategia de negocio	14	06.3	Reconocimientos	58
03.3	Marcas Lopesan	18	07	Buen gobierno	60
03.4	Enfoque de gestión sostenible	22	07.1	Gestión de la gobernanza	61
04	Impacto positivo en el planeta	24	07.2	Excelencia en el servicio	64
04.1	Lucha contra el cambio climático	28	07.3	Certificaciones	65
04.2	Uso responsable del agua	34	08	Nuestro desempeño económico	67
04.3	Economía circular	38	09	Otras áreas de negocio	70
04.4	Protección de la biodiversidad	40	09.1	Actividad turística no hotelera	72
05	Equipo humano de Lopesan	24	09.2	División agrícola	77
05.1	Impacto de la COVID-19 en el equipo	43	09.3	División industrial	80
05.2	Nuestra plantilla	44	10	Tabla GRI	83
05.3	Seguridad y salud laboral	47			



La presente Memoria de Sostenibilidad, que publicamos por quinto año consecutivo, ofrece una **visión completa** de las actuaciones llevadas a cabo por la compañía en materia económica, social y ambiental durante el ejercicio 2020.

Se trata de un documento clave para nuestros **grupos de interés**, ya que permite identificar necesidades y mantenerse informados de los aspectos de mayor relevancia, así como hacer seguimiento de los compromisos y cumplimiento de los retos a los que nos enfrentamos.

El informe muestra la gestión de los impactos, tanto positivos como negativos, que generamos en materia de sostenibilidad en un año marcado por la **pandemia mundial** que ha afectado a toda la humanidad. A lo largo de dicho informe, detallamos las medidas y actuaciones que hemos llevado a cabo para hacer frente a la mayor crisis sanitaria mundial de los últimos cien años y la peor crisis económica que ha azotado al sector turístico hasta la fecha.

En este extremadamente difícil contexto, en Lopesan no nos hemos rendido, y hemos continuado trabajando no sólo para mantenernos líderes en el sector turístico de las Islas Canarias,

sino también para ser un **referente** en relación con la sostenibilidad.

De esta forma, además de asegurar a nuestros clientes un servicio de máxima calidad como sello de identidad, trabajamos para garantizar un modelo de **gestión responsable, sostenible y seguro** que integre todas las áreas del negocio y trace el camino hacia una organización fuertemente comprometida con la sociedad y el medio ambiente.

A través de estos compromisos, conseguimos cumplir las expectativas de unos clientes cada vez más concienciados con el respeto al medio ambiente y el turismo sostenible. La protección del entorno y el paisaje natural en el que se ubican nuestros establecimientos y la promoción y desarrollo cultural en las áreas en las que estamos presentes, permiten garantizar el desarrollo sostenible de nuestra compañía.

En definitiva, la **Memoria de Sostenibilidad 2020** pretende ser un documento donde compartir con nuestros grupos de interés de forma rigurosa y transparente el desempeño, los logros y los compromisos de la empresa en materia de responsabilidad social corporativa.

Nuestro impacto en cifras en la división hotelera durante el 2020



01

Sobre este informe

02

Carta de nuestro CEO

03

Bienvenidos a Grupo Lopesan

04

Impacto positivo en el planeta

05

Equipo humano de Lopesan

06

Compromiso social

07

Buen gobierno

08

Nuestro desempeño económico

09

Otras áreas de negocio

10

Tabla GRI

Alcance de la Memoria

La presente memoria incluye la información económica, ambiental y social relativa al ejercicio 2020 de nuestros **11 hoteles** ubicados en las Islas Canarias. Además, proporcionamos datos relevantes de nuestro desempeño sostenible en el resto de divisiones empresariales que también forman parte del Grupo Lopesan: actividades turísticas no hoteleras, división agrícola y división industrial.

Por otro lado, esta memoria es un reflejo de nuestro compromiso en la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Asimismo, la elaboración del informe se ha realizado siguiendo las **directrices del Global Reporting Initiative (GRI)** en base a las indicaciones de su versión *GRI Standards*, donde se establecen los principios de reporte fundamentales para el desarrollo de informes de sostenibilidad.

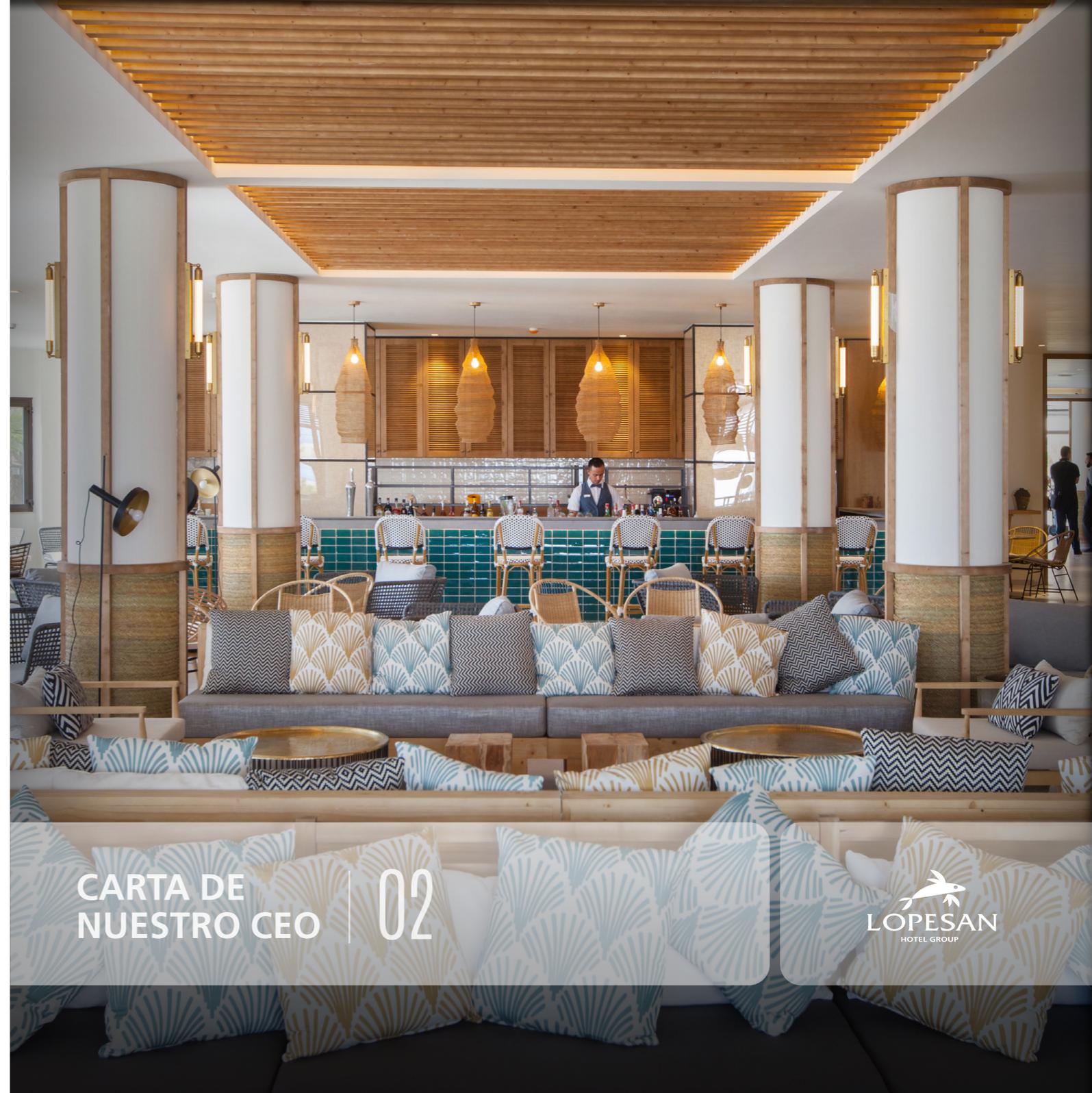
Establecimientos hoteleros incluidos en la Memoria



Puedes saber más sobre el Grupo Lopesan y la actividad que llevamos a cabo en nuestra página web



[lopesan.com](https://www.lopesan.com)



CARTA DE NUESTRO CEO | 02



Recuperar el tiempo perdido

En nuestros más de 25 años de historia en el sector hotelero, nunca hemos vivido una situación tan adversa como la provocada por la crisis sanitaria debida a la COVID-19 y pese a las dificultades y a los nuevos desafíos a los que nos hemos tenido que enfrentar, hemos logrado continuar y **saber encontrar las alternativas necesarias** para garantizar la continuidad de nuestro negocio, además de procurar asegurar la empleabilidad de las personas de nuestro equipo.

Con la paulatina vuelta a la normalidad, tanto las políticas puestas en marcha por las diferentes instituciones públicas como los esfuerzos del mundo empresarial, deben ir orientados a recuperar el tiempo perdido y **tratar de mejorar la relación con nuestro entorno**.

Uno de los efectos derivados de la actual crisis, y que ha sido tenido en cuenta a la hora de diseñar los futuros planes estratégicos de Lopesan Hotel Group, es el valor añadido y la importancia que los consumidores otorgan a las **políticas de sostenibilidad y seguridad** como elemento diferenciador.

Cada vez es más frecuente que los pequeños detalles, vinculados al **desarrollo sostenible**, decanten la balanza a la hora de elegir un producto concreto entre una variada oferta de similares características. En este nuevo escenario, debemos ser capaces de comunicar, de forma efectiva y clara, todas las medidas puestas en marcha por la compañía con el objetivo de mantener las condiciones de seguridad de nuestros clientes y colaboradores, generar un impacto social y en la comunidad local positivo, basado en la responsabilidad y el beneficio mutuo y de minimizar

el impacto ambiental de la actividad turística, garantizando el respeto al ecosistema en el que se integran nuestros hoteles.

A nuestras líneas de actuación en relación a la minimización de residuos, la mejora del Sistema de Gestión Energético, la producción local y sostenible de productos de Km 0 en nuestra Finca de Veneguera y del plan de modernización y renovación de centros e instalaciones, a través del cual hemos conseguido mejoras en confort y eficiencia, se unen nuevos proyectos como la **instalación de los nuevos parques eólicos** en los que hemos trabajado durante este año.

Lopesan Hotel Group debe ocupar un puesto destacado entre las empresas innovadoras que lideran, en el sector turístico, los cambios necesarios para reconducir el actual modelo productivo y llevarlo al siguiente nivel, en el que la protección de los elementos de nuestro entorno natural es prioritaria y no está reñida con los anhelos de aquellos consumidores concienciados, que premian con su confianza los esfuerzos llevados a cabo por las compañías preocupadas por preservar el **equilibrio entre la actividad humana y la biodiversidad**.

La **resiliencia** es un término que, en psicología, define la capacidad que tiene una persona para superar una circunstancia traumática y recuperarse después de un golpe. Este fenómeno también es aplicable a nuestra sociedad, que atraviesa por una crisis global sin precedentes en tiempos modernos, por lo que no existe una fórmula de éxito que nos pueda ayudar a superponernos. Debemos ser capaces de crearla nosotros mismos, partiendo de cero.

En Lopesan Hotel Group creemos firmemente que no solo debemos tratar de volver a la normalidad. Como colectivo, tenemos que ser más ambiciosos y, por ello, nuestra compañía apuesta decididamente por impulsar medidas que nos ayuden a lograr

un saneamiento ambiental pleno y tratar de generar los automatismos necesarios para que la **industria turística vuelva a ser un motor económico determinante, pero, al mismo tiempo, respetuoso con el medioambiente**.



Francisco López | CEO de Lopesan Hotel Group



BIENVENIDOS A
GRUPO LOPESAN

03


LOPESAN
HOTEL GROUP

Iniciamos nuestra actividad en 1972 a través de la empresa Hijos de Francisco López, matriz del actual Grupo Lopesan, especializándonos en el sector de la construcción de obra pública. Con el paso de los años, comenzamos un proceso de diversificación empresarial y expansión internacional, convirtiéndose la **actividad hotelera** en nuestro principal negocio dentro del Grupo.

Actualmente, somos la compañía **líder en la industria del turismo de las Islas Canarias** y una de las principales en España, con más de 16.000 camas distribuidas en 20 hoteles situados en los destinos de Gran Canaria, Fuerteventura, Alemania, Austria y República Dominicana.

Esta expansión internacional ha permitido consolidar a lo largo de los años nuestra actividad hotelera como principal área de negocio, que se complementa con las divisiones de **servicios no hoteleros y de ocio**, que enriquecen la experiencia de viaje de nuestros clientes.

Además, contamos con una **división agrícola**, centrada en la agricultura sostenible y con la que obtenemos fruta y verdura

de proximidad que ofrecemos a nuestros huéspedes. Finalmente, continuamos trabajando en el **sector de la construcción**, que forma parte de la división industrial de la compañía, y en la actividad de **promoción inmobiliaria**.

Por último, no podemos olvidar hacer una referencia expresa a nuestra plantilla. El éxito profesional de Lopesan no sería posible sin la profesionalidad, compromiso y talento de nuestros **empleados**, gracias a los que podemos ofrecer el mejor servicio a los clientes y afianzar la posición de liderazgo de Lopesan en el sector turístico de las Islas Canarias.

Calidad, excelencia y sostenibilidad son nuestros ingredientes para crear experiencias memorables.



03.1. Misión, visión y valores

Apostamos firmemente por integrar nuestro **modelo de negocio sostenible** en la estrategia de la organización, como pilar estratégico de gestión.

Nuestro compromiso con la contribución al **desarrollo y prosperidad** de las poblaciones en las que estamos presentes, así como reducir el impacto ambiental de las actividades que desarrollamos, son la base de nuestra estrategia de sostenibilidad, que se halla plenamente integrada en la misión, visión y valores de la compañía.

Esto nos permite **crear valor** e impulsar el desarrollo económico y social de la comunidad en la que operamos, además de establecer un sólido compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente y de nuestros grupos de interés.

En Lopesan, el **compromiso con las personas** se traduce en una preocupación constante por asegurar que las condiciones de trabajo de nuestros profesionales sean seguras, saludables y óptimas. Igualmente, nos preocupamos por la igualdad de oportunidades y el respeto de los derechos humanos y laborales.



Nuestra misión

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



Nuestra visión

- Aspirar a ser la **empresa de referencia** en el sector en cuanto a gestión de actividades turísticas.
- Conseguir la **satisfacción del cliente** a través de modelos de mejora continua como camino a la excelencia.
- Consolidarnos como una organización de **carácter innovador** y espíritu participativo.
- Ser un referente por nuestra **cultura corporativa** de respeto y protección del medio ambiente y protección de la salud y seguridad laboral de nuestros trabajadores, garantizando el respeto de los derechos humanos y laborales.



Nuestros valores

Se basan en 5 comportamientos y directrices básicas:

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

La involucración de nuestro equipo humano es clave para seguir avanzando en el camino hacia la sostenibilidad, a través de una cultura de responsabilidad social y respeto y protección del medio ambiente.



03.2. Estrategia de negocio

Nuestros objetivos estratégicos se definen en un plan a cuatro años que abarca hasta 2022. No obstante, el enorme impacto que la COVID-19 ha causado en el turismo, con un dramático descenso de la ocupación hotelera, ha ralentizado irremediablemente los avances en las líneas estratégicas que nos habíamos marcado. Nuestros esfuerzos se han centrado en adaptarnos a los requerimientos exigidos por las autoridades sanitarias para evitar el contagio y trabajar en mercados no habituales para minimizar el impacto de la pandemia en el Grupo.

Además, para afrontar este gran reto, hemos apostado por **la sostenibilidad y la digitalización** como pilares estratégicos básicos para la recuperación del sector turístico canario, pilares que se han impulsado a consecuencia de la pandemia y que permitirán aportar mayor valor a la experiencia turística del viajero.

En los próximos años, el entorno de negocio estará basado en la globalidad de los mercados, con un ambiente competitivo



cada vez más complejo y una dicotomía entre pensamiento global y actuación local. Igualmente, creemos que las **nuevas tecnologías** acelerarán el concepto de la información en tiempo real y la virtualidad de los equipos, con una optimización de los recursos y un aumento de la calidad en los resultados.

Por todo ello, y para que los esfuerzos de mejora y desarrollo tengan éxito, es necesario que los integrantes de nuestra organización estemos alineados en torno a un **propósito común**, formando parte de una única visión, misión, valores y con una estrategia organizacional clara y compartida.

En estos momentos, nos enfrentamos a una serie de **retos y oportunidades** que pensamos aprovechar y lograr para conseguir un crecimiento futuro consolidado.

Aprovecharemos nuestras fortalezas, basadas principalmente en la experiencia contrastada en la gestión eficiente de resorts, y trabajaremos en nuestras debilidades, como son un modelo de operación en Canarias basado en volumen o la falta de un modelo de relación potente B2B.

Detectamos un esperanzador crecimiento venidero del sector hotelero a nivel mundial, que nos permitirá dejar atrás esta crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia.

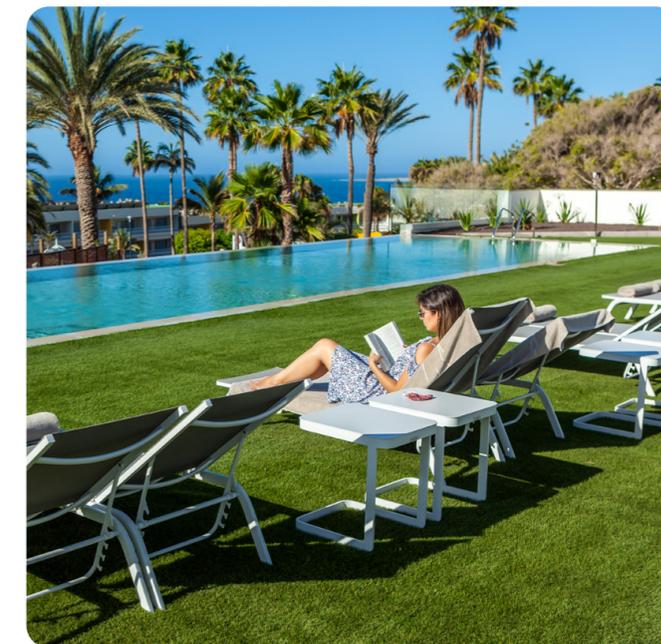
Fruto de este análisis, establecemos los siguientes **objetivos estratégicos**:

1. Expansión de Grupo

Nuestros objetivos de expansión están centrados en dos actuaciones principales:

- La construcción de **microdestinos**, con una nueva arquitectura que permita aportar valor para el inversor/turoperador, y que centramos especialmente en el destino Iberoamérica, aportando una oferta complementaria de ocio, restauración y zonas comerciales.
- La consolidación como empresa gestora de **activos no pertenecientes a la cartera** del Grupo.

Un ejemplo de nuestra apuesta por los microdestinos fue la apertura del **Lopesan Costa Bávaro en Playa Bávaro**, República Dominicana, en 2019, que supuso el comienzo de este ambicioso plan de expansión.



2. Centrados en el cliente: modelo comercial de Lopesan

Basamos nuestra excelencia en el servicio al cliente en una serie de iniciativas, entre las que destacamos:

- 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

Las personas que forman parte de Lopesan son nuestro pilar estratégico y la clave del éxito profesional de la empresa. Por ello, tenemos el firme propósito de transformar y revolucionar la experiencia del empleado a través de nuestra **estrategia de Recursos Humanos**.

Trabajamos para conseguir que nuestros empleados tengan el mejor entorno laboral posible, con una cultura corporativa totalmente arraigada en las personas y consiguiendo en definitiva un equipo más motivado y eficiente.



4. Evolución del modelo organizativo

Nuestro objetivo es conseguir que el modelo de gestión evolucione hacia uno más **operativo** adaptado a las necesidades gestoras de la compañía.

Para ello, debemos alinear el modelo organizativo funcional y de gobierno a esta **nueva visión estratégica** de la compañía. Nuestro propósito es conseguir la expansión más allá de las Islas Canarias y gestionar activos no propios de la cartera de Lopesan.

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

Desde los inicios de la compañía, alcanzar la **excelencia** en el servicio ha sido una de nuestras máximas prioridades. Para ello, desarrollamos diferentes formas de comercialización de las ofertas y servicios a través de distintas marcas, entre las que se encuentran Lopesan, Abora By Lopesan, Corallium by Lopesan, Lopesan Collection Hotels, IFA y Kumara by Lopesan, que contribuyen también a alcanzar nuestro objetivo de **expansión del Grupo**.



03.3. Marcas Lopesan

Trabajamos para asegurar la excelencia en nuestros servicios, apostando por la **satisfacción del usuario** y la innovación permanente. En base a la experiencia que hemos adquirido a lo largo de los años, hemos creado diferentes marcas que se adaptan a las necesidades de cada colectivo de clientes.

Apostamos por la creación de hoteles y espacios de ocio de amplias estructuras, originales y con temáticas muy diferenciadas, que crean una **atmósfera especial** e inconfundible para los miles de viajeros que nos visitan cada año.

Nuestro portafolio de hoteles se distribuye en **seis exclusivas marcas** a través de las que conseguimos captar clientes cada vez más fieles, que repiten su experiencia con nosotros.

En total, disponemos de más de **16.100 camas distribuidas en 20 hoteles** que se ubican en Gran Canaria, Fuerteventura, Alemania, Austria y República Dominicana, y que gestionamos a través de nuestras cadenas Lopesan Hotels & Resorts e IFA Hoteles.

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
KUMARA SERENOA BY LOPESAN HOTELS	348

Fuerteventura

IFA ALTAMARENA HOTEL	426
----------------------	-----

República Dominicana

LOPESAN COSTA BÁVARO	2.050
----------------------	-------

Alemania

IFA RÜGEN HOTEL & FERIENPARK	1.176
IFA FEHMARN HOTEL & FERIEN-CENTRUM	916
IFA SCHÖNECK HOTEL & FERIENPARK	646
IFA GRAAL-MÜRITZ HOTEL, SPA & TAGUNGEN	290

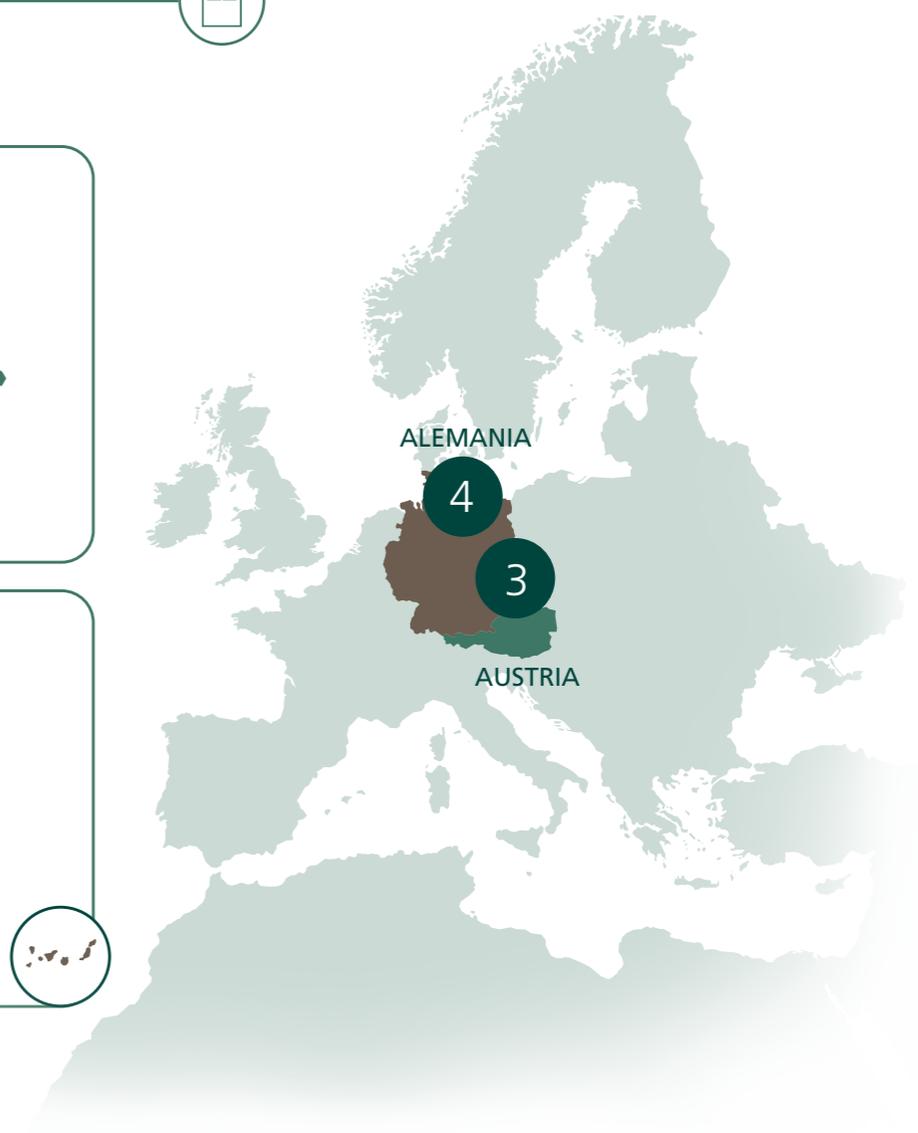
Austria

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

Nuestros hoteles



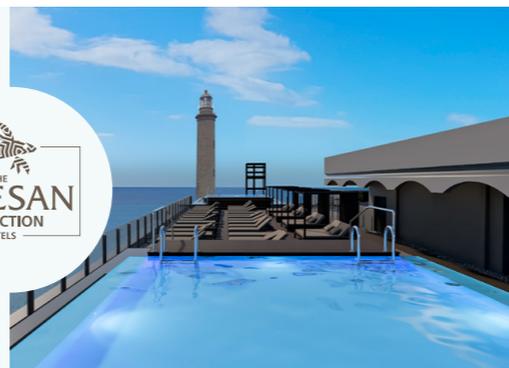
Nuestros hoteles



Nuestras marcas

The Lopesan Collection Hotels

Basada en un concepto **vanguardista y original**, en el que apostamos por ofrecer servicios personalizados y exclusivos en función de las necesidades de cada huésped. Bajo esta marca se integran nuestros hoteles de 5 estrellas, enclavados en entornos naturales que ofrecen al viajero un refugio de relax y desconexión para unas vacaciones de gran lujo.



Lopesan Hotels & Resorts

Orientada a un turismo de **lujo y calidad Premium**, se caracteriza por el confort y la calidad de hoteles y resorts de primera categoría, apostando por el cuidado y cercanía del personal como valor diferenciador. Destaca la original arquitectura y los espacios de ocio de nuestros hoteles, de máxima calidad, con ambientación y decoración auténticamente canaria.



Kumara by Lopesan Hotels

Reconocida por una **identidad propia** y peculiaridades únicas, con un estilo minimalista y moderno sus hoteles buscan aportar sensación de paz y relajación. Destaca por una excelente gastronomía, con productos de máxima calidad y materias primas locales.



Corallium by Lopesan Hotels

Asociada al mar y su entorno, esta marca es sinónimo de **calidad, bienestar y cuidado personal**. Los Hoteles Corallium, ubicados en primera línea de playa en las Islas Canarias, han sido renovados por completo para ofrecer un equipamiento de alta calidad a nuestros huéspedes, bajo la categoría "Adults Only".



Abora by Lopesan Hotels

Destacada por la **arquitectura contemporánea y cuidada estética** de sus edificios, localizados en zonas turísticas a orillas del mar. Cuentan con amplia variedad de actividades de animación y oferta todo incluido para disfrutar de toda la variedad gastronómica que ofrecemos.



IFA Hotels & Resorts

Caracterizada por hoteles ubicados en **zonas turísticas privilegiadas** de Fuerteventura, Austria y Alemania. Los primeros hoteles IFA surgieron en Alemania y Austria en la década de los ochenta, y los años de experiencia nos han convertido en una de las marcas líderes en el sector hotelero.



03.4. Enfoque de gestión sostenible

El carácter comprometido de Lopesan favorece una **cultura de responsabilidad social** enfocada en la sostenibilidad, manteniendo el máximo respeto y protección del medio ambiente, creando valor económico e impulsando el desarrollo social en las comunidades en las que operamos.

Seguimos la hoja de ruta marcada por la Agenda 2030 y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de Naciones Unidas, convencidos de que nos encontramos en el camino correcto. Este enfoque nos permite continuar avanzando hacia nuestros objetivos, a la vez que afrontamos los grandes retos globales del cambio climático y nos adaptamos a los nuevos patrones sociales de la humanidad.



La cultura corporativa de Lopesan establece un sólido **compromiso con la calidad y la satisfacción del cliente**, manteniendo un diálogo activo con nuestros grupos de interés para conocer de primera mano sus demandas y necesidades, y poder responder mejor a sus inquietudes y opiniones.

Tenemos muy interiorizado el principio de mejora continua y la necesidad de adaptación al cambio. Por ello, integramos la **innovación** en nuestra estrategia corporativa para poder ofrecer nuevos y mejores productos, procesos y servicios a nuestros clientes.

En base a estos principios, desarrollamos la **política de sostenibilidad** de Lopesan enfocada en las siguientes directrices:

Nuestra política de sostenibilidad

- 1 Excelencia del servicio**
 - Garantizar la **satisfacción del cliente**
 - Adecuar los procesos** para alcanzar nuestros objetivos
 - Asegurar la **mejora continua** en nuestros procesos
- 2 Cuidado del planeta**
 - Integrar el principio de **prevención de la contaminación** a todos los procesos
 - Optimizar el uso de los **recursos naturales**
 - Mejorar el **desempeño ambiental** y energético
 - Avanzar hacia una **economía circular**
 - Mantener actualizado el **Sistema de Gestión Ambiental y Energético**

- 3 Prevención de riesgos**
 - Asegurar la **salud y seguridad** en el trabajo
 - Integrar el principio de **prevención laboral**
 - Fomentar la **formación**, información, participación y consulta de todos los agentes

- 4 Recursos humanos**
 - Garantizar una **política retributiva y de empleo** adecuada
 - Promover **estilos de dirección participativos** y 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**
 - Basarse en los principios de **reciprocidad, responsabilidad y beneficio mutuo**
 - Participar en el **desarrollo de la comunidad local**
 - Evitar la discriminación o explotación de **menores**
 - Priorizar la adquisición de **productos locales**
 - Contribuir a la **soberanía alimentaria**

- 6 Innovación**
 - Fomentar la **cultura** de innovación
 - Mejorar la productividad** y eficiencia de los procesos

- 7 Seguridad de la información**
 - Divulgar **buenas prácticas**
 - Establecer medidas de **protección y seguridad** de la información
 - Crear **canales de divulgación** de nuestra filosofía corporativa



IMPACTO POSITIVO
EN EL PLANETA

04



01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Sobre este informe	Carta de nuestro CEO	Bienvenidos a Grupo Lopesan	Impacto positivo en el planeta	Equipo humano de Lopesan	Compromiso social	Buen gobierno	Nuestro desempeño económico	Otras áreas de negocio	Tabla GRI

En Lopesan, estamos firmemente comprometidos con el respeto y la protección del medio ambiente y, por ello, situamos la **sostenibilidad** en el centro de nuestra estrategia. Somos conscientes del impacto asociado a la actividad de la organización y trabajamos con convicción para asegurar la gestión eficiente de los recursos disponibles en el entorno donde se ubican nuestros hoteles.

Consideramos esencial realizar un control riguroso del desempeño ambiental de Lopesan, llevando a cabo una monitorización de nuestra actividad que nos permita avanzar en el camino hacia la sostenibilidad. Esto lo conseguimos gracias a la implantación de un **Sistema de Gestión Integrado** de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía.

Dicho sistema, en su vertiente ambiental, ha sido implementado y certificado según la **ISO 14001:2015**. Esta certificación nos permite optimizar el uso de recursos como la energía y el agua, y mejorar la gestión de los residuos generados, ayudándonos a identificar oportunidades de mejora y permitiéndonos anticiparnos a cualquier impacto negativo relacionado con nuestra actividad.

En 2020, hemos continuado trabajando para certificar nuestro sistema de gestión energética según la norma internacional ISO 50001, logrando el objetivo en abril de 2021.

Es necesario hacer una especial mención a las circunstancias derivadas de la **crisis de la COVID-19**, que han tenido un enorme impacto en los datos ambientales obtenidos durante 2020. En general, los **consumos absolutos** descienden; sin embargo, la ratio de los **impactos asociados por estancia** en muchos casos aumenta por la drástica disminución de la ocupación hotelera.

A través de nuestro compromiso con la protección ambiental contribuimos a los ODS 6, 7, 11, 12, 13 y 15



Inversión ambiental €

-  **Gastos en gestión de residuos**
-  **Inversión en sistemas de eficiencia energética**
-  **Otras inversiones de mejora ambiental**
-  **Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental**
-  **Tasas de saneamiento**
-  **TOTAL GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES**



Este año, a pesar de las dificultades, hemos mantenido una elevada **inversión ambiental** destinada a desarrollar mejoras en nuestros centros hoteleros e infraestructuras de modo que nos permitan reducir cada vez más nuestro impacto. Cabe destacar la elevada inversión destinada a sistemas de eficiencia energética.

Hemos llevado a cabo mejoras tecnológicas para un mayor control de las instalaciones, como la climatización de las habitaciones

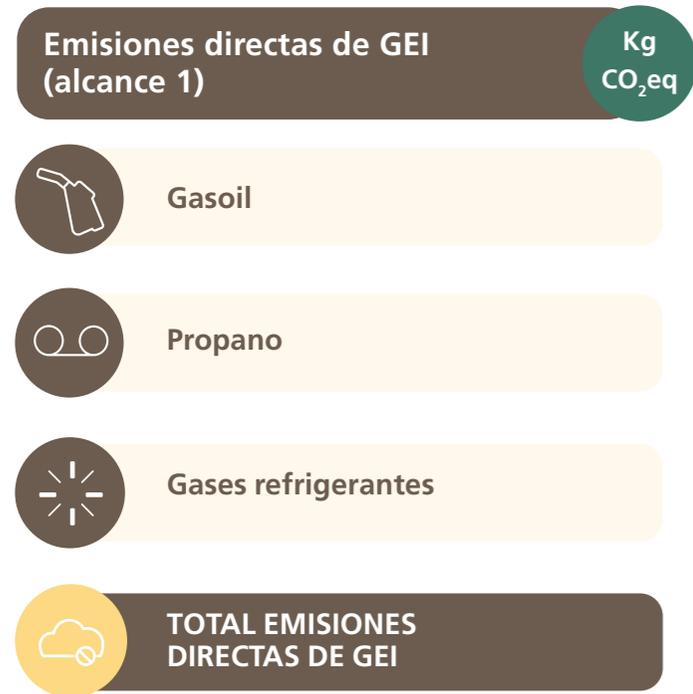
y programaciones de riego; adquirido equipamiento nuevo más eficiente para cocinas, bares y habitaciones; instalado una nueva red hidráulica en el Hotel Lopesan Costa Meloneras, así como aire acondicionado a través del uso de agua en el Hotel Baobab; cambiado los intercambiadores de calor también en el Hotel Baobab, y sustituido las bombas de agua caliente sanitaria y los equipos de frío en el Hotel Lopesan Costa Meloneras, entre otras.



04.1. Lucha contra el cambio climático

El cambio climático constituye la mayor **amenaza ambiental** a la que se enfrenta la humanidad y sus consecuencias pueden ser devastadoras, no sólo a nivel ambiental sino también económico y social. Es por ello por lo que la lucha contra sus efectos constituye una prioridad en nuestra gestión ambiental.

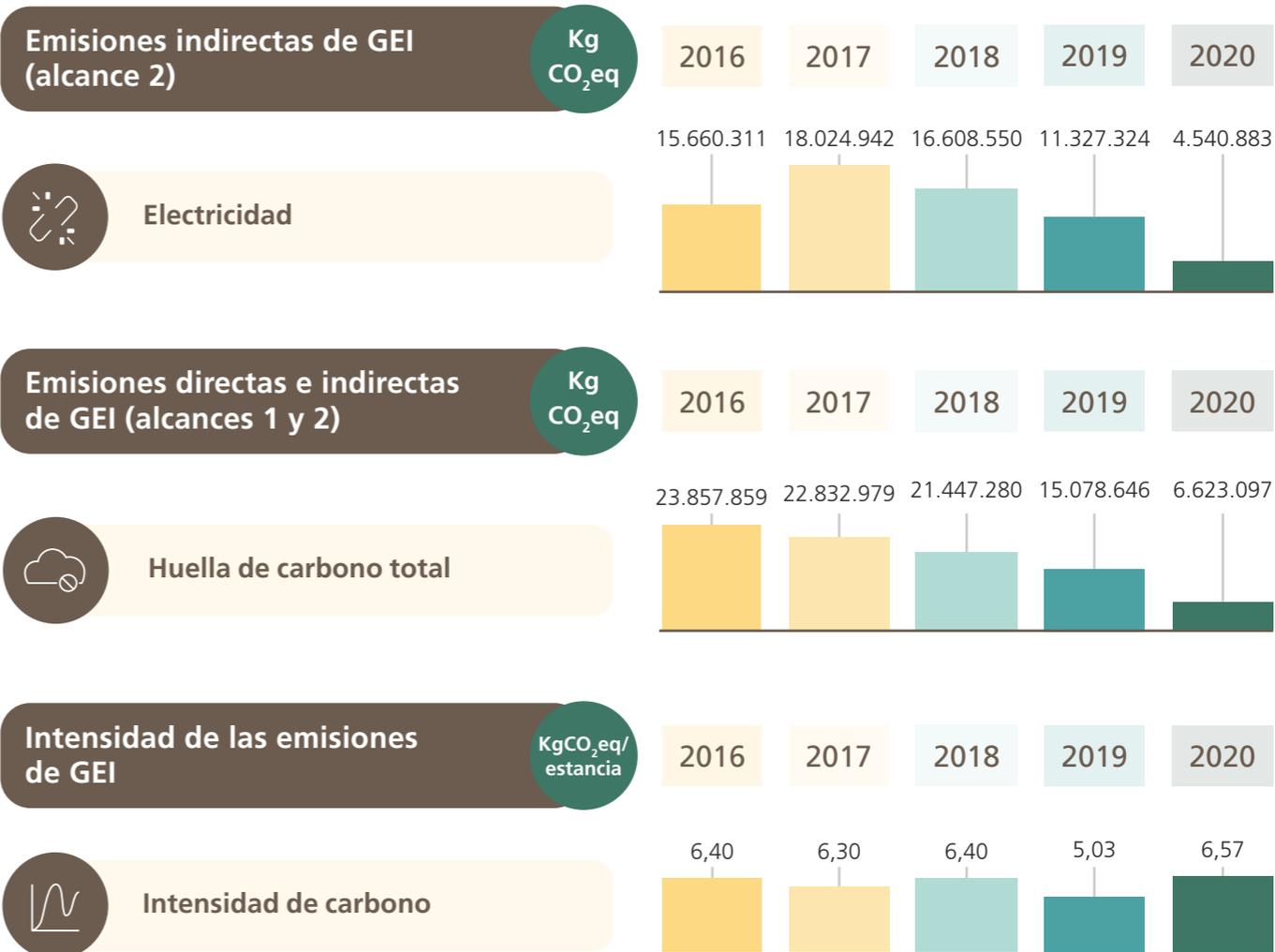
En Lopesan, nuestra estrategia de lucha contra el cambio climático parte del cálculo de la huella de carbono y se desarrolla en base a una firme apuesta por las **energías renovables y la eficiencia energética**.



04.1.1. Cálculo de nuestra huella de carbono

La huella de carbono es un indicador ambiental que nos ayuda a calcular los gases de efecto invernadero (GEI) emitidos de forma directa o indirecta mediante nuestra actividad, dando lugar a un inventario de emisiones expresadas en Kg de CO₂ equivalentes. La información resultante nos permite identificar oportunidades de mejora para **optimizar y adaptar** nuestras estrategias de reducción y compensación.

Para el cálculo de la huella de carbono del Grupo, tenemos en cuenta las emisiones de **alcance 1** o directas, como son el consumo de combustibles o las derivadas de la fuga de gases refrigerantes asociados a la climatización; y las emisiones de **alcance 2** o indirectas, que son los GEI emitidos por los productores de la energía utilizada en nuestros centros.



Como consecuencia del significativo descenso en la actividad hotelera durante 2020, el total de las emisiones de GEI asociadas a nuestra actividad se han **reducido en un 56%** con respecto a 2019, pasando de 15.078.646 kg CO₂eq. a 6.623.097 kg CO₂eq. Sin embargo, la intensidad de emisiones ha registrado un aumento del 31% con respecto a los datos de 2019 debido a la disminución del número de estancias, por lo que no se considera un dato relevante en el desempeño ambiental de este año y tampoco es comparable con los resultados de años anteriores.

04.1.2. Eficiencia energética

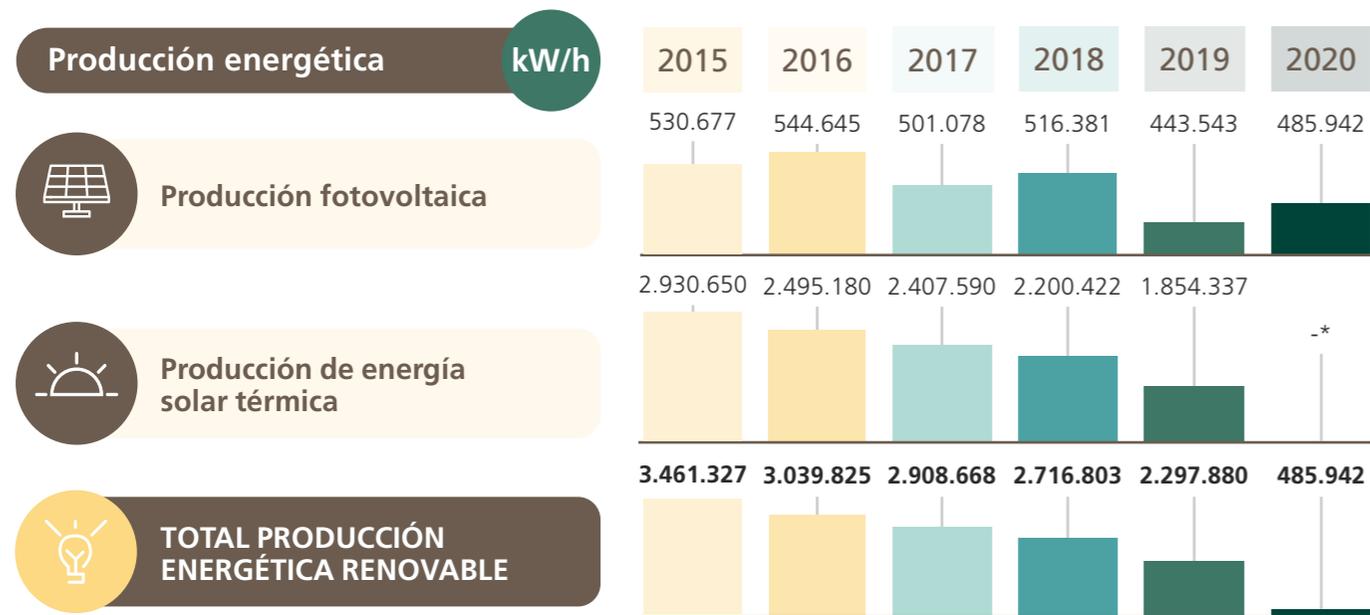
En el marco de nuestra estrategia de lucha contra el cambio climático y con el firme propósito de reducir la huella de carbono del Grupo, llevamos a cabo acciones para promover el buen uso de la electricidad, así como para implantar medidas de **eficiencia energética** en nuestros centros hoteleros.

En concreto, en 2020, a pesar del cierre de los centros, hemos seguido trabajando en **medidas de eficiencia energética** para optimizar nuestro consumo energético. Entre estas medidas, destacamos las siguientes:

- Instalación de luminarias más eficientes.
- Control del uso de gases refrigerantes.

- Revisión del Sistema de Gestión Energético, con mejoras como:
 - o Definición detallada de parámetros de control operacional y buenas prácticas para mejorar el desempeño energético.
 - o Evaluación de usos significativos energéticos.
 - o Identificación de nuevas oportunidades de mejora.
 - o Mejora de los indicadores de seguimiento y medición.

Asimismo, para el ejercicio 2021, nos hemos marcado algunos objetivos concretos como la incorporación de lavadoras de media carga, la instalación de alarmas de apertura en puertas de las cámaras frigoríficas o la reducción del consumo de energía en las instalaciones térmicas, entre otras.



*No se ha podido obtener el dato de 2020 debido a una avería en los contadores.

Asimismo, llevamos a cabo diversos proyectos y acciones para fomentar el uso de **energías renovables** en nuestros hoteles y, así, seguir avanzando hacia el autoabastecimiento, un objetivo cada vez más tangible.

Hemos previsto la construcción de tres nuevos parques eólicos, uno en el término municipal de Santa Lucía y dos más en Agüimes

En 2020, en línea con nuestra apuesta por las energías renovables, hemos comenzado a trabajar en la construcción de tres parques eólicos para la generación de energía, que una vez terminados, compensarán el consumo eléctrico de nuestros centros. Ya hemos puesto en marcha el **Parque eólico de Santa Lucía del Mar**, que será responsable de la producción de hasta 27.152,12 MWh al año gracias a la instalación de 10 aerogeneradores.

Por otro lado, también está operativo el **Parque eólico Montaña de Arinaga**, que cuenta con 20 aerogeneradores y una producción anual de 59.525,39 MWh. Ambos proyectos han supuesto una inversión de 23.108.644 €, quedando pendiente la ejecución de un tercer parque eólico, cuya construcción está prevista para 2021.

Nuestros parques eólicos*



*La inversión total de los tres parques asciende a 43.773.529 euros.

Asimismo, desde hace años aprovechamos la alta incidencia solar en las Islas Canarias y nueve de nuestros hoteles ya cuentan con instalaciones **fotovoltaicas y térmicas**. La producción de energía solar fotovoltaica es volcada a la red eléctrica y la energía solar térmica es consumida in situ. También contamos con instalaciones fotovoltaicas en los pozos de la finca de Veneguera para la extracción de agua.

El resto de necesidades energéticas de nuestros hoteles quedan cubiertas por el consumo de gasoil, propano y electricidad. El **consumo energético interno** es el total de kWh calculado a partir de la suma de estos tres indicadores y la producción de energía solar térmica que, como hemos indicado, se consume directamente en los hoteles.

En 2020 la producción de energía solar fotovoltaica se ha incrementado un 10% con respecto al año anterior

Consumo energético interno

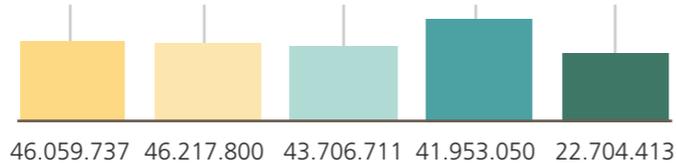
kWh



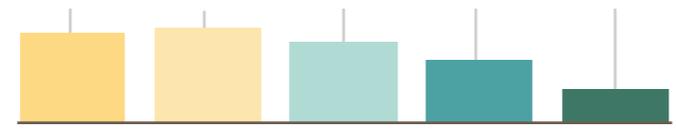
Gasoil



Propano



Electricidad



Número de estancias



En 2020, como consecuencia directa de la baja actividad, el indicador de **consumo energético interno** ha experimentado un descenso muy acusado. En concreto, los consumos de gasoil, electricidad y propano se han reducido en un 75%, 46% y 33% respectivamente.

En cuanto a la **intensidad energética**, que indica el consumo energético de los hoteles por estancia, ha aumentado un 60% pasando de 18,75 kWh/estancia a 29,99 kWh/estancia. Este incremento se explica, como en otros casos, por el descenso de la ocupación, por lo que en el contexto actual no se considera representativo.

Además, en 2020 seguimos trabajando para **implementar la ISO 50001**, un sistema de gestión que nos permitirá una mejora continua y sistemática de la eficiencia, seguridad y consumo energéticos.

Intensidad energética

KgCO₂eq/estancia



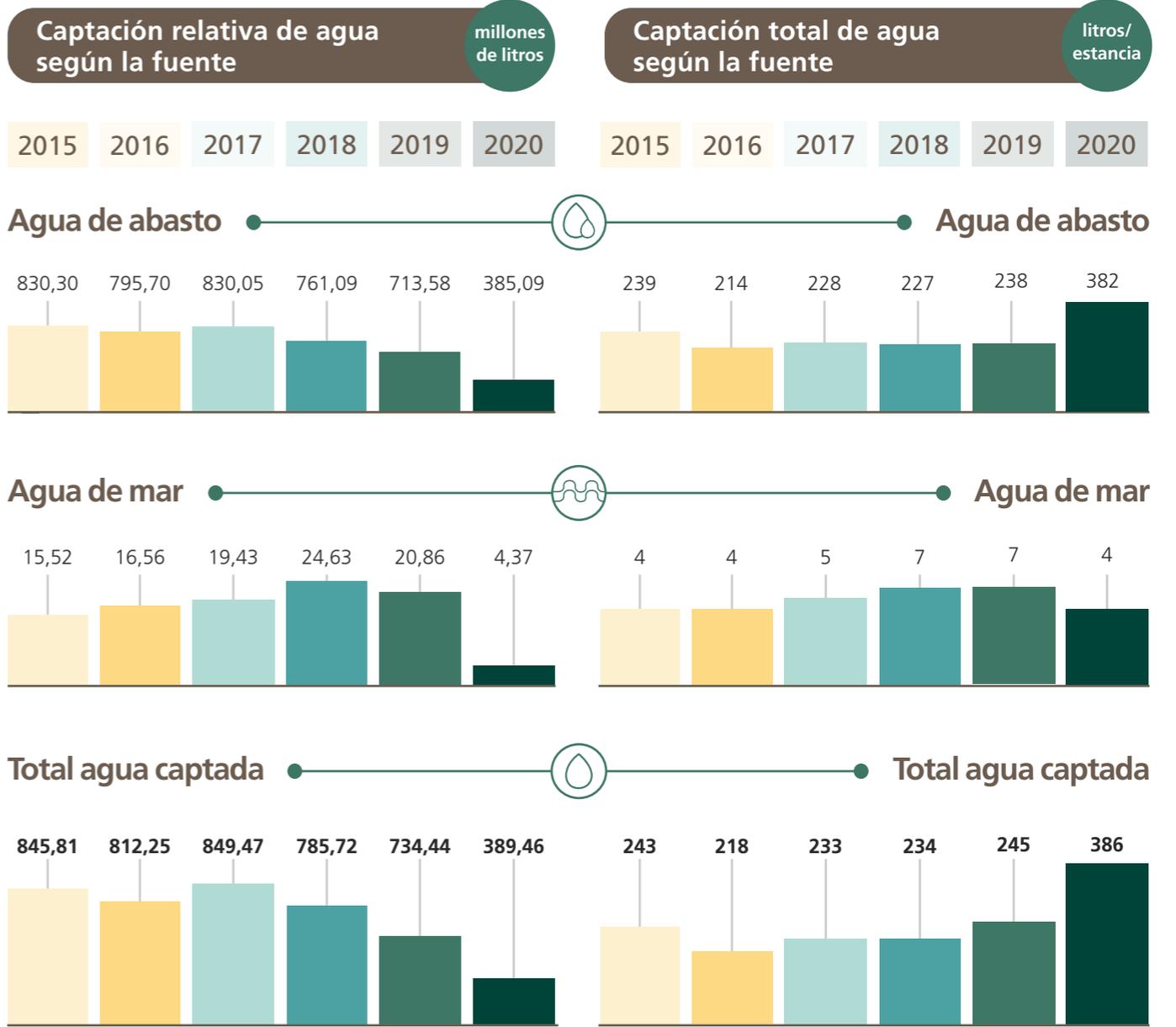
04.2. Uso responsable del agua

Somos conscientes del gran valor y la importancia de los **recursos hídricos**, cada vez más escasos a nivel global y que cobran especial relevancia en un entorno como son las Islas Canarias, una zona caracterizada por un alto estrés hídrico y donde se ubican la mayoría de nuestros hoteles.

Por ello, incorporamos **medidas de ahorro** del consumo de agua en todos nuestros hoteles, como aireadores en grifos, sistemas de reducción de consumo en cisternas, adquisición de maquinaria eficiente en el uso del agua, entre otros, además de llevar a cabo acciones de formación y sensibilización

entre empleados y proveedores. Además, involucramos a los clientes de los hoteles a través de diversas estrategias de comunicación.

El agua es uno de los recursos más importantes para el correcto desarrollo de nuestra actividad diaria. Las instalaciones de los hoteles requieren de un importante volumen de agua para su funcionamiento y mantenimiento, desde el consumo directo de los huéspedes en cada habitación hasta el agua utilizada en piscinas, jardines o los centros de spa. Por ello, promovemos el **uso racional del agua** entre nuestros empleados y clientes, y llevamos a cabo un seguimiento exhaustivo de los consumos realizados en todos nuestros hoteles, permitiéndonos así realizar una gestión más precisa y eficiente de este recurso.



La **tendencia a la baja** marcada por la crisis sanitaria de la COVID-19 también se observa en los datos de captación de agua de 2020.

Este indicador incluye la captación de agua de red o de abasto, así como la captación de agua de mar, cuyo uso está destinado a nuestro centro Thalasso del Hotel Villa del Conde.

Así, el total de agua captada ha experimentado una **disminución del 47%**, situándose en 389,46 millones de litros de agua. En concreto, el consumo total de agua de abasto ha caído un 46% con respecto al año anterior y la captación de agua de mar ha registrado un acusado descenso del 80%.

Sin embargo, el **dato relativo al total de agua captada** por estancia ha experimentado un aumento de casi el 60%, causado por la baja ocupación. Además, esta diferencia se ve acentuada por las reformas llevadas a cabo en algunos de nuestros centros que, al mantenerse cerrados al público, no suman estancias, pero incrementan el consumo total de agua.

En relación con la gestión de los vertidos generados en los hoteles, contamos con **sistemas de depuración de aguas**

residuales propios en los hoteles Costa Meloneras y Villa del Conde. Estas depuradoras nos permiten, por una parte, reducir el volumen de agua vertida a la red de alcantarillado y, por otra, reutilizar el agua depurada para el riego de zonas verdes y así reducir las necesidades de captación de agua de red.

A pesar de la pandemia, las depuradoras han seguido en funcionamiento habiendo producido **7,59 millones de litros de agua depurada**, dato significativamente inferior con respecto a los de años anteriores debido a que, cuando los centros estuvieron cerrados, las depuradoras no estuvieron en funcionamiento. Cabe señalar que el bajo consumo de agua de abasto mencionado anteriormente repercute de forma directa en el volumen de agua depurada producida, que también ha sido menor que en años anteriores.

En términos absolutos, el volumen de aguas residuales vertidas a la red de alcantarillado en 2020 se ha reducido, pero como ocurre con otros indicadores ambientales, la baja ocupación de los hoteles provoca que en términos relativos por estancia haya aumentado significativamente.



Producción de agua

millones de litros

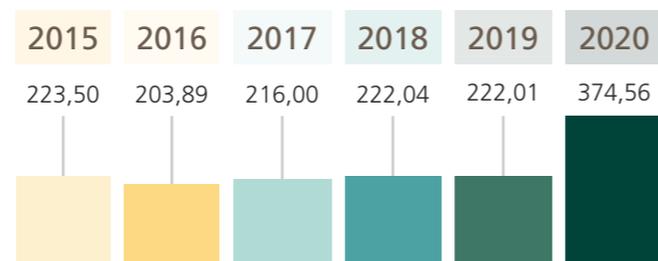
Agua depurada



Vertido relativo de agua

Litros/estancia

Agua vertida a red de alcantarillado municipal



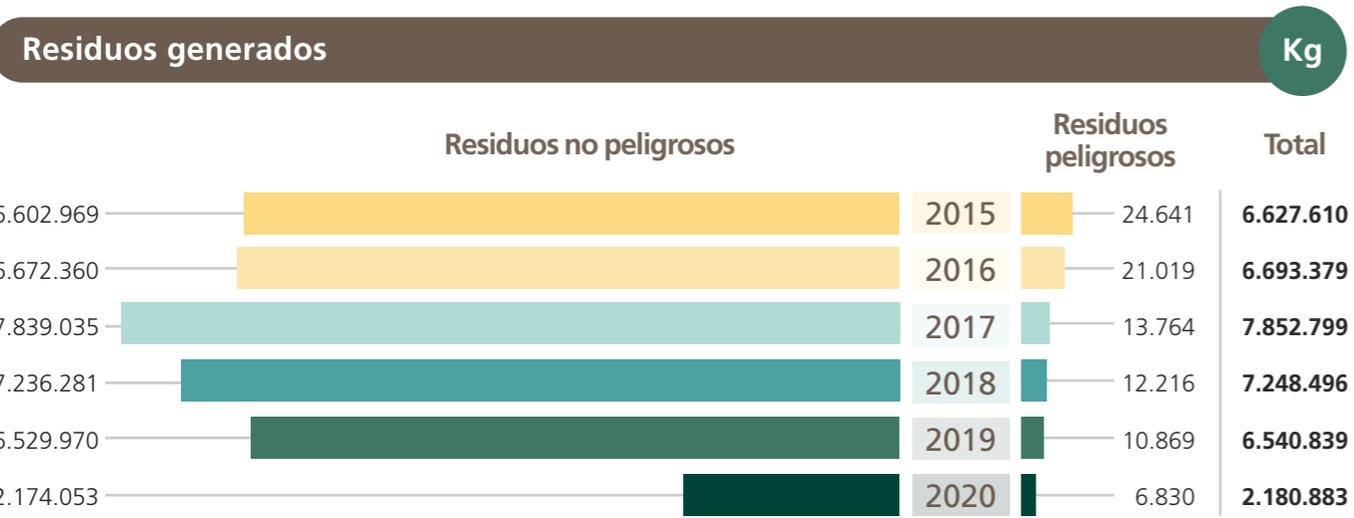
04.3. Economía circular

En Lopesan trabajamos de manera consistente para trasladar los principios de la **economía circular** a nuestros procesos y, así, contribuir a la reducción del consumo de **materias primas** y a la minimización de la **generación de residuos**.

Partimos de la base que el mejor residuo es el que no se genera y, para aquel que se produce, buscamos la mejor solución, contemplando las diferentes alternativas disponibles, desde la **reutilización y rehabilitación** hasta el **reciclaje**. La economía circular no se refiere únicamente a la gestión de residuos, pero su adecuada gestión en sí es una parte imprescindible.

Durante estos años, hemos desarrollado e implantado una serie de iniciativas destinadas a **minimizar los residuos**, entre las que destacamos: el proyecto "Cero papel", las políticas de compra sostenible o la reutilización y rehabilitación de mobiliario y otros materiales.

Todos nuestros hoteles cuentan con un sistema de **separación de residuos** en origen que facilita su posterior **reciclaje y/o valorización**, y están habilitados con contenedores, prensas verticales y auto-compactadores que facilitan la gestión y reducción del volumen de los residuos *in situ*.



Este año hemos producido un 67% menos de residuos debido a la baja actividad de nuestros hoteles, habiéndose reducido también ligeramente la generación de residuos relativa respecto al año pasado, situándose en 2,16 kg por estancia.

Del total de residuos producidos, un 99,69% corresponde a **residuos no peligrosos**, principalmente papel y cartón, envases y plásticos, vidrio, aceite usado y restos de poda. El porcentaje restante, un 0,31%, lo constituyen **residuos peligrosos** que en cada caso han sido separados, almacenados y gestionados de acuerdo con la normativa vigente.

El 41,63% del total de residuos lo entregamos a gestores autorizados para su **reciclaje**, mientras que el 58,37% restante es derivado al Complejo Ambiental de Juan Grande, donde se procede a la **recuperación** de fracciones de elementos reciclados y a su **valorización energética** mediante la producción de biogás y material orgánico bioestabilizado.

Por otra parte, seguimos impulsando y promocionando iniciativas de **reducción de plásticos de un solo uso** gracias a la implementación de medidas como la reducción del uso de envases de plástico, eliminación de pajitas y removedores, uso de vasos de policarbonato y polipropileno reutilizables en piscinas, sustitución de platos y cubiertos de plástico por platos de cartón y cubiertos de madera o la incorporación de dispensadores de agua para sustituir las botellas de plástico.

Sin embargo, **de forma excepcional** y para garantizar la seguridad sanitaria de nuestros clientes durante la pandemia, en 2020 hemos adquirido toda una serie de productos de un solo uso como mascarillas, bolsas de plástico, toallitas higiénicas o botellas de gel hidroalcohólico.

Es necesario señalar que una pieza clave para alcanzar nuestros objetivos y seguir avanzando hacia la economía circular es la **involucración de los agentes implicados**. En este sentido, proporcionamos información y formación a empleados, implicamos y concienciamos a nuestros proveedores e informamos a clientes sobre cómo separar correctamente los residuos y hacer un uso racional de los recursos.

En cuanto a la problemática del **desperdicio de alimentos**, cabe destacar que esto supone no sólo la pérdida de dichos recursos, sino un importante coste económico y ambiental. Para minimizar este impacto, los restaurantes de nuestros hoteles aplican estrictos procesos para optimizar cada una de las fases de la cadena de producción.

En 2020, como consecuencia de la baja actividad en los hoteles, hemos generado un 52,20% menos desperdicios de alimentos que en 2019. No obstante, la tasa de desperdicio, que calculamos dividiendo los kg generados entre el número total de estancias ocupadas, se ha incrementado hasta los **0,20 kg/estancia**, frente a los 0,14 kg/estancia de 2019, debido a la baja ocupación provocada por la pandemia.

Para 2021, tenemos previsto implantar un **software de inteligencia artificial** que nos permita controlar y optimizar el consumo de materias primas a partir de un análisis detallado de los residuos generados en nuestros restaurantes y bares.

04.4. Protección de la biodiversidad

La mayoría de nuestros hoteles están situados en espacios que destacan por su **riqueza natural** en entornos privilegiados. Así, la flora y la fauna locales constituyen para nosotros un recurso de gran valor que debe ser preservado.

En la actualidad, nuestro principal proyecto en este sentido es la **gestión sostenible de la conocida Finca Veneguera**, de la que somos propietarios desde 2014. Situada al sureste de Gran Canaria, en el Parque Rural del Nublo, la finca ocupa una extensión de más de 2.800 hectáreas y alberga varias zonas reconocidas como Reserva de la Biosfera.

Históricamente ha sido una zona dedicada a la **agricultura tradicional**, y en la actualidad, una treintena de agricultores se encarga

de mantener las plantaciones de la finca, especialmente dedicada a los cultivos de plátano, mangos, aguacates, cítricos y hortalizas.

Nuestra intención es seguir potenciando el carácter rural de la finca y **preservar su entorno paisajístico** a través de técnicas de agricultura sostenible que contribuyan al desarrollo local de la comunidad, al incremento de la biodiversidad y a la protección del suelo. Esta actividad se complementa con actividades de reforestación en la que participan nuestros empleados y sus familiares como voluntarios.

En 2019 iniciamos un proceso de **construcción de una desaladora** en la finca para poder aumentar el volumen de agua disponible sin afectar a la extracción de agua subterránea. Actualmente, estamos llevando a cabo los trámites necesarios para la puesta en marcha del proyecto.



Superficie de especies del jardín tropical en la finca de Veneguera

Superficie de frutales cultivados en la finca de Veneguera (Ha)

Platanera 31	Litchi 0,78
Aguacates 8,63	Longan 1,86
Limón 2,1	Granado 0,91
Manga 11,36	Nispero 0,65
Guanábana 1,23	Mamey+Carambola 0,5
Naranja 7,3	Atemoya 0,76
Tunos 0,03	Canistel 0,25
Pomelo 0,15	Higos 2,6
Caquis 0,23	Piña Tropical 4,4
Mandarina 0,5	Papaya 1,17
Lima 0,36	Manikara Zapota 0,2

Superficie de especies del jardín tropical en la finca de Veneguera (Ha)

Mangifera	1,67	Annona Reticulea	0,68
Chirimoya		Annona Glabra	
Cafeto		Manzana de agua	
Finger Lime		Atemoya	
Beach Cereza		Icaquillo	
Guayabo Fresa		Manzana Key	
Guayabo Limón		Pomarosa	
Guayabo Stone Ruby		Guamas	
Guayabo Supreme		Lilli Pilli	
Guayabo Cubano		Feijoas	
Neem	0,5	Noni	
Water berry		Beach Cereza	
Carambola	0,4	Moral	
Zapote Negro		Zapote Negro	
Zapote Blanco		Guanábana	
Pitanga		Guayabito Púrpura	
Longan		Canistel	

Gracias a nuestra actividad en la Finca Veneguera, seguimos apoyando la producción local y sostenible de frutas y verduras. Este año, hemos producido un total de **279.511 kg de fruta** que hemos vendido para su consumo en los hoteles que han continuado prestando servicio. De este modo, hemos continuado promoviendo el consumo de productos de proximidad. Además, hemos recogido 255 kg de miel de nuestras colmenas.



EQUIPO HUMANO
DE LOPESAN

| 05



01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Sobre este informe	Carta de nuestro CEO	Bienvenidos a Grupo Lopesan	Impacto positivo en el planeta	Equipo humano de Lopesan	Compromiso social	Buen gobierno	Nuestro desempeño económico	Otras áreas de negocio	Tabla GRI

Nuestros empleados son el **eje fundamental** del modelo de negocio del Grupo. Impulsamos una cultura corporativa de liderazgo, gestionando la atracción y el desarrollo del talento y trabajando para conseguir la motivación y el orgullo de pertenencia a Lopesan Group de nuestros empleados.



A través de nuestro compromiso con las personas contribuimos a los ODS 3, 5 y 8.

05.1. Impacto de la COVID-19 en el equipo

Durante el año 2020, debido a las graves consecuencias que ha provocado la COVID-19 en el negocio del Grupo Lopesan, nos hemos visto obligados a tomar una serie de medidas para adaptarnos a la situación. El objetivo de estas medidas ha sido **asegurar el empleo a largo plazo** y ajustar los costes a la realidad del negocio. Han consistido, principalmente, en la puesta en marcha de suspensiones de contrato y reducciones de jornada para la práctica totalidad de nuestros empleados a partir de marzo de 2020, momento en el que se declaró el estado de alarma en España a consecuencia de la COVID-19 y tuvimos que cerrar nuestros centros hoteleros.

Han sido decisiones difíciles, por lo que hemos tratado de que fueran lo más llevaderas posible para nuestros empleados. Para ello, nos hemos esforzado en asegurar una **comunicación transparente y rigurosa** sobre los procesos de ERTE (Expediente de Regulación Temporal de Empleo), así como reducciones de jornada, que han afectado a la plantilla del Grupo. En concreto, hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Puesta en marcha del documento **“Lopesan Responde”**, donde solventamos las dudas más habituales de los empleados sobre los ERTE y las gestiones a realizar con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

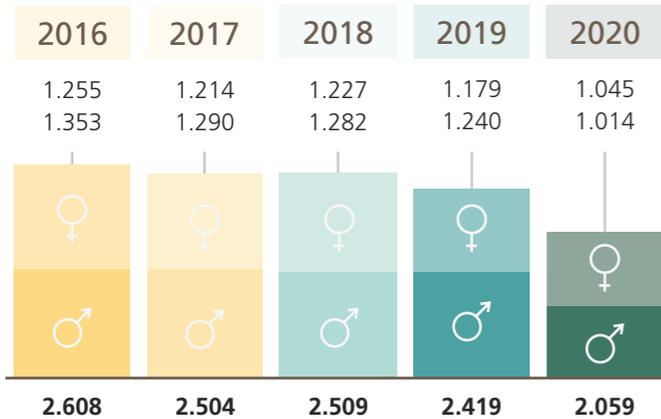
- **ConsultasERTE:** Habilitamos un canal de dudas específicas a través del correo electrónico consultasERTE@lopesan.com. En total, hemos atendido más de 450 consultas recibidas a través de este canal.
- **Comunicaciones:** Enviamos comunicaciones periódicas a los empleados informando sobre cualquier novedad que afectase a la situación de la plantilla, especialmente las relativas a las prórrogas de los ERTE.
- **Noticias en #BeLopesan:** Tanto las noticias más relevantes como aquellas de menor peso, las publicamos en nuestro portal de empleados para que todo el equipo pueda tener acceso a información de valor sobre su situación en cada momento.
- **Mensajes motivacionales:** Enviamos a nuestros empleados mensajes de ánimo y esperanza para el futuro, informándoles sobre nuevos proyectos, progresos en la vacunación contra la COVID-19 y fortalezas de la compañía, entre otros.

Además, durante la etapa de confinamiento y en los meses posteriores, implantamos el **teletrabajo** para todos los empleados que podían desarrollar su trabajo desde sus casas, facilitándoles todo el apoyo técnico necesario, así como el material de oficina oportuno.

05.2. Nuestra plantilla

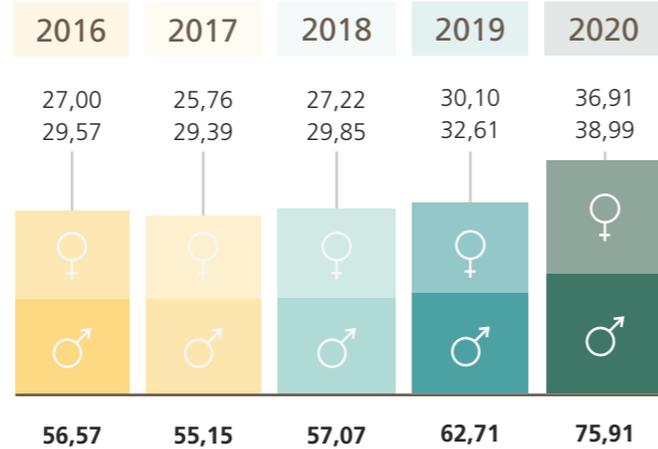
A lo largo de 2020, hemos experimentado un ligero descenso de la plantilla respecto al año anterior, con un total de **2.059 empleados que han formado parte del equipo de Lopesan Group** en nuestros hoteles de Canarias. Se trata de un equipo equitativo, donde un 50,75% del total de la plantilla son mujeres, quienes ocupan un 28% del total de puestos directivos.

Empleados

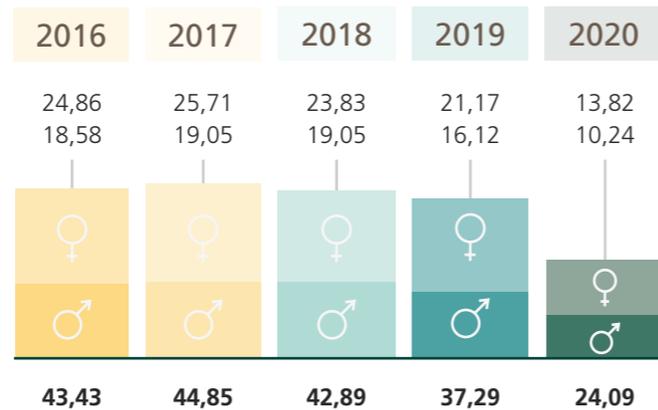


Tipo de contratación desglosada por género

Fijos



Eventuales



Como dato relevante, cabe destacar también el descenso en el número de trabajadores con contrato eventual, habiéndose reducido un 13,2%. También ha descendido ligeramente el número de empleados a **tiempo parcial**, pasando del 11,41% al 10,20%.

Además, en 2020 hemos concedido 9 **permisos de baja** por maternidad y 21 por paternidad.

Comprometidos con la igualdad

En Lopesan, la **diversidad e igualdad de oportunidades** son un pilar fundamental de nuestra cultura corporativa. Trabajamos para asegurar un **trato igualitario** entre hombres y mujeres, impulsando la equidad interna, la inclusión y el respeto entre los trabajadores. Asimismo, mantenemos una política de tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación. Para ello, potenciamos un entorno laboral donde los trabajadores se sientan **reconocidos por su talento y singularidad**, independientemente de su raza, género, religión o condición sexual. Este esfuerzo queda reflejado en los resultados obtenidos en 2020, ya que no se ha registrado ningún caso de discriminación por este motivo.

También disponemos de un Protocolo de actuación en caso de **acoso sexual**, que establece el procedimiento a seguir en esos casos, así como las medidas necesarias para evitar que se produzcan.

El 50,75% de nuestra plantilla son mujeres, de las cuales un 72% tienen contrato fijo.

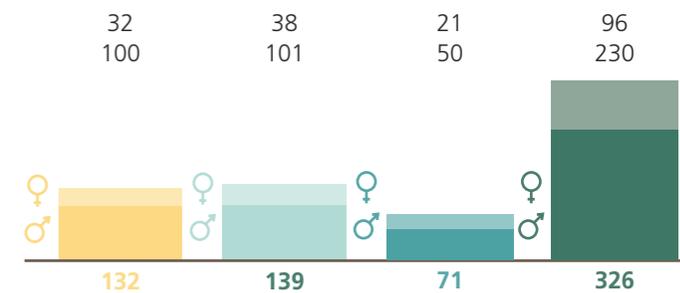
Desglose de plantilla



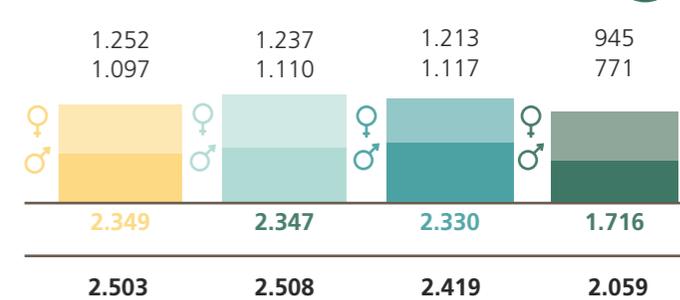
Directivos



Mandos intermedios



Personal base



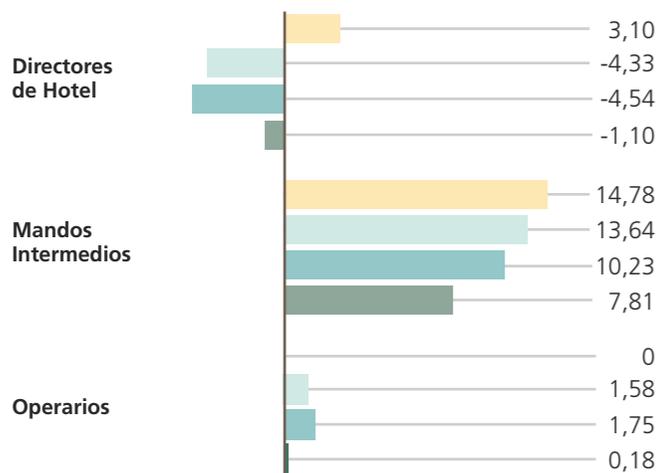
Asimismo, velamos por asegurar **retribuciones justas y adecuadas** para todos nuestros empleados y trabajamos para garantizar que todos los profesionales pertenecientes a una misma categoría profesional obtengan idéntico salario, independientemente de su género.

Nuestra **política de compensación** se establece atendiendo al grado de complejidad y responsabilidad asumido por cada una de las personas que forman parte del Grupo, ajustándose en función de su esfuerzo y desempeño, y buscando alentar siempre la consecución de los mejores resultados.

Un ejemplo de este compromiso es el importante **descenso en la brecha salarial** entre hombres y mujeres, que es apenas inexistente en la categoría de operarios y favorable a la mujer para la categoría de Director de Hotel. En el caso de mandos intermedios, hemos conseguido reducir la brecha en un 2,42% con respecto al año anterior.



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



Por otro lado, en Lopesan Group estamos comprometidos con el cumplimiento de los **principios de accesibilidad universal**, particularmente para empleados y clientes con algún tipo de discapacidad. Nuestra prioridad es que todos los centros de trabajo se ajusten a los requerimientos funcionales que permitan un uso autónomo para personas con discapacidad. Así, disponemos de ascensores, rampas y servicios adaptados a personas con movilidad reducida para eliminar cualquier tipo de obstáculos.

En Lopesan contamos con **41 personas con discapacidad**, a quienes ayudamos para que obtengan una integración laboral completa, fomentando entornos inclusivos y puestos de trabajo adaptados a las capacidades de cada persona.

En el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, lanzamos una iniciativa pionera para el apoyo a personas con discapacidad o con familiares con discapacidad.

Con la colaboración de los expertos de la **Fundación Randstad**, hemos puesto en marcha el proyecto **"Tú sumas"**, a través del cual los empleados con discapacidad y sus familiares pueden optar a programas integrales adaptados a sus necesidades, cuyo gasto corre a cargo de Lopesan Group.

Con esta iniciativa, queremos **ayudar a las personas** que se encuentran con dificultades añadidas debido a su discapacidad, las cuales se pueden ver acrecentadas en una época de crisis sanitaria, social y económica como la que estamos viviendo.

Además, trabajamos para asegurar la implantación entre nuestros empleados de medidas que faciliten la **conciliación de la vida familiar y laboral**, haciendo especial incidencia en la corresponsabilidad. Los planes que negociamos dentro del Grupo funcionan como instrumentos dirigidos a facilitar la consecución de este objetivo: contemplar la corresponsabilidad como un derecho y un deber.

05.3. Seguridad y salud laboral

Este año, marcado por la pandemia que ha azotado a todo el mundo, la seguridad y salud de nuestros trabajadores ha cobrado mayor importancia que nunca.

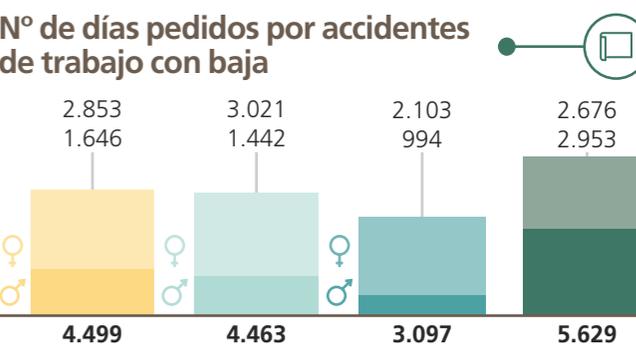
En Lopesan Group, somos conscientes de que la actividad que desarrollamos debe realizarse sin ocasionar daños a la salud de los empleados y de terceras personas que acceden a nuestras instalaciones. Por ello, disponemos de un **sistema de gestión de riesgos laborales** totalmente integrado en la actividad de la empresa, cuyo objetivo es alcanzar los niveles más altos de seguridad y salud y fomentar una cultura preventiva a través de la formación y participación de todos los agentes implicados.

Toda nuestra plantilla está representada por **comités formales de salud y seguridad**, que se reúnen anualmente en cuatro ocasiones para tratar diversas cuestiones de relevancia.

A lo largo de este año, cabe destacar la **reducción del número de accidentes laborales** tanto en hombres como en mujeres, logrando un índice de incidencia mucho menor, si bien dicho dato no es del todo representativo dado el impacto de la COVID-19 en la actividad cotidiana laboral. Además, el 100% de las lesiones que han sufrido nuestros empleados han sido de carácter leve.

Por otro lado, se han producido dos bajas de mujeres relacionadas con **enfermedades profesionales leves**, una cifra notablemente inferior a la del 2019, con 7 bajas por este motivo.

Accidentes de trabajo



Como consecuencia, también se ha producido una disminución muy significativa en los datos de **absentismo laboral** con respecto al año anterior, tanto en hombres como en mujeres.



Además, en el Grupo, a consecuencia de la pandemia, pusimos en marcha el **Protocolo de Prevención COVID-19**, respaldado por la consultora internacional HS Consulting, que garantiza la aplicación de los máximos estándares de calidad, higiene y seguridad, mediante el **sello de calidad Lopesan Health and Safety**. En concreto, hemos llevado a cabo las siguientes actuaciones para la prevención de la COVID-19:

- Elaboración del **Manual de Prevención de la COVID-19** y los Planes de Contingencia de cada centro.
- **Redefinición de los procesos y procedimientos** de trabajo correspondientes para el cumplimiento de las medidas establecidas en el Manual de Prevención.
- Desarrollo de **Protocolos específicos de apertura** de centros.

- **Formación al personal y colaboradores** en los nuevos protocolos.
- **Obtención de certificaciones** que acreditan el cumplimiento por parte de nuestros hoteles de los estándares internacionales en materia de prevención de la COVID-19. En concreto, ocho de nuestros hoteles de las Islas Canarias han obtenido dichas certificaciones.
- Consecución del sello **"Safe Tourism Certified"**, otorgado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), como marca de garantía y certificación de implementación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19, transmitiendo el concepto de turismo seguro. Los centros que han obtenido dicho sello son: Hotel Buenaventura, Catarina, Interclub, Altamarena, Baobab y Villa del Conde.
- Realización de **inspecciones mensuales internas** para asegurar el cumplimiento de los Protocolos de Prevención de la COVID-19 en los centros abiertos.

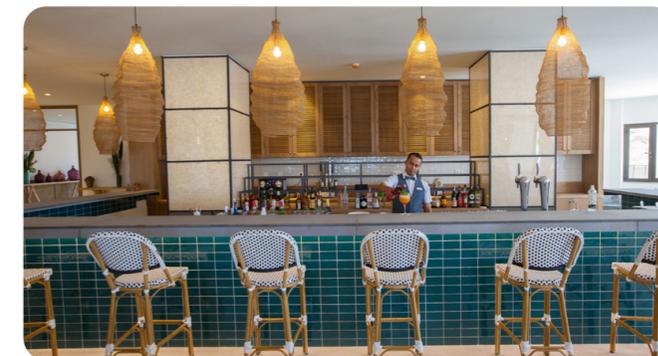


05.4. Retención del talento

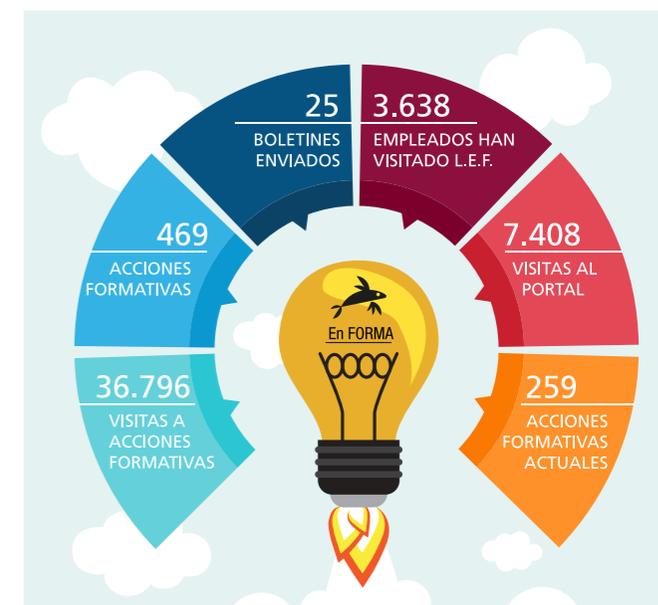
Dentro de la estrategia de Recursos Humanos de Lopesan Group, el **desarrollo, formación y capacitación** de nuestros empleados es clave para el éxito de la compañía. Por ello, promovemos la motivación y el compromiso del equipo ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo personal y profesional, que les permitan adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar su labor de la mejor forma posible.

En línea con nuestra continua apuesta por el desarrollo profesional, en abril de 2020 nace Lopesan en Forma con el propósito de ofrecer a todos los empleados de España y República Dominicana acciones formativas online gratuitas y accesibles.

Además, en el portal del empleado hemos realizado diversas acciones para visibilizar, mejorar e incrementar el uso del portal y las iniciativas de formación. Entre ellas destacan el nuevo diseño del portal, un apartado de novedades y constantes referencias a las formaciones destacadas.



Nuestro objetivo principal es seguir construyendo juntos un gran lugar para trabajar.

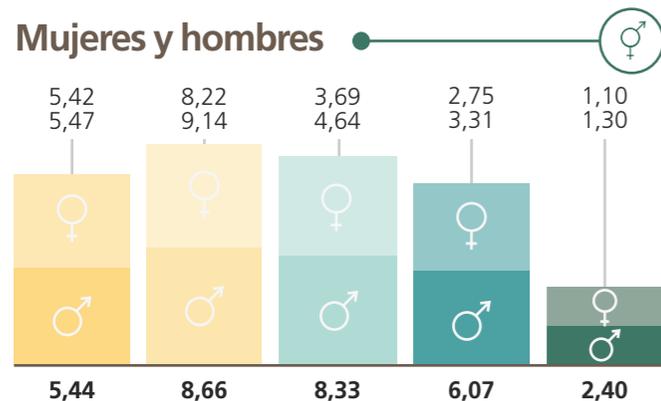


Promedio de horas de formación anuales por empleado, género y categoría profesional

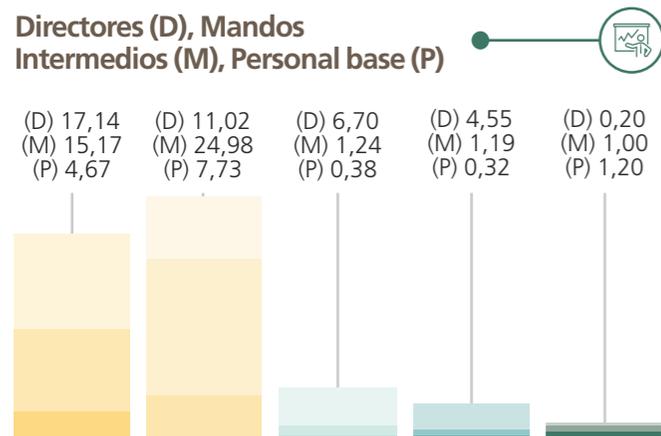


2016 2017 2018 2019 2020

Mujeres y hombres



Directores (D), Mandos Intermedios (M), Personal base (P)



En 2020, con motivo del periodo de confinamiento al inicio de la pandemia y, como consecuencia, el cierre de nuestros centros, el promedio de horas de formación de nuestros empleados se ha visto reducido con respecto a años anteriores.

En Lopesan Group, también es de gran relevancia recompensar la labor y dedicación de nuestros empleados a través de una serie de **beneficios sociales**, como gratificación por el enorme esfuerzo realizado, especialmente durante este año tan complicado. A continuación, detallamos algunas de las iniciativas que hemos puesto en marcha para ofrecer una serie de beneficios a nuestros empleados:

- **Resolución gratuita de dudas médicas:** A través del servicio Savia de Mapfre, nuestros empleados pueden realizar consultas médicas gratuitas las 24 horas del día.
- **Concilia con Lopesan:** Ofrecemos descuentos en campamentos, guarderías y centros de ocio infantil durante el verano, para ayudar a conciliar la vida laboral durante el periodo de vacaciones de los niños.
- **Ahorra con Lopesan:** Facilitamos descuentos del 10% al 13% en el repostaje de gasoil y gasolina a través de la empresa Suministros Santana Domínguez.
- **Realización de pruebas COVID-19:** En colaboración con ASINCA y el Hospital Perpetuo Socorro, ofrecemos precios especiales a los empleados y familiares que quieran realizarse voluntariamente una prueba COVID-19.
- **Seguro de Salud:** Facilitamos la posibilidad de acceso a una cobertura sanitaria completa, contando con asistencia extrahospitalaria, así como hospitalaria, cobertura dental y otros servicios sanitarios.
- **Beneficios en alojamientos, alimentación y bebidas:** Ofrecemos descuentos en los restaurantes que gestionamos, en nuestros alojamientos y en los circuitos de SPA y talasoterapia.
- **Oferta Titan Gym Meloneras:** Facilitamos una tarifa especial en nuestro gimnasio para el personal de Lopesan y sus familiares.





COMPROMISO
SOCIAL

06



A través de nuestro compromiso con la sociedad contribuimos a los ODS 8 y 17.



La estrategia de sostenibilidad de Lopesan tiene entre sus principales objetivos **mantener relaciones sólidas y duraderas** con nuestras comunidades locales, contribuyendo a su desarrollo económico y social y atendiendo a las necesidades específicas que podamos detectar a través de nuestra actividad.

Para el Grupo es muy importante dejar huella y generar un impacto positivo en la sociedad. Creemos firmemente que, dedicando tiempo, experiencia y recursos podemos ayudar a mejorar la capacidad económica y social de la comunidad en la que operamos y contribuir con nuestro trabajo a **mejorar la calidad de vida** de sus habitantes.

En Lopesan buscamos sinergias y establecemos nuevos vínculos con **entidades locales sin ánimo de lucro**, que nos permiten extender la hospitalidad más allá de nuestros hoteles y aportar nuestro granito de arena a través de la involucración y participación en iniciativas solidarias.

La situación sanitaria provocada por la COVID-19 ha afectado de forma directa al desarrollo normal de nuestra actividad. Sin embargo, nos ha dado todavía **más argumentos y motivación** para seguir apoyando a la comunidad local, para que salga aún más reforzada de esta crisis sin precedentes.

Trabajamos día a día para fortalecer los
vínculos que nos hacen avanzar como
sociedad.

06.1. Apoyo al desarrollo local

Somos conscientes de que nuestra comunidad juega un papel fundamental en la compañía y ha contribuido significativamente al éxito de Lopesan. También sabemos que como grupo empresarial representamos un papel dinamizador de la economía. Por ello, apostamos principalmente por proveedores de proximidad, que compartan además nuestros valores y principios para contribuir entre todos al desarrollo local sostenible, impulsando vínculos económicos, sociales y ambientales que generen un impacto positivo.

Este año hemos destinado el 75% de nuestro presupuesto en compras a **proveedores locales**, de los cuales un 20% se corresponde a proveedores que trabajan de manera exclusiva con producto local, habiéndose incrementado ligeramente este indicador por primera vez desde 2016.

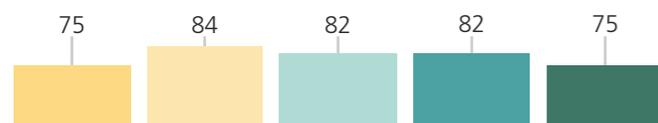


Adquisiciones

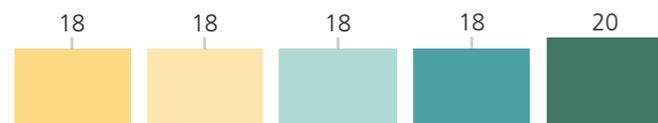
%

2016 2017 2018 2019 2020

Gasto correspondiente a proveedores locales



Gasto correspondiente a proveedores y producto local



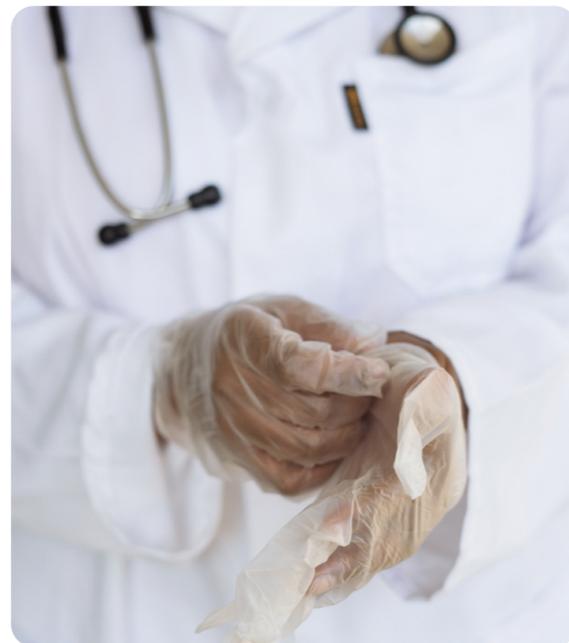
06.2. Iniciativas solidarias

Hoy más que nunca, nos mantenemos firmes en nuestro **compromiso con la sociedad**, apostando por apoyar a los colectivos más vulnerables. En este sentido, el impacto de la pandemia de la COVID-19 ha provocado irremediamente el retraso e incluso la cancelación de gran parte de las acciones solidarias con las que colaboramos normalmente. No obstante, y a pesar de las dificultades, hemos podido aportar nuestro granito de arena en los siguientes proyectos:



Bingo Solidario de Asdownsur

Colaboramos en este proyecto organizado por la **Asociación Asdownsur**, entidad sin ánimo de lucro comprometida con la búsqueda de soluciones, desarrollo y mejora de las dificultades particulares que conlleva el Síndrome de Down. En concreto, colaboramos en el bingo solidario aportando como premios dos **estancias de alojamiento gratuito** para los hoteles Lopesan Costa Meloneras Spa y Lopesan Villa del Conde Thalasso. Los fondos recaudados se destinan a apoyar la labor social de la entidad, de la que se benefician directamente niños, jóvenes y adultos con esta discapacidad y sus familias.



Entrega de material para la lucha contra el coronavirus

Durante este año, hemos hecho **entrega a la Consejería de Sanidad de guantes** de protección desechables de un solo uso y otros materiales de protección para que pudieran ser utilizados por los distintos centros sanitarios de Gran Canaria. A finales de marzo, hicimos una primera entrega de 200.000 guantes que fue seguida por otras remesas de material procedente de los establecimientos que fueron cerrando con motivo de la pandemia.

Estancias gratuitas para el personal sanitario de Gran Canaria

"Han sido días difíciles y siempre has estado ahí, cuidando de nosotros... ahora deja que nosotros cuidemos de ti". Con este mensaje a finales de abril lanzamos una iniciativa para premiar **el esfuerzo y la dedicación del personal sanitario** de Gran Canaria, que ha trabajado incansablemente durante el estado de alarma para ayudar a personas contagiadas.

Como reconocimiento a su labor, regalamos **dos estancias de alojamiento gratuitas** para estos profesionales en los hoteles Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso, Lopesan Baobab Resort o Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa. Así, las personas que quisieron disfrutar de este regalo simplemente debían elegir dos noches consecutivas en habitaciones doble estándar, con desayuno incluido, en alguno de nuestros hoteles de la zona de Meloneras.



Entrega de alimentos a Cruz Roja y la Asociación Banco de Alimentos

Con el objetivo de apoyar a las personas más vulnerables, principalmente, en tiempos tan difíciles como los que hemos vivido en 2020 debido a la pandemia, este año hemos contribuido con una **donación de alimentos** destinados a ambas asociaciones por valor de **más de 27.800€**.

06.3. Reconocimientos

Un año tan atípico como el 2020 no ha impedido que se haya visto premiado nuestro **esfuerzo constante por mejorar** y ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes. Así, a lo largo de este año, hemos obtenido los siguientes reconocimientos:

Nuestro CEO entre los 100 españoles más creativos según Forbes

Con vistas a impulsar la industria turística española, la revista Forbes publica su **TOP-100 de mentes y empresarios más creativos del momento**, este año confeccionado exclusivamente a nivel nacional. Francisco López, nuestro CEO de Lopesan, ha sido incluido en la lista en reconocimiento a su papel en el cambio de modelo de negocio de la compañía, su expansión al mercado caribeño, la creación de nuevas marcas y por lograr cerrar el último trienio con cifras récord en la historia del Grupo.

Lopesan Costa Meloneras, mejor resort de casino de Europa 2020

En su edición número 27, los **World Travel Awards** han otorgado el reconocimiento como Mejor resort de casino de Europa 2020 a Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa. Estos prestigiosos galardones, también conocidos como los Oscar del turismo, premian la calidad y el buen trabajo de profesionales y empresas relacionadas con la actividad turística a nivel mundial, además de promover el desarrollo de la industria mediante el reconocimiento de la excelencia.

Los viajeros reconocen la excelencia del servicio de Lopesan

Muchas plataformas online organizan anualmente programas que reconocen la **satisfacción del cliente**, a partir de los propios comentarios y valoraciones de los viajeros. Al ser este uno de los ejes fundamentales de nuestra filosofía, recibir distinciones de este tipo nos llena de orgullo y nos anima a seguir en el camino de la excelencia y la mejora continua.

En este sentido, nuestro Grupo ha sido **galardonado en 2020** con diversos premios por el turoperador Apollo, las plataformas de reserva online Booking y Hoteles.com y el sitio web de opinión TripAdvisor.

Recibimos el Premio InnoBankia 2020, a la mejor empresa turística

Por tercer año consecutivo han tenido lugar los **premios empresariales** InnoBankia, unos galardones pensados para apoyar y dar mayor visibilidad a las empresas que conforman el tejido productivo en Las Palmas de Gran Canaria, Mallorca, Murcia y Barcelona.

Nuestra organización ha sido reconocida con el premio a la **mejor empresa turística**, que reconoce el trabajo de las empresas que llevamos a cabo iniciativas y proyectos turísticos innovadores y que ayudamos a identificar nuevas oportunidades empresariales.

Cuatro hoteles del Grupo reciben Customers Choice Awards de Apollo

1. Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso, Customers Choice Awards de bronce y de plata en la categoría de *Best food & beverage*
2. Lopesan Baobab Resort, Customers Choice Awards de bronce y de plata en la categoría de *Best food & beverage*
3. Lopesan Baobad Resort, diploma de oro en la categoría Apollo Mondo Family,
4. Abora Catarina by Lopesan Hotels, diploma de oro en el rango de todo incluido.

Lopesan obtiene once Travellers Choice de TripAdvisor

1. Lopesan Baobab Resort
2. Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa
3. Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso
4. Hotel Faro, a Lopesan Collection Hotel
5. Abora Buenaventura by Lopesan Hotels
6. Abora Interclub Atlantics by Lopesan Hotels
7. Abora Catarina by Lopesan Hotels
8. Abora Continental by Lopesan Hotels
9. Corallium Beach by Lopesan Hotels
10. Corallium Dunamar by Lopesan Hotels
11. Lopesan Meloneras Golf

Recibimos cuatro Premios Loved by Guest, de Hoteles.com

1. Lopesan Baobab Resort: 8,8/10
2. Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso: 9/10
3. Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa: 8,6/10
4. IFA Altemarena by Lopesan Hotels: 8,2/10

Booking nos premia con trece Traveller Review Awards

1. Lopesan Baobab Resort: 8,8/10
2. Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa: 8,7/10
3. Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso: 8,8/10
4. Hotel Faro, a Lopesan Collection Hotel: 8,8/10
5. Abora Interclub Atlantics by Lopesan Hotels: 8/10
6. Abora Catarina by Lopesan Hotels: 8/10
7. Abora Continental by Lopesan Hotels: 8,7/10
8. Corallium Beach by Lopesan Hotels: 8,6/10
9. Corallium Dunamar by Lopesan Hotels: 8,1/10
10. IFA Villas Altamarena: 9,3/10
11. IFA Alpenhof Wildental Hotel Kleinwalsertal: 8,6/10
12. IFA Breitach Apartments Klenwalsertal: 8,3/10
13. IFA Rügen Hotel & Ferienpark: 8,2/10



BUEN
GOBIERNO

07



01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Sobre este informe	Carta de nuestro CEO	Bienvenidos a Grupo Lopesan	Impacto positivo en el planeta	Equipo humano de Lopesan	Compromiso social	Buen gobierno	Nuestro desempeño económico	Otras áreas de negocio	Tabla GRI

A través de nuestro compromiso con el buen gobierno contribuimos al ODS 16.



07.1. Gestión de la gobernanza

La **dirección ejecutiva** de la compañía es competencia de los Consejeros Delegados D. Roberto López y D. Francisco López, quienes lideran nuestra actividad en los tres sectores de la economía a través de un conjunto de sociedades dependientes del Grupo dedicadas al sector hotelero, la construcción, la industria agroalimentaria y la agricultura sostenible.

El **Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración** son los órganos principales de dirección ejecutiva. El Comité Ejecutivo se reúne periódicamente con las tres áreas corporativas y los Consejeros Delegados.

Desde la dirección, fomentamos una cultura de **responsabilidad social** integrada en la actividad de la compañía, creando valor e impulsando nuestro compromiso con el progreso social y cultural de las Islas Canarias. El respeto de los derechos humanos y laborales, la aplicación de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo y el compromiso de seguir mejorando en la gobernanza son aspectos prioritarios para Lopesan en los que estamos trabajando.

Asimismo, contamos con un **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales** diseñado desde la matriz del Grupo Lopesan y ratificado por todas nuestras sociedades dependientes.

En este sentido, de conformidad con los requerimientos legales que establece el artículo 31 bis del Código Penal, las entidades pertenecientes al Grupo han implantado un **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales** que, a grandes rasgos, recoge la definición de (i) los riesgos penales que afectan a cada uno de los distintos departamentos, así como la revisión de las actividades críticas del Grupo, (ii) los controles generales y específicos con los que contamos para prevenir la comisión de delitos, (iii) las funciones y responsabilidades atribuidas al *Compliance Officer*, así como a otros órganos y personas implicadas, (iv) el sistema de gestión de recursos financieros, (v) el proceso de supervisión y seguimiento del Modelo, (vi) la implantación de un Canal de denuncias en la compañía, (vii) el sistema disciplinario, y (viii) la formación al personal, directivos y administradores.

Todo ello, junto con nuestra Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales y el Código Ético, tiene la finalidad de asegurar una cultura ética y de cumplimiento dentro del Grupo, así como la efectividad de unas normas y procedimientos de control que minimicen el riesgo de comportamientos ilícitos por parte de los administradores, directores y empleados de Lopesan.

Respeto de los derechos humanos

Los derechos humanos son básicos y deben protegerse en todos los casos, asegurando la dignidad, la igualdad y el respeto de los derechos y libertades fundamentales de las personas. En Lopesan Group, consideramos prioritario **garantizar que no se produzca ningún incumplimiento** en relación con los derechos humanos, tanto en nuestra organización como en la cadena de suministro.

En este sentido, asumimos como **pautas básicas de comportamiento**, entre otras, la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las Directrices para empresas multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Promovemos el respeto a estos derechos fundamentales mediante una **política de derechos humanos**, la guía para materializar nuestro compromiso por asegurar su cumplimiento y velar por que no se produzca ningún tipo de violación en esta materia, especialmente entre nuestros empleados.

Dicha política identifica una serie de riesgos que pueden ocasionar una vulneración de los derechos humanos, así como las medidas necesarias tanto para prevenirlos como para remediarlos en caso de que se produjese algún incumplimiento. Estos riesgos están relacionados con la desigualdad, discriminación, acoso, abuso de autoridad, trato vejatorio o maltrato, explotación laboral o abuso infantil.



Además, para velar por que no se produzca ningún tipo de vulneración en nuestros hoteles, contamos con diversos **Comités** encargados de mitigar, gestionar y tomar medidas en caso de detectar cualquier conducta o actuación que pueda derivar en un incumplimiento de estos derechos. Los organismos encargados del cumplimiento son:

- **Comité de Empresa.**
- **Comité de Seguridad y Salud.**
- **Comité de Seguimiento del Plan de Igualdad.**
- **Comité de Protección del Menor.**

El procedimiento para asegurar el cumplimiento se completa con **tres actuaciones clave** destinadas a prevenir la vulneración de derechos humanos:

- **Identificación de riesgos de vulneración de los derechos humanos**, a través de diferentes planes como el Plan de Igualdad, el Plan de Acoso Laboral y el Protocolo de Protección de Menores.
- **Prevención, mitigación y gestión de riesgos**, mediante una serie de actuaciones y medidas como la sensibilización y formación de la plantilla en materia de igualdad, la eliminación de lenguaje sexista, el impulso a la igualdad de oportunidades con procesos de selección y contratación imparciales y transparentes o la creación de un canal interno para presentar propuestas relacionadas con la igualdad.
- **Evaluación de impactos**, a través de la medición y el análisis de una serie de indicadores como el total de contrataciones, promociones y conversiones a contratos indefinidos segregados por género y categoría profesional. Asimismo, en cada plan se define el protocolo de seguimiento y evaluación de los casos identificados.



Igualmente, contamos con una **Política para la prevención y la gestión del acoso laboral**, que refleja nuestro firme respeto a la dignidad de las personas que integran la organización y la tolerancia cero ante cualquier comportamiento que atente contra la salud física o psíquica de los trabajadores. En dicha política, incluimos un protocolo de actuación donde se establecen los supuestos que podrán ser objeto de denuncia, así como el ámbito de aplicación, las vías puestas a disposición de los empleados para denunciar este tipo de sucesos, y el proceso de tramitación y resolución de la denuncia.

Por último, disponemos de un **Protocolo de protección al menor** con el objetivo de garantizar la protección de los derechos de niñas y niños en todas las instalaciones del Grupo Lopesan a través de procedimientos claros de actuación para la prevención, la detección y la intervención inmediata ante indicios

de situaciones que afecten a su bienestar físico y psíquico, en caso de toda forma de maltrato infantil (físico, psicológico, violencia de género, abuso sexual, prostitución/explotación sexual/tráfico, pornografía infantil, entre otros).

En 2020, hemos investigado cuatro casos de posibles incumplimientos de derechos humanos relacionados con despidos y un permiso por matrimonio, una cifra ligeramente inferior a la del 2019, que se situaba en cinco casos. Desde Lopesan nos comprometemos firmemente a seguir reduciéndola para conseguir una organización libre de vulneraciones de este tipo.

Además, cabe señalar que en ningún caso hemos sido sancionados de forma significativa por incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica relacionadas con esta materia.

07.2. Excelencia en el servicio

En Lopesan Group, diseñamos nuestras estrategias de gestión bajo el enfoque de **satisfacción al cliente** y comprometidos con modelos de mejora continua como camino hacia la excelencia. A través de nuestras diferentes marcas, intentamos dar **respuesta a las necesidades** de los huéspedes más exigentes, para asegurar que encuentran en nuestros establecimientos aquello que buscan para sus vacaciones.

Para ello, situamos al cliente en el centro de nuestra estrategia corporativa, esforzándonos por ofrecer unos **servicios e instalaciones de máxima calidad** y conseguir así que disfruten de una experiencia inolvidable y deseen volver a nuestros hoteles.

La opinión de nuestros clientes es la mejor carta de presentación. Por ello, analizamos su **grado de satisfacción** a través de distintas plataformas de opinión de usuarios y llevamos a cabo diferentes encuestas, cuyos resultados nos permiten entender mejor sus necesidades e identificar mejoras en las que debemos seguir trabajando.

En 2020, hemos conseguido incrementar ligeramente el grado de satisfacción de nuestros clientes y continuamos trabajando para conseguir un índice de reputación online aún más alto.



Satisfacción de clientes

Índice de reputación online



Índice de satisfacción cliente



Por otro lado, en Lopesan garantizamos **altos estándares de calidad** y cumplimos con la normativa y legislación vigente para asegurar el correcto servicio de comidas y bebidas en cada uno de nuestros establecimientos. Tenemos como objetivo ofrecer una propuesta segura, saludable, nutritiva y alineada a los requerimientos más estrictos de salud y bienestar animal.

07.3. Certificaciones

Nuestro **compromiso con la excelencia** y la calidad del servicio está avalado por una serie de certificaciones en diversas materias, lo que supone el cumplimiento de estrictos requisitos establecidos por reconocidos estándares a escala internacional.

En concreto, nuestros hoteles de las Islas Canarias cuentan con las siguientes certificaciones:



Certificado ISO 9001 del Sistema de Gestión de Calidad.



Certificado ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental.



Certificado ISO 45001 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



Certificado ISO 50001 del Sistema de Gestión Energética.

En 2020 hemos realizado la adaptación de nuestro sistema de gestión energética según la ISO 50001, consiguiendo nuestro objetivo de certificarlo en abril de 2021. Esta herramienta nos ayudará a mejorar el control y desempeño energético del Grupo.

La certificación Travelife – el sello que avala nuestro compromiso con la sostenibilidad

Todos nuestros hoteles han obtenido la certificación Travelife, que evalúa y verifica los **logros de la compañía en materia de sostenibilidad**, en base a los Estándares Internacionales de Travelife.

Esta certificación reconoce nuestra apuesta por un **turismo sostenible** en Canarias y lo califica como excelente, suponiendo una herramienta de gran utilidad para reforzar el compromiso del Grupo con la sostenibilidad y darlo a conocer a clientes y otros grupos de interés.

Cabe destacar que todos nuestros hoteles ostentan la máxima certificación otorgada por esta entidad, el **Travelife Gold Certification**, que requiere cumplir con los estándares de sostenibilidad más exigentes.



NUESTRO DESEMPEÑO
ECONÓMICO

| 08



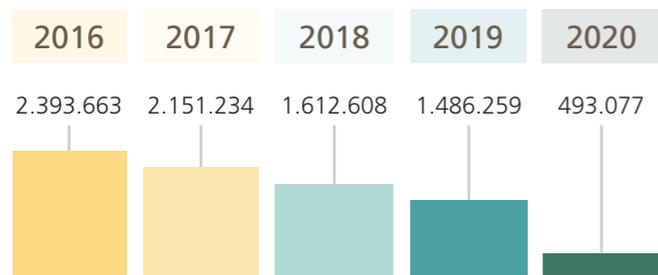
A través de nuestro compromiso con las comunidades locales contribuimos al ODS 8.



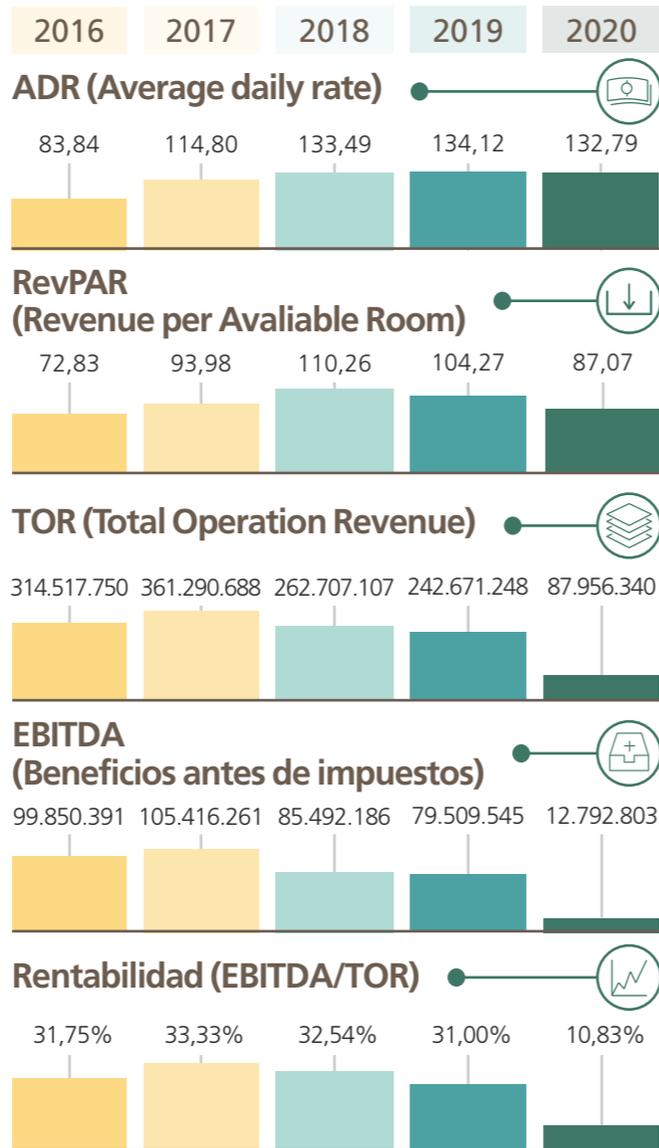
Debido a la crisis económica generada por la pandemia de la COVID-19, en 2020 la **economía mundial** ha sufrido una importante recesión, y todo apunta a que todavía queda un largo camino por recorrer hasta retomar los niveles de actividad previos a la pandemia.

El **turismo mundial** se ha visto fuertemente afectado debido al desplome sin precedentes de la demanda y las restricciones generalizadas a la hora de viajar. De esta manera, los destinos han registrado fuertes caídas en el índice de llegadas nacionales e internacionales, afectando de forma directa a nuestra actividad.

Número de habitaciones vendidas



Nuestro desempeño económico



Así, el contexto de pandemia ha afectado de forma muy importante a los **resultados económicos** del Grupo Lopesan, reduciéndose el total de ingresos un 63% y provocando una disminución de la rentabilidad de hasta el 10,83% debido a que nuestros hoteles se han tenido que mantener cerrados durante varios meses como consecuencia de las restricciones sanitarias. Consecuentemente, el número de habitaciones vendidas ha caído también significativamente con respecto al ejercicio anterior, en concreto, un 66%.

Sin embargo, hay que destacar que en un contexto tan adverso como el de 2020, la compañía ha mantenido un **EBITDA** (beneficios antes de impuestos de la compañía) positivo, por encima de los 12 millones de euros, si bien supone un descenso en los ingresos del 83% con respecto al ejercicio anterior. En este sentido, es importante destacar el esfuerzo que hemos realizado

para reducir el gasto corriente de la compañía y poder hacer frente al importante descenso en los ingresos con el objetivo de proteger el empleo.

De cara al próximo ejercicio, y en base al restablecimiento gradual de la confianza de los consumidores con la llegada de las vacunas y la flexibilización de las restricciones para viajar, **confiamos en un cambio de tendencia** que nos permita retomar nuestra actividad para seguir avanzando hacia un modelo de desarrollo económico sostenible.

En definitiva, la incertidumbre sobre la salud y las restricciones a la movilidad han ocasionado una profunda caída de la actividad económica. Por ello, estamos trabajando en un proceso de **planificación estratégica a largo plazo** con el objetivo de optimizar las perspectivas de recuperación del Grupo.



OTRAS ÁREAS
DE NEGOCIO

09



01

Sobre este
informe

02

Carta de
nuestro CEO

03

Bienvenidos
a Grupo
Lopesan

04

Impacto
positivo en
el planeta

05

Equipo
humano de
Lopesan

06

Compromiso
social

07

Buen
gobierno

08

Nuestro
desempeño
económico

09

Otras áreas
de negocio

10

Tabla GRI

El espíritu innovador y emprendedor que caracteriza a Lopesan Group nos ha conducido a llevar a cabo un **proceso de diversificación** de actividades económicas que hoy en día determina nuestro modelo de negocio.

Esta estrategia nos permite, además del **crecimiento profesional** y el beneficio económico, generar sinergias, aprovechar mejor los recursos y reducir los riesgos inherentes a la propia actividad, así como potenciar la imagen de marca y acceder a nuevos mercados.

Así, disponemos de **tres divisiones** más allá de la actividad hotelera, principal área de negocio del Grupo. En la actualidad, contamos con:

- Una división dedicada a la **construcción y la producción industrial**.
- Una innovadora oferta complementaria para nuestros clientes en destino a través de nuestra **división turística no hotelera**.
- Una **producción agrícola sostenible** y consumo de cercanía en nuestras Islas gracias al proyecto agrícola que desarrollamos en la Finca de Veneguera.

De manera transversal, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas nuestras divisiones y, por ello, aplicamos en ellas criterios ambientales y sociales.

09.1. Actividad turística no hotelera

Uno de nuestros principales objetivos es convertirnos en la mejor opción para nuestros huéspedes a la hora de buscar alojamiento. Por ello, para **favorecer la fidelización** les ofrecemos un exclusivo abanico de actividades y servicios complementarios que les permiten aprovechar al máximo su experiencia en nuestros hoteles.

A través de la división no hotelera, trabajamos para ofrecerles una amplia oferta de **actividades turísticas complementarias de calidad**, entre las que se incluyen servicios de restauración, eventos, palacio de congresos, servicio de lavandería industrial para hoteles, campos de golf, spa y talasoterapia, costura, piscina y parking.

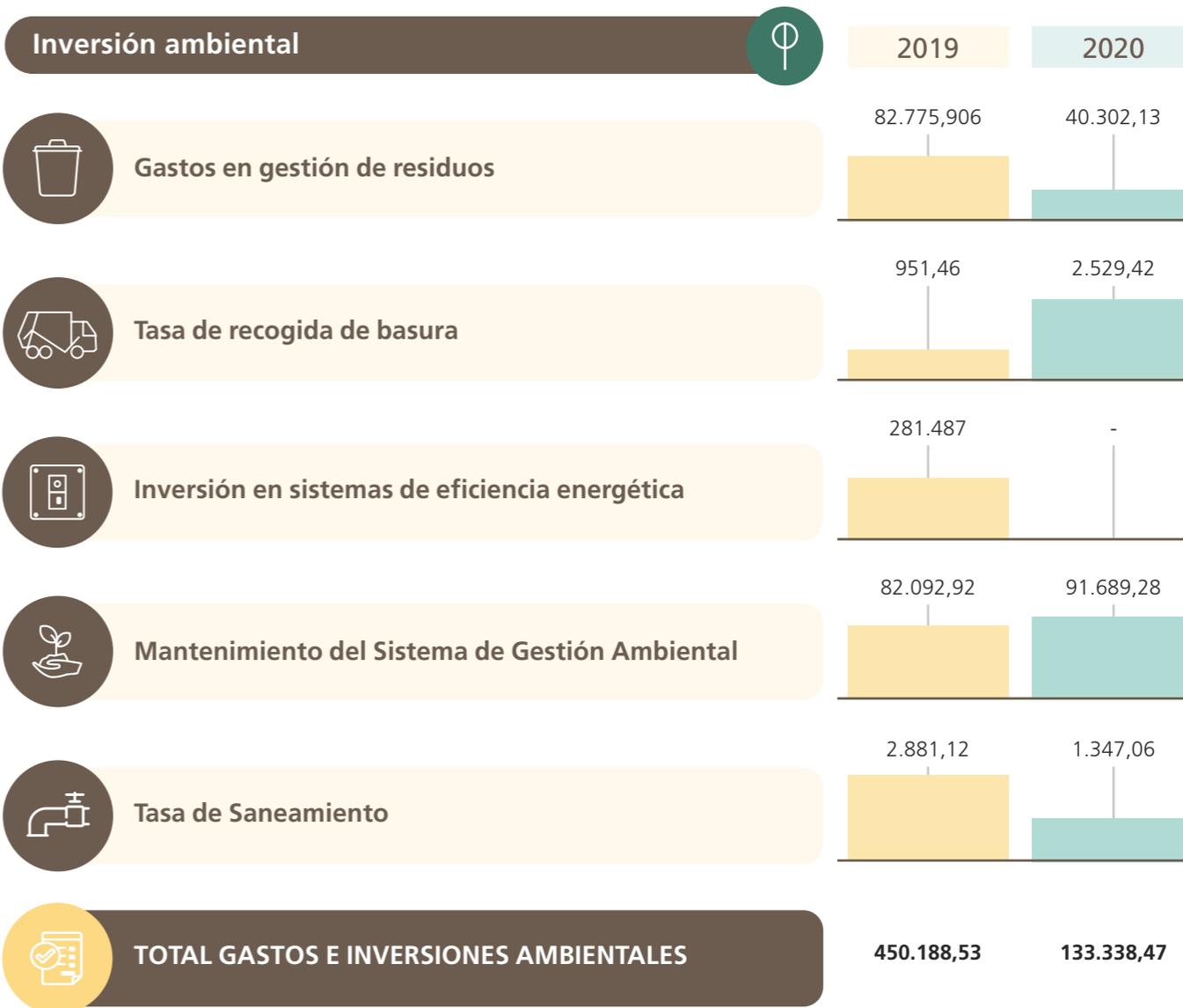


Nuestras actividades turísticas no hoteleras

- Cook and Event**
- Lopesan Hotel Management**
- ExpoMeloneras**
- Velvet by Lopesan**
- Lavandería interhotelera**
- IFA Canarias Piscina**
- Meloneras golf**
- Parking Oasis**
- Corallium Spa Lopesan Costa Meloneras**
- Titan Gym**
- Corallium Thalasso Lopesan Villa del Conde**

Como consecuencia directa de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, este año hemos experimentado un descenso significativo del 52% en los beneficios obtenidos en este sector. No obstante, **la facturación ha sido positiva** superando los 32 millones de euros.

Desempeño ambiental



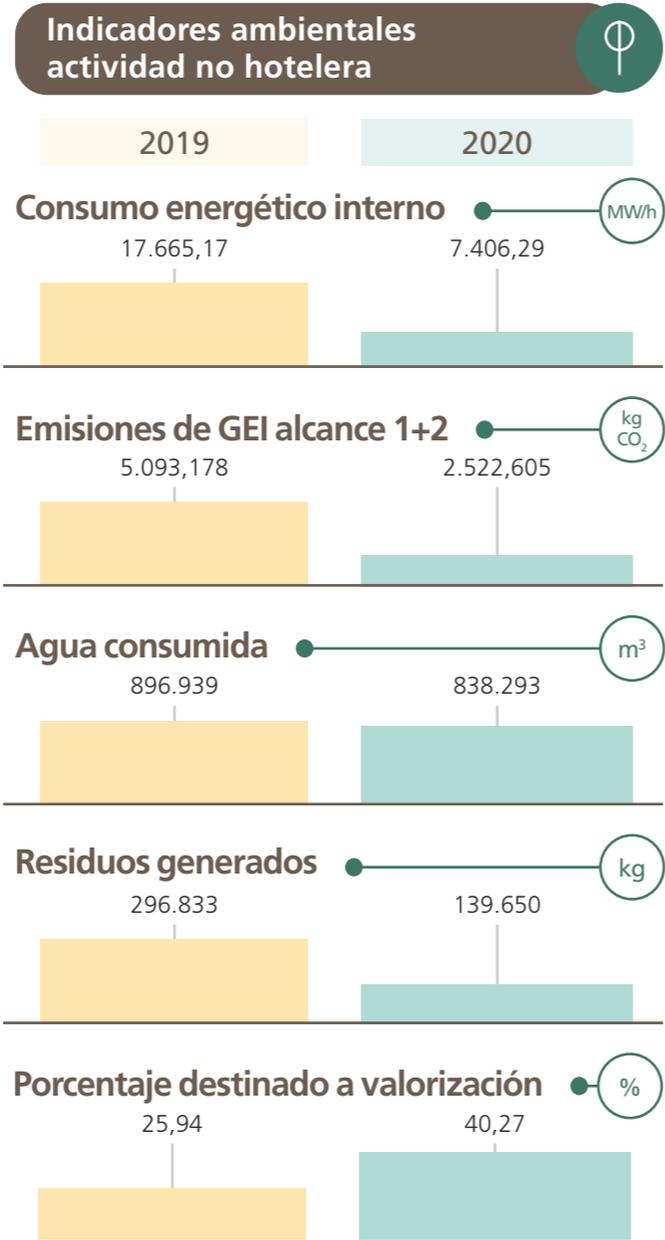
A pesar de las dificultades y la reducción de ganancias, no desatendemos los aspectos ambientales de la división, destinando más de 130.000 euros a **inversiones ambientales**. Una de las principales ha sido mantener al día el Sistema de Gestión Ambiental, que nos ha permitido monitorizar el desempeño de nuestra actividad en un escenario tan atípico como el vivido en 2020 y conocer, así, la capacidad de respuesta de nuestros procesos y procedimientos ante una situación tan crítica.

En Lopesan Group, trabajamos para incorporar en el día a día de nuestra oferta complementaria **criterios ambientales** que nos acerquen a la circularidad, contribuyan a avanzar en la lucha contra el cambio climático y nos ayuden a minimizar sus impactos negativos. Así, optimizamos el uso de recursos, minimizamos las emisiones y apostamos por una buena gestión de los residuos y efluentes.

En líneas generales, el desempeño ambiental en 2020 se ha visto afectado por la pandemia, ya que, por una parte, el descenso de la actividad económica ha supuesto un **consumo menor** de recursos, y por otra, el cierre de los centros ha dificultado la obtención de las evidencias necesarias para un seguimiento tan preciso como en años anteriores.

Cabe señalar que, aunque los datos hayan sido obtenidos en un escenario de muy baja actividad, nos ofrece **información valiosa del desempeño ambiental** de esta división en unas circunstancias tan atípicas.

No obstante, salvando las dificultades y aceptando una cierta desviación, ofrecemos un resumen de los **principales indicadores** obtenidos este año.



En relación con el **consumo energético interno**, que se calcula teniendo en cuenta los consumos de gasoil, propano, fuel oil y electricidad, se ha reducido un 58,07% con respecto al registrado en 2019, siendo de 7.406,29 Megavatios/h. En consecuencia, en 2020 las emisiones de GEI han experimentado un importante descenso, habiéndose generado 2.522.605 Kg de CO₂, un 50,47% menos que en 2019. No obstante, se trata de un dato que no es comparable con años anteriores debido a las condiciones excepcionales.

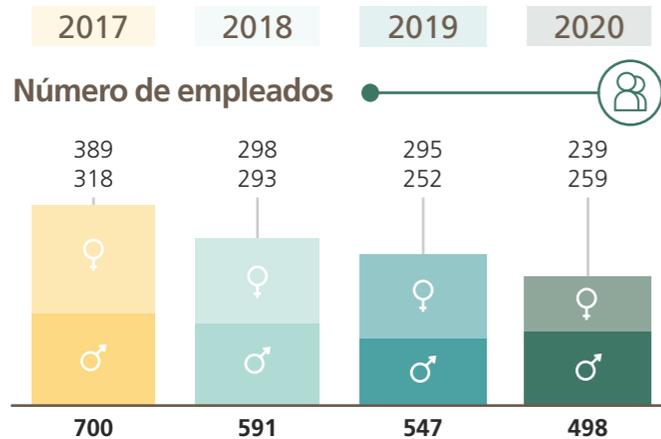
Por el contrario, el **consumo de agua de abasto** se ha mantenido en cifras similares a las de 2019 habiéndose consumido un total de 838.293 m³. Esto es debido a que, aunque nuestros centros hayan estado cerrados, hemos tenido que continuar llevando a cabo las acciones de mantenimiento necesarias, que requieren un determinado consumo de agua.

Finalmente, la baja actividad en nuestros centros ha provocado una menor **generación de residuos**.



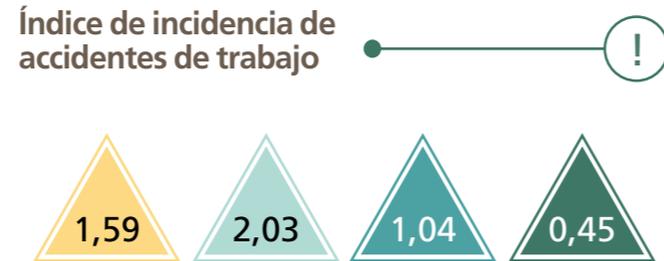
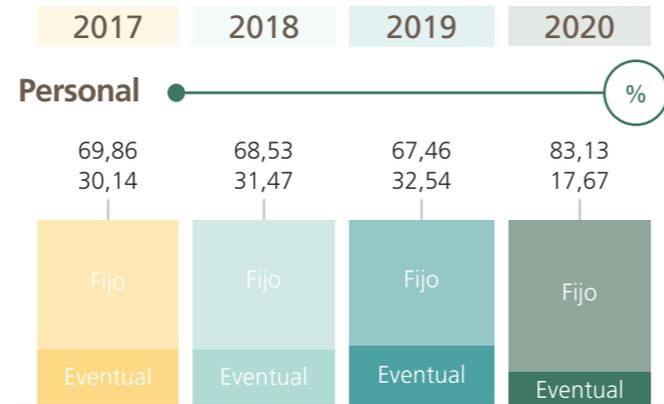
Nuestro equipo

Nuestra plantilla en la división turística no hotelera



Actualmente, contamos con **498 empleados** de los cuales un 82% tienen un contrato fijo. Con respecto al año anterior, la plantilla ha sufrido bajas como consecuencia directa de la crisis sanitaria, que ha sido amortiguada en la medida de lo posible gracias a la implementación de mecanismos de flexibilización del empleo (ERTE). Asimismo, esperamos una recuperación de la empleabilidad a medida que vayan remitiendo los efectos de la pandemia sobre la actividad turística.

La **accidentabilidad** muestra la misma tendencia a la baja, disminuyendo el índice de incidencias a 0,45 puntos y siendo el



100% de las lesiones ocurridas de carácter leve. En este sentido queremos señalar que el total de las personas que desarrollan su actividad en esta división cuentan con representación en los comités de salud y seguridad.

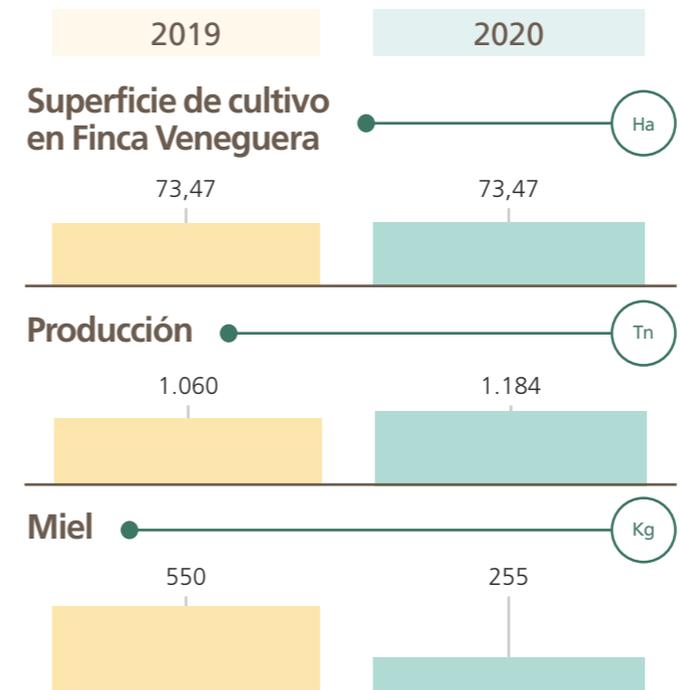
Asimismo, a pesar de las dificultades, hemos hecho un esfuerzo por mantener las **iniciativas de capacitación** del equipo. Así, en 2020 hemos ofrecido 1.975 horas de formación, que supone un promedio de 4 horas por trabajador, muy similar a la dedicación del año anterior.

09.2. División agrícola

La conocida **Finca Veneguera**, de la que somos propietarios desde 2014, es el escenario en el que se enmarca nuestro proyecto de **agricultura sostenible** para la producción local de frutas tropicales.

Esta iniciativa nos permite, por una parte, avanzar hacia modalidades de consumo y producción **más responsables con el medio** y, al mismo tiempo, ofrecer a nuestros clientes productos de kilómetro cero y variedades autóctonas de las islas, que enriquecen su experiencia en nuestros hoteles.

Producción división agrícola



Este año la superficie destinada a cultivos se ha mantenido en 73,47 hectáreas. No obstante, las plantaciones de los últimos años comienzan a dar fruto, por lo que en 2020 hemos registrado un **incremento del 12% en la producción**, habiendo cosechado un total de 1.184 toneladas de vegetales.

Hemos logrado el 2º Premio Miel Ámbar en la categoría de Miel Multifloral Ámbar del XV Concurso Oficial de Miel de Gran Canaria organizado por el Cabildo de Gran Canaria.

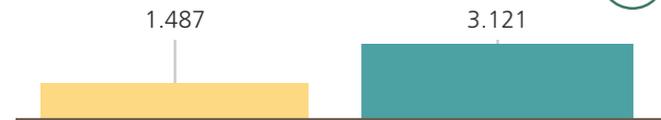
Asimismo, también hemos dado continuidad a nuestro **proyecto apícola** y hoy contamos con un total de 200 colmenas que han producido 255 kg de miel. Además de la propia producción, la apicultura contribuye al desarrollo sostenible, favoreciendo la función polinizadora de las abejas, imprescindible para la obtención de flores y frutos en las plantas, y ayudando a generar nuevos puestos de empleo asociados al mantenimiento de esta actividad.

Desempeño ambiental

Inversión ambiental



Gastos en gestión de residuos



Inversión en sistemas de eficiencia energética



Otras inversiones de mejora ambiental



TOTAL GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES



Llevar a cabo una adecuada gestión ambiental es una de las prioridades del Grupo Lopesan, por lo que en 2020 hemos dedicado una importante partida de los presupuestos de esta división como **inversión ambiental** para mejorar su desempeño.

En 2020 hemos realizado una importante apuesta por la **eficiencia energética**, destacando la instalación de un parque fotovoltaico en la finca. Asimismo, en una de las mejoras en la que hemos invertido este año ha sido la adquisición de un cabezal de riego para hacer un uso más eficiente del agua.

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

Es importante señalar que, a pesar de la pandemia, nuestra actividad agrícola se ha mantenido estable e incluso, como hemos visto, se ha incrementado la producción. Esto ha dado lugar a un aumento del consumo de materias primas y residuos generados.

En 2020 hemos requerido una mayor cantidad de energía, lo que ha repercutido de forma directa sobre la **intensidad de emisiones de GEI**, que ha aumentado casi un 12%, siendo de 88 Kg CO₂ por tonelada producida.

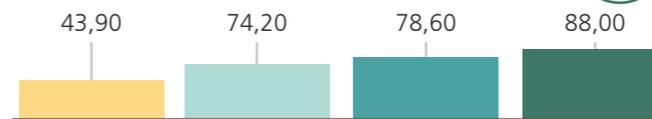
En cuanto al **consumo de agua**, los indicadores apuntan a un mejor aprovechamiento del recurso, ya que aunque el volumen total de agua captada ha aumentado, el consumo relativo por tonelada producida ha disminuido un 7%.

Por último, la **generación de residuos** relativa se ha mantenido en cifras similares a las de 2019, situándose en 2,71 Kg de residuos por tonelada producida, una cantidad sensiblemente inferior a las registradas en años anteriores. Además, el 100% de los residuos han sido gestionados a través de un gestor autorizado.

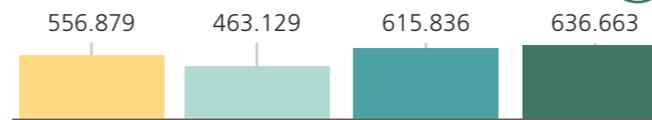
Indicadores ambientales división agrícola



Intensidad de emisiones de GEI



Agua consumida



Consumo relativo de agua



Residuos generados

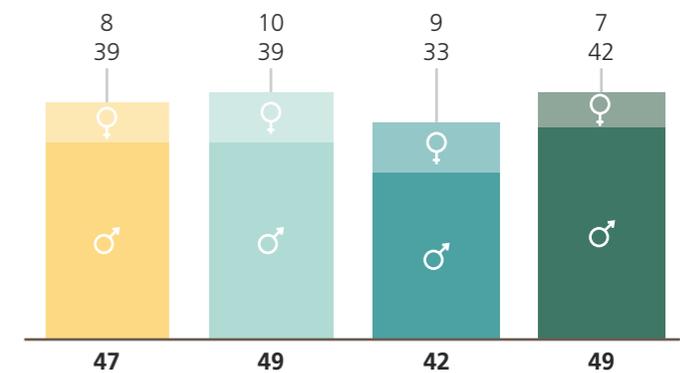


Nuestro equipo

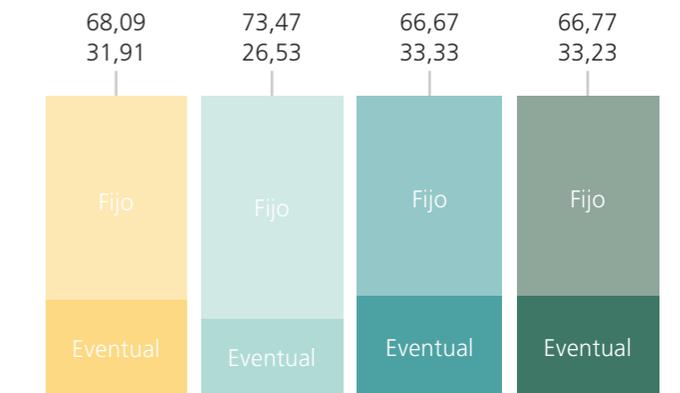
Plantilla en la división agrícola



Número de empleados

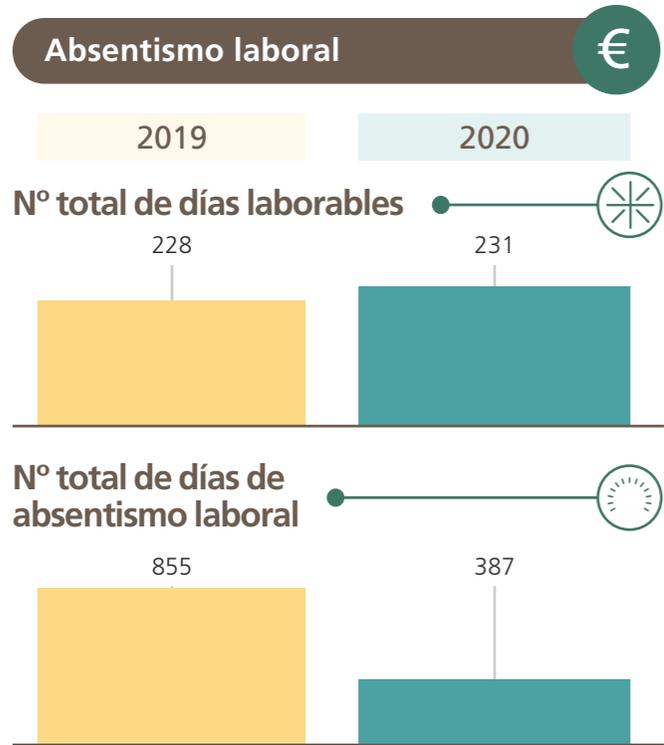


Personal



En 2020, y a pesar de las dificultades, hemos conseguido **incrementar la plantilla** en este sector con la contratación de 7 nuevos trabajadores, alcanzando un total de 49 personas, de las cuales, el 60,63% disponen de contrato fijo.

Queremos señalar que, a pesar de la pandemia, que en general ha afectado negativamente a los indicadores de empleo, la división agrícola ha mantenido sus niveles de trabajo normal y no ha sido necesario aplicar **medidas de flexibilización del empleo**.



Con respecto al año pasado y a pesar de haberse incrementado los días laborables en 2020, el **número de días de absentismo** se ha visto reducido un 55%, siendo 387 los días no trabajados por este motivo.

09.3. División industrial

Completamos nuestra actividad económica con una división dedicada a la **construcción y al desarrollo industrial**, que fue el negocio original del Grupo Lopesan e incluye toda una serie de actividades relacionadas con el sector secundario: empresa constructora, plantas de asfalto, de emulsión, de prefabricados, de hormigón, constructora y un taller de maquinaria.

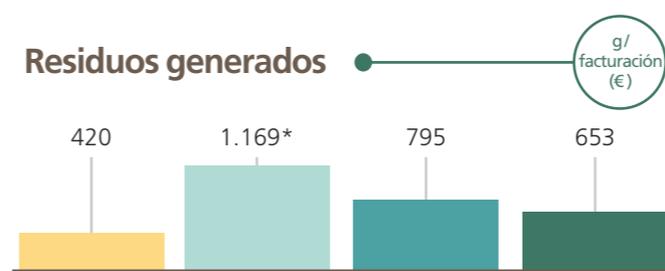
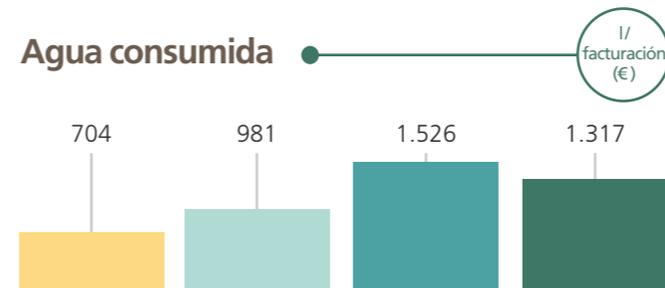
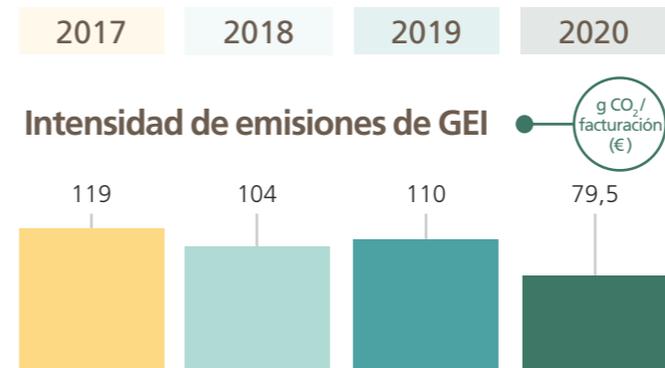
A pesar de la pandemia, esta división ha conseguido cerrar el ejercicio 2020 en positivo con una facturación de **23.875.205 euros**, que supone un 20,7% menos con respecto al año anterior.

La economía circular, la minimización del consumo de recursos y energía, y la reducción de la huella de carbono son algunos de los parámetros que tenemos presentes en el día a día de nuestra división industrial.

Por el tipo de actividad que llevamos a cabo, necesitamos hacer uso de materias primas no renovables, principalmente áridos para la construcción. En este sentido, apostamos por el uso de áridos reciclados que obtenemos a partir de la valorización de los residuos de construcción y demolición de nuestras obras. En 2020 hemos utilizado un **74% de áridos reciclados** con respecto al total consumido.

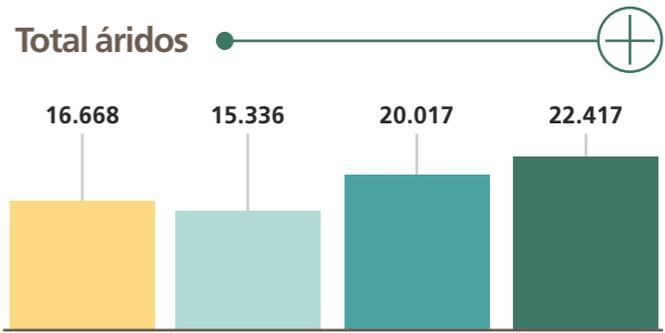
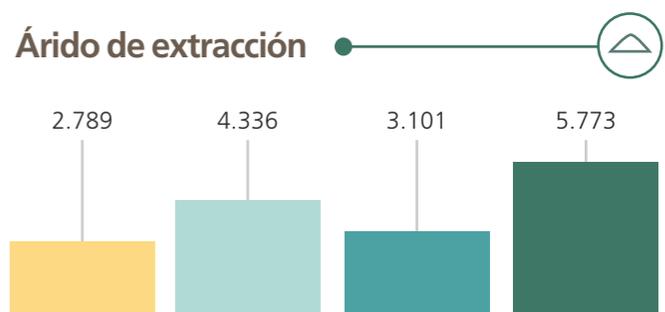
Desempeño ambiental

Indicadores ambientales división agrícola



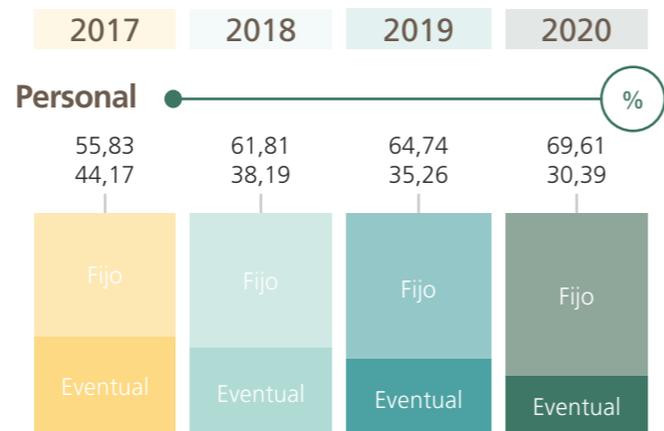
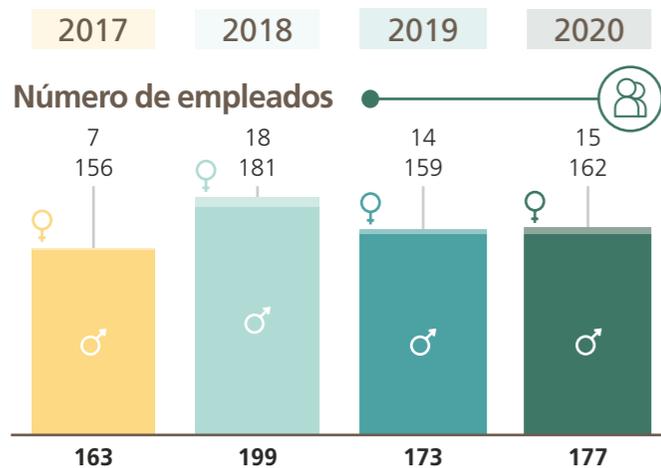
*Aumento en el 2018 de los residuos por las tierras y piedras de Veneguera.

Consumo de materias primas no renovables



Nuestro equipo

Nuestra plantilla en la división industrial



Como motor de la economía, esta división contribuye a generar empleo local y al desarrollo de la comunidad. Nuestra plantilla ha seguido creciendo y actualmente está formada por **177 personas**, 2 más que en 2019, de los que un 70% dispone de contrato fijo.

En cuanto a la **accidentabilidad laboral**, el índice de incidencias se ha reducido situándose en 4,42 puntos y el 100% de las

lesiones han sido clasificadas como leves. Todas las personas que desarrollan su actividad en este sector cuentan con representación en los comités formales de salud y seguridad conjuntos.

Asimismo, el número de días de **absentismo laboral** se ha reducido en un 25%.



TABLA GRI

10



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	3. Bienvenidos a Grupo Lopesan
102-4	Ubicación de las operaciones	3. Bienvenidos a Grupo Lopesan
102-6	Mercados servidos	3.3. Marcas Lopesan
102-7	Tamaño de la organización	3.3. Marcas Lopesan
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5.2. Nuestra plantilla
102-9	Cadena de suministro	6.1. Apoyo al desarrollo local
102-12	Iniciativas externas	3.2. Estrategia de negocio

Estrategia

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2. Palabras de nuestro CEO
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Palabras de nuestro CEO 3.2. Estrategia de negocio

Ética e integridad

102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.1. Misión, visión y valores
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	7. Buen gobierno

Gobernanza

102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	En 2020, se han mantenido vigentes las consultas a los grupos de interés realizadas el año anterior
--------	---	---

Participación de los grupos de interés

102-40	Lista de grupos de interés	Se ha mantenido el mismo listado que en el año anterior
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Se ha mantenido el mismo enfoque que en el año anterior

Prácticas para la elaboración de informes

102-50	Periodo objeto del informe	1 enero 2020 - 31 diciembre 2020
102-51	Fecha del último informe	2019
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	1. Sobre este informe
102-55	Índice de contenidos GRI	10. Tabla GRI
102-56	Verificación externa	Esta Memoria de Sostenibilidad 2020 no ha sido verificada externamente

103 Enfoque de gestión

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4. Enfoque de gestión sostenible
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.2. Estrategia de negocio 3.4. Enfoque de gestión sostenible

201 Desempeño económico

201-1	Valor económico directo generado y distribuido	8. Nuestro desempeño económico
-------	--	--------------------------------

203 Impactos económicos indirectos

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	9. Otras áreas de negocio
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	8. Nuestro desempeño económico 9. Otras áreas de negocio
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	6.1. Apoyo al desarrollo local

301 Materiales

301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	9. Otras áreas de negocio
301-2	Insumos reciclados	9. Otras áreas de negocio
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	9. Otras áreas de negocio

302 Energía

302-1	Consumo energético dentro de la organización	4.1. Lucha contra el Cambio Climático
302-3	Intensidad energética	4.1. Lucha contra el Cambio Climático
302-4	Reducción del consumo energético	4.1. Lucha contra el Cambio Climático
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4.1. Lucha contra el Cambio Climático

303 Agua

303-1	Extracción de agua por fuente	4.2. Uso responsable del agua
303-3	Agua reciclada y reutilizada	4.2. Uso responsable del agua

304 Biodiversidad

304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	4.4. Protección de la biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	4.4. Protección de la biodiversidad

305 Emisiones

305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4.1. Lucha contra el Cambio Climático
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	4.1. Lucha contra el Cambio Climático
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4.1. Lucha contra el Cambio Climático
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4.1. Lucha contra el Cambio Climático

306 Efluentes y residuos

306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	4.2. Uso responsable del agua
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	4.3. Economía circular
306-3	Derrames significativos	No se produjeron derrames significativos en 2020
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 2020
-------	--	--

308 Evaluación ambiental de proveedores

308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6.1. Apoyo al desarrollo local
-------	--	--------------------------------

401 Empleo

401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.4. Retención del talento
401-3	Permiso parental	5.2. Nuestra plantilla

403 Salud y seguridad en el trabajo

403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	5.2. Nuestra plantilla
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	5.3. Seguridad y Salud laboral

404 Formación y enseñanza

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.4. Retención del talento
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%

405 Diversidad e igualdad de oportunidad

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.2. Nuestra plantilla
-------	---	------------------------

406 No discriminación

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo en 2020
-------	--	---

412 Evaluación derechos humanos

412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	7. Buen Gobierno
-------	---	------------------

413 Comunidades locales

413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	6.2 Iniciativas solidarias
-------	---	----------------------------

414 Evaluación social de los proveedores

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

416 Salud y seguridad de los clientes

416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	7.3. Certificaciones
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se ha producido ningún incumplimiento de este tipo en 2020

417 Marketing y etiquetado

417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se ha registrado ningún incumplimiento
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han producido incumplimientos de la regulación o códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como publicidad, promoción o patrocinio

418 Privacidad del cliente

418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2020
-------	---	-----------------

419 Cumplimiento socioeconómico

419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguna en 2020
-------	--	-----------------

Confiamos en que un modelo de negocio sostenible es la clave para lograr la recuperación verde necesaria para continuar ofreciendo experiencias inolvidables.



**LOPESAN**
HOTEL GROUP



Diseñado por:  Ecoavantis