



LOPESAN FOR GOOD

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2023



APOSTANDO POR UN TURISMO SOSTENIBLE.

Mensaje de
nuestro CEO

00

Lopesan,
turismo sostenible

01

Un vistazo
a 2023

02

Sostenibilidad
ambiental

03

04

Nuestro
equipo

05

Nuestra
comunidad

06

Actividad turística
no hotelera

07

Anexos



Mensaje de nuestro CEO



Turismo invisible

La idílica postal que representa a una persona tumbada sobre una hamaca, al borde de una espectacular piscina, mientras toma un colorido cóctel, conlleva un innegable impacto medioambiental, que va desde el consumo implícito en el desplazamiento de ese viajero a su lugar de vacaciones, pasando por el coste energético e hídrico necesario, hasta la mano de obra empleada para elaborar la bebida y el origen de los productos utilizados.

Cualquier actividad que se desarrolle en el planeta produce una huella destacada, independientemente del servicio al que va dirigida cada tarea o el producto resultante, por lo que podemos concluir que esta incidencia en nuestro hábitat no es exclusiva del turismo. Precisamente, en los últimos años se ha producido un cambio de tendencia en las rutinas de consumo y **los aspectos vinculados a la sostenibilidad se han convertido en un elemento diferencial** a la hora de planificar un viaje.

Por este motivo, no se trata únicamente de asumir, como empresa, una responsabilidad ambiental concreta, sino que debemos ser capaces de impulsar acciones de marcado carácter sostenible, con las que **ayudemos a fortalecer la implicación de la esfera turística** y liderar proyectos verdes que garanticen un futuro más resiliente y próspero.

Atendiendo a la necesidad de ofrecer respuestas a los retos planteados por el modelo de desarrollo sostenible puesto en marcha, en los últimos años, por el Grupo Lopesan, hemos diseñado un sello de identidad corporativa que confirma el

compromiso integral de la compañía con el cuidado de nuestro entorno, el impulso de las energías renovables y el consumo de productos de proximidad o Km 0. De esta forma, **nace Lopesan for Good**, una marca con personalidad ecológica propia que aborda aspectos ambientales, sociales y económicos.

Los valores que definen a este nuevo proyecto cobran especial relevancia en todas y cada una de las iniciativas en las que trabajamos en la compañía, manteniendo la tendencia de una hoja de ruta que incluye la puesta en marcha de parques eólicos y huertos fotovoltaicos, así como el desarrollo de la Finca de Veneguera, en el suroeste de Gran Canaria. Lopesan for Good no es solo un identificativo gráfico o un original imago tipo, sino que define el aspiracional al que se dirige la compañía, bajo el claim: **Inspirando el viaje sostenible (Inspiring the sustainable journey)**.

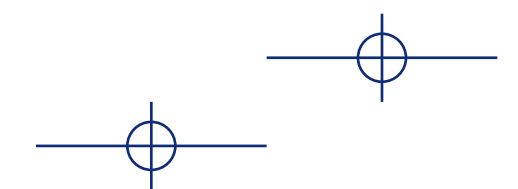
Desde el Grupo Lopesan tratamos de reducir el impacto provocado por la actividad turística en el medioambiente, a través de un **plan estratégico de sostenibilidad**, que se ocupará de temas tan relevantes como el cambio climático,

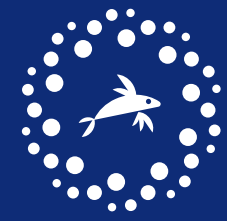
la economía circular, el agua, la biodiversidad, la gestión de los empleados, la cadena de valor o los riesgos ESG.

La industria turística es esencial para el desarrollo económico de nuestra sociedad, pero debemos ser conscientes de las responsabilidades implícitas de nuestra actividad. Por este motivo, cuanto más orgullosos estemos de nuestro legado ecológico, **menor será el impacto de la huella que estamos dejando en el planeta**, o lo que es lo mismo, estaremos consiguiendo que el turismo sea invisible para el medioambiente.

Francisco López

CEO Lopesan Hotel Group





LOPESAN, HACIA, AVANZANDO EL TURISMO SOSTENIBLE

UNA DE NUESTRAS CARACTERÍSTICAS MÁS EXCLUSIVAS ES LA APUESTA POR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA INNOVACIÓN PERMANENTE. POR ELLO, APOSTAMOS POR LA CREACIÓN DE HOTELES Y ESPACIOS DE OCIO DE AMPLIAS ESTRUCTURAS, ORIGINALES Y TEMÁTICAS MUY DIFERENCIADAS, QUE CREAN UNA ATMÓSFERA ESPECIAL E INCONFUNDIBLE PARA LOS MILES DE VIAJEROS QUE NOS VISITAN CADA AÑO.



CAPÍTULO 1



CONTINUAR



Lopesan, avanzando hacia el turismo sostenible

Somos un grupo consolidado

En Lopesan Hotel Group, somos una empresa familiar con más de 50 años de historia y 3.500 profesionales, que desde las Islas Canarias exportamos un modelo de negocio centrado en una actividad turística sostenible y respetuosa con nuestro entorno.

Nuestra actividad comenzó en 1972, cuando se fundó en Gran Canaria la matriz del grupo, Hijos de Francisco López Sánchez, S.L. Inicialmente dedicados a la construcción, las infraestructuras y el *real estate*. Posteriormente, en 1991 empezamos **nuestra andadura en el sector turístico** al adquirir los apartamentos Altamarena, en Fuerteventura.

Este punto de inflexión nos empujó a **crear una división turística** en 1995 y, un año después, a constituir la filial Lopesan Hotels & Resorts tras



adquirir dos hoteles situados en la Playa del Inglés (Gran Canaria). Posteriormente, con la compra de la mayoría del capital social del grupo alemán IFA Hotels & Touristik en 1999, convertimos la prestación de servicios turísticos en la principal área de negocio del Grupo Lopesan.

Nuestra división hotelera cuenta con 22 hoteles (14 en propiedad y 8 en gestión), que agrupan más de 8.000 habitaciones **en cinco países de tres continentes distintos: España, República Dominicana, Alemania, Austria y Tailandia.**



22
hoteles



14
en propiedad



8
en gestión



8.000
habitaciones



De manera coherente con nuestra **historia de crecimiento y diversificación productiva**, en Grupo Lopesan llevamos a cabo otras actividades empresariales que son de gran importancia para el presente y el futuro de nuestra organización:



División turística no hotelera

Enriquecemos la experiencia de nuestros clientes con actividades alternativas y complementarias al negocio hotelero, como las de restauración, lavandería, piscina o parking, así como la organización de eventos y congresos.



División industrial

Está en el origen del Grupo Lopesan, y hoy se enfoca a los sectores de la construcción y la promoción inmobiliaria, además de en otros de gran impacto en el archipiélago canario, como las infraestructuras.



División agrícola

Está relacionada con la explotación sostenible de la Finca Veneguera, ubicada en Mogán (Gran Canaria), cuya producción de "kilómetro cero" destinamos íntegramente al suministro de nuestros hoteles.

La vocación por la diversificación de actividades está en nuestro ADN y nos consolida como uno de los grupos empresariales más modernos e innovadores de las Islas Canarias.

En el presente informe, nos centramos en el reporte de las divisiones turística y turística no hotelera, dado que las divisiones industrial y agrícola no son gestionadas de forma conjunta con las turísticas, que son las principales.



Este empeño estratégico nos ha convertido en la **firma turística líder** en las Islas Canarias y una de las diez primeras de toda España, lo que hemos conseguido a través de un modelo de negocio caracterizado por ser y estar:

Asentado

En nuestra región y anclado en nuestros orígenes.

Respetuoso

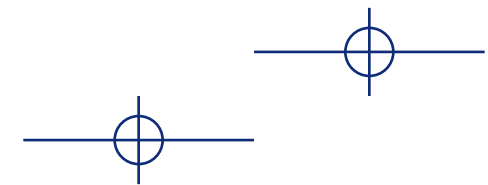
Con las limitaciones naturales de nuestro entorno.

Consciente

Cada vez más, de la necesidad de llevar a cabo una actividad turística basada en la sostenibilidad.



La búsqueda de la innovación para un desarrollo sostenido, el fomento de la excelencia en nuestro trabajo diario, la generación de valor compartido con nuestros grupos de interés y el cuidado de nuestras personas son características inseparables del éxito del Grupo Lopesan.





Evolución histórica de nuestra compañía



1972

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



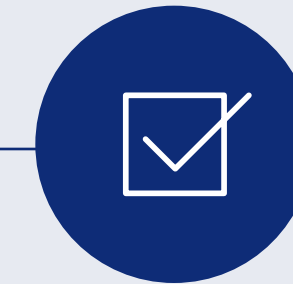
1995

Creación de Lopesan Hotels & Resorts.



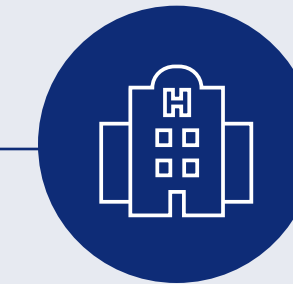
1996

Adquisición del Hotel Buenaventura y el Hotel Catarina.



1999

Adquisición de participación mayoritaria en el capital del grupo alemán IFA Hotels & Touristik, luego LS Invest AG.



2000

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



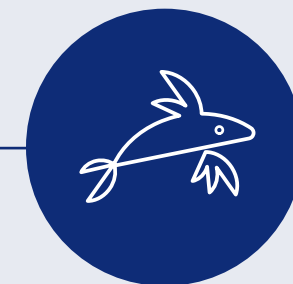
2023

Nacimiento de Lopesan Hotel Management (LHM).



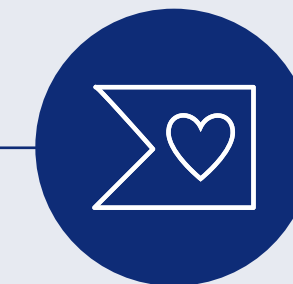
2022

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



2020

Puesta en marcha de las enseñas The Lopesan Collection Hotels y Kumara by Lopesan Hotels.



2018

Creación de las marcas Abora by Lopesan Hotels y Corallium by Lopesan Hotels.



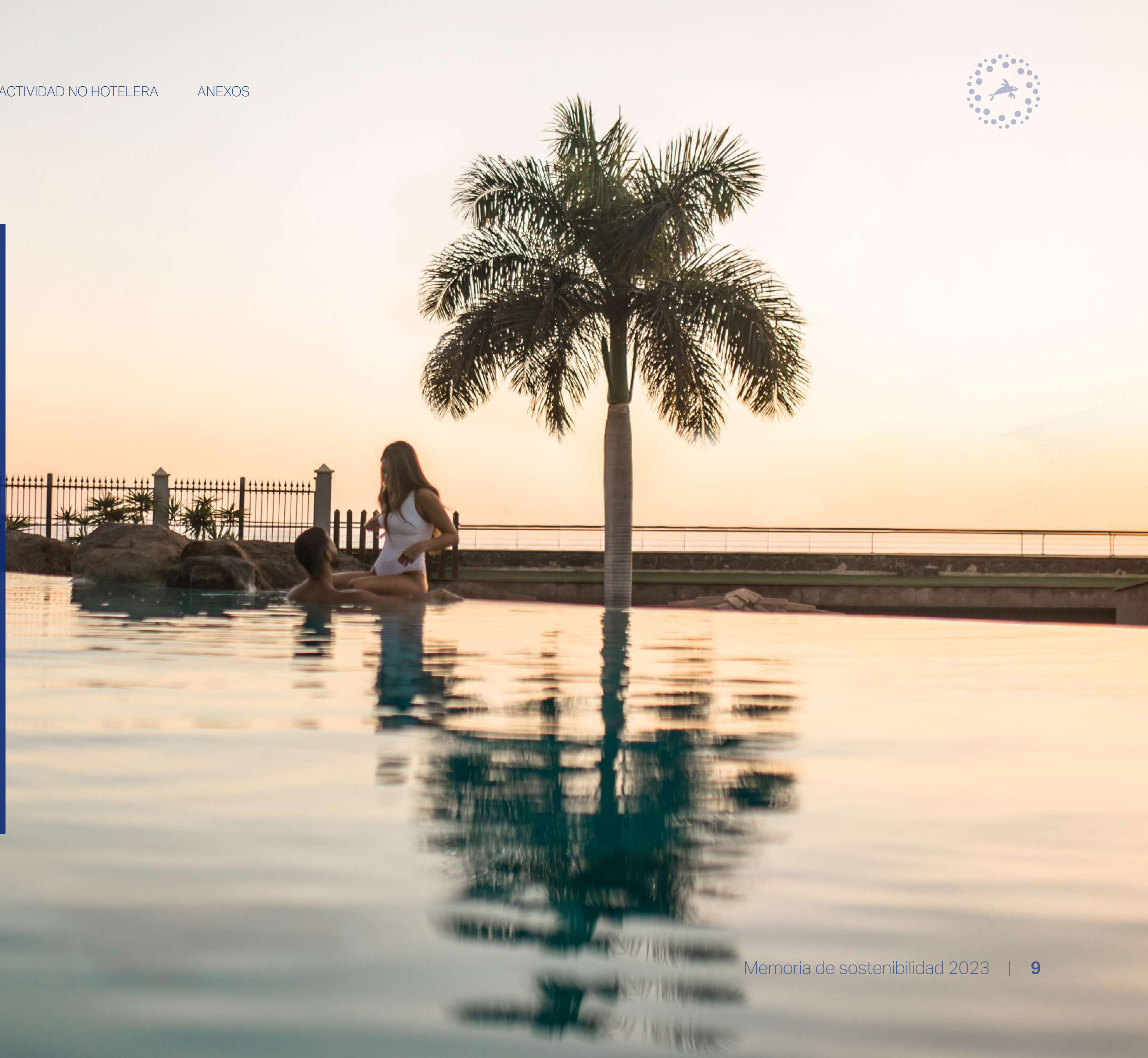
2017

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



Lopesan Hotel Management (LHM)

Con LHM, buscamos reinventar la gestión hotelera de la mano de tres partners estratégicos y gracias al *know how* de Lopesan Hotel Group. Bajo el *claim* “*Check-in to a new world*”, nos marcamos como objetivo transformar cada problema en una oportunidad, optimizando nuestros recursos al máximo y presentando fórmulas innovadoras que sirvan para potenciar el talento en nuestra organización y en todo el sector turístico.





Nuestra misión, visión y valores

En Grupo Lopesan, nos apoyamos en unos **principios sólidos**, a través de los que favorecemos una cultura de responsabilidad social de carácter global con impacto local. Estamos comprometidos con la contribución a un desarrollo más sostenible de las Islas Canarias y el planeta, tanto mediante nuestra propia actividad, como de la mano de los grupos de interés de la compañía.

MISIÓN

Desarrollar actividades en el sector turístico para que nuestros clientes perciban productos y servicios de alta calidad, tratando de generar valor compartido tanto para la compañía como para la sociedad.

VISIÓN

- Consolidar nuestro carácter de **empresa líder** en el sector turístico.
- Conseguir la **satisfacción del cliente** empatizando con sus deseos y necesidades.
- Fomentar **la excelencia, la mejora continua, la innovación y la responsabilidad colectiva** hacia la consecución de metas comunes.
- Promover un enfoque de **respeto y cuidado del entorno** en todas nuestras actividades, así como una política de protección de nuestras personas, garantizando sus derechos humanos y laborales, salud y seguridad.
- Contribuir al **progreso económico, social y cultural** de las Islas Canarias.

VALORES

Nuestros comportamientos, actitudes, creencias y estilos se fundamentan en cinco valores corporativos clave:

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

Nuestra misión, visión y valores ponen de manifiesto que la sostenibilidad es el eje vertebrador de nuestra estrategia de negocio, así como la única manera de hacer frente con garantías a los nuevos retos a los que debemos enfrentarnos.

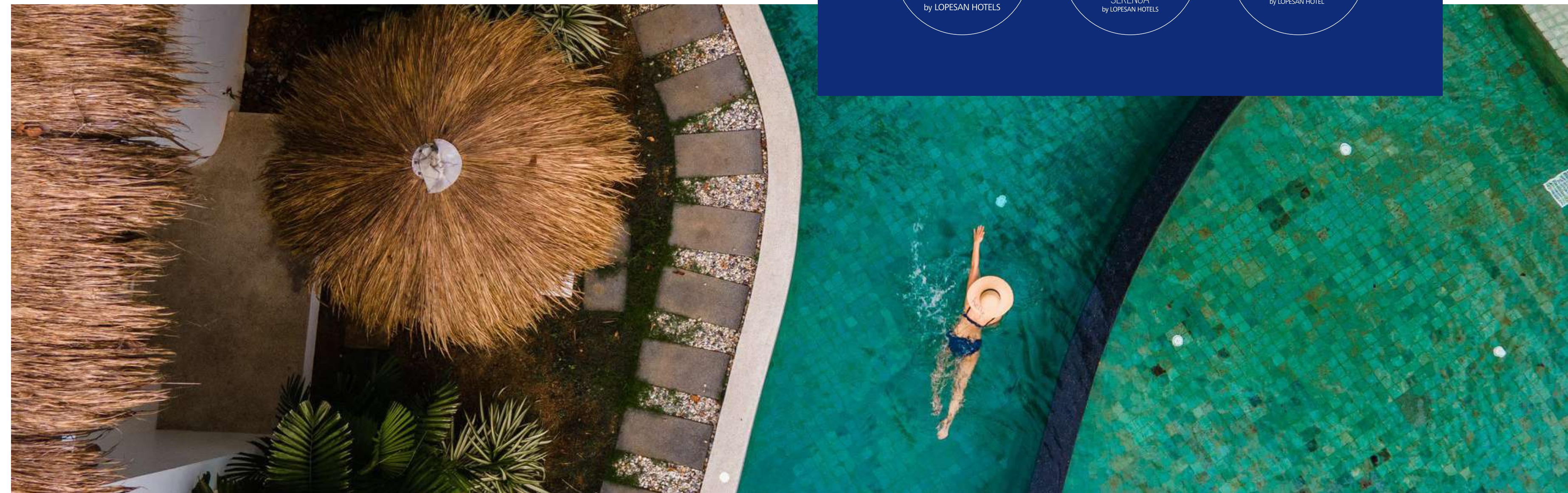


El esfuerzo por llegar a todas las personas

La esencia del Grupo Lopesan radica en nuestro empeño por **ofrecer un servicio de máxima calidad y buscar la excelencia** en cada una de las propuestas que hacemos llegar a nuestros clientes, que refrescamos constantemente bajo la premisa de la innovación permanente, apostando por la satisfacción del usuario en todo momento.

Para ello, contamos con **seis marcas** completamente diferenciadas en cuanto a sus conceptos, público objetivo, temáticas, espacios y propósitos, con las que cubrimos los gustos, deseos y necesidades de los distintos tipos de huéspedes que eligen cualquiera de los 22 hoteles del Grupo Lopesan para disfrutar de sus vacaciones.

Aspiramos a ser una compañía dedicada en cuerpo y alma a fabricar recuerdos felices para nuestros clientes, proporcionándoles experiencias únicas e inolvidables, llenas de bienestar.





Nuestras marcas



Se trata de un concepto vanguardista y original con el que apostamos por ofrecer servicios totalmente personalizados en función de las necesidades de cada cliente. De esta marca, a la que en 2023 incorporamos el nuevo hotel de Tailandia, Eden Beach Resort & Spa, forman parte nuestros hoteles 5 estrellas, con localizaciones privilegiadas en las que disfrutar de unas vacaciones de paz y desconexión a través de establecimientos con una cuidada e innovadora decoración, cálida y armónica.



La atención al detalle, la apuesta por la calidad y la tecnología, la atención personalizada, la cercanía de nuestro personal y una amplia propuesta de servicios son signos distintivos de esta marca, caracterizada por una arquitectura única y unas lujosas y espectaculares instalaciones ubicadas en zonas costeras de primera categoría en destinos icónicos.



Con esta marca, situamos una arquitectura contemporánea y cuidada estética en el centro de nuestra oferta, poniendo a disposición de nuestros clientes unos espacios llenos de luz, color y diversión, renovados y desenfadados, con una propuesta gastronómica y de entretenimiento dispuesta a sorprender a los distintos tipos de clientes.





Nuestras marcas



La calidad, el bienestar, el cuidado y el mimo personal son las notas características de los hoteles de esta marca, ubicados en las Islas Canarias y completamente renovados, que cuentan con un equipamiento de alta calidad y unas vistas privilegiadas en primera línea de playas bañadas por el océano Atlántico.



Estos hoteles, únicos y sorprendentes, se caracterizan por su identidad propia, originalidad, modernidad y funcionalidad, creando acogedores ambientes adaptados a las necesidades de todo cliente que busque un equilibrio inmejorable entre precio y calidad.



Es nuestra marca más internacional, con la que adaptamos la oferta del Grupo a los mercados más variados. Estos hoteles, que se agrupan bajo una de las insignias más representativas del Grupo Lopesan, se encuentran en zonas turísticas privilegiadas, con ubicaciones inmejorables, y ofrecen una estancia espectacular a un público familiar.





En 2023, hemos abierto una nueva oficina central de IFA Hotels en las proximidades de la terminal 5 del Aeropuerto de Berlín-Brandeburgo (Schönefeld), con el objetivo de centralizar la gestión de nuestros hoteles de Alemania y Austria, así como sentar las bases para consolidar a IFA como una empresa de gestión de conceptos multimarca.

Portfolio de hoteles y número de habitaciones

Gran Canaria	Nº de habitaciones
LOPESAN COSTA MELONERAS RESORT & SPA	1.138
ABORA BUENAVENTURA BY LOPESAN HOTELS	724
LOPESAN BAOBAB RESORT	677
LOPESAN VILLA DEL CONDE RESORT & THALASSO	561
ABORA INTERCLUB ATLANTIC BY LOPESAN HOTELS	397
ABORA CATARINA BY LOPESAN HOTELS	410
ABORA CONTINENTAL BY LOPESAN HOTELS	404
CORALLIUM DUNAMAR BY LOPESAN HOTELS	273
CORALLIUM BEACH BY LOPESAN HOTELS	210
FARO LOPESAN COLLECTION HOTEL	182
KUMARA SERENOA BY LOPESAN HOTELS	174
Fuerteventura	Nº de habitaciones
IFA ALTAMARENA HOTEL	238
VILLAS ALTAMARENA	12

Austria	Nº de habitaciones
IFA ALPENROSE HOTEL	100
IFA ALPENHOF WILDENTAL HOTEL	57
IFA BREITACH APARTMENTS	31
Alemania	Nº de habitaciones
IFA RÜGEN HOTEL & FERIENPARK	386
IFA FEHMARN HOTEL & FERIEN-CENTRUM	376
IFA SCHÖNECK HOTEL & FERIENPARK	265
IFA GRAAL-MÜRITZ HOTEL, SPA & TAGUNGEN	101
República Dominicana	Nº de habitaciones
LOPESAN COSTA BÁVARO	1.042
Tailandia	Nº de habitaciones
EDEN BEACH RESORT & SPA LOPESAN COLLECTION HOTEL	208



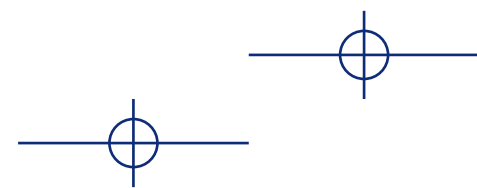
Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable

En Grupo Lopesan, llevamos años impulsando una propuesta empresarial basada en la sostenibilidad del sector turístico y de nuestras restantes actividades productivas, integrando los criterios ESG (*Environmental, Social and Governance*) como piezas clave de nuestro modelo de negocio.

Se trata de una **meta a largo plazo** que impregna la visión estratégica de la compañía en su conjunto, pero que tiene implicaciones inmediatas que afectan a las acciones de cada una de nuestras personas en su desempeño diario.

En nuestro sector, este compromiso se concreta, principalmente, en el **cuidado y respeto del entorno** privilegiado en el que operamos, con el fin de que conserve su riqueza natural y cultural. Así nos lo demandan cada vez más clientes, que practican una nueva forma de hacer turismo y que exigen empresas responsables, con alojamientos y servicios sostenibles económica, social y ambientalmente.

Tratamos de maximizar la calidad, el bienestar y la satisfacción de los clientes a la vez que conseguimos proteger el medio ambiente y conseguir un entorno laboral seguro y saludable, así como promover el desarrollo y la preservación de las Islas Canarias.



El objetivo del Plan es hacer del Grupo Lopesan una empresa a la vanguardia del progreso hacia un modelo turístico y de negocio responsable y sostenible.

Definimos una estrategia

En 2022, impulsamos la puesta en marcha de nuestro **Plan Estratégico ESG**, con el que queremos consagrar la sostenibilidad como una ventaja competitiva del Grupo Lopesan. A través de un exigente calendario, pretendemos no solo contribuir al crecimiento presente y futuro del Grupo, sino ir más allá de las expectativas de nuestros grupos de interés.

En nuestra apuesta por la responsabilidad, integramos los criterios ESG con el objetivo de minimizar el impacto generado por la actividad turística, abordándolo desde los aspectos ambientales, sociales y económicos:

Ambiental

Incidimos especialmente en la adaptación al cambio climático, la gestión responsable del agua, la optimización del uso de recursos y la minimización del desperdicio alimentario, así como la preservación de la biodiversidad y los ecosistemas.



Social

Impulsamos el desarrollo personal y colectivo tanto de nuestros empleados como de los clientes y las comunidades en las que operamos, especialmente de nuestra región de origen, las Islas Canarias.

Gobernanza

Reforzamos la excelencia de los mecanismos de toma de decisión en la empresa a través de una gestión responsable, ética, honesta y transparente.



Resultados de proyectos desarrollados en 2023

En 2023, esta apuesta por la sostenibilidad ha arrojado resultados muy positivos, en los que profundizaremos a lo largo de estas páginas, entre los que podemos destacar los siguientes avances respecto del año pasado:

Minimización del desperdicio alimentario

Hemos implantado la herramienta *Buffet Waste*, para controlar el residuo alimentario generado de la sobreexposición de los buffet, consiguiendo reducir un 15% el desperdicio alimentario en nuestros restaurantes en la ratio kg/servicio. Asimismo, nuestro acuerdo con *Too Good To Go* nos ha permitido salvar 1.010 packs de comida, que equivalen a evitar la emisión de 2,53 toneladas de CO₂.

Impulso de proyectos de circularidad en Finca Veneguera

Minimizamos un 14% el residuo orgánico que enviamos a vertedero a través de su utilización como compost para la producción de agricultura ecológica.

Eliminación de los plásticos de un solo uso

La puesta en marcha de dispensadores de "agua kilómetro 0" ha supuesto un ahorro de 116.000 litros de agua y más de 38.000 botellas de plástico.

Reducción del uso de materiales

Hemos logrado disminuir un 5% el volumen de envases plásticos, y un 12% el uso de papel y cartón.

Asimismo, durante 2023 hemos trabajado en la definición del nuevo sello de garantía y compromiso para el Grupo, "**Lopesan for Good**", para ser presentado en FITUR 2024. Se trata de un ambicioso proyecto de consolidación de una identidad ligada al desarrollo sostenible, que define los atributos de nuestra hoja de ruta a través de la máxima "Inspirando el viaje sostenible" (*Inspiring the sustainable journey*), y con el que pretendemos descarbonizar nuestra actividad en 2030.





Estamos comprometidos con la excelencia

Nuestra apuesta por un turismo sostenible en las Islas Canarias y en el resto de destinos internacionales exige como condición previa que hayamos diseñado y puesto en marcha los **mecanismos internos y externos necesarios** para asegurar una constante sujeción a esa meta de calidad, lo que hacemos en dos niveles diferentes.

Por un lado, garantizamos la excelencia de la actividad que desarrollamos con un **Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía**. Contar con esta herramienta nos permite asignar eficientemente los recursos necesarios para nuestra actividad, impulsar sinergias internas y aumentar la satisfacción de los clientes que eligen Grupo Lopesan.

Por otro lado, renovamos de forma permanente nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de una serie de **certificaciones** basadas en estándares internacionales, que nos empujan a no perder de vista la importancia de conseguir una gestión sostenible de forma transversal a nuestra organización.

Nuestros doce hoteles situados en las Islas Canarias han sido reconocidos en 2023 con el máximo galardón otorgado por Travelife: el certificado medioambiental Travelife Gold, que distingue nuestra labor en la protección del entorno, el apoyo a la economía local y el cuidado de nuestro personal.

Garantías de cumplimiento de nuestra estrategia

Normas ISO



9001

Sistema de Gestión de Calidad



14001

Sistema de Gestión Ambiental



45001

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



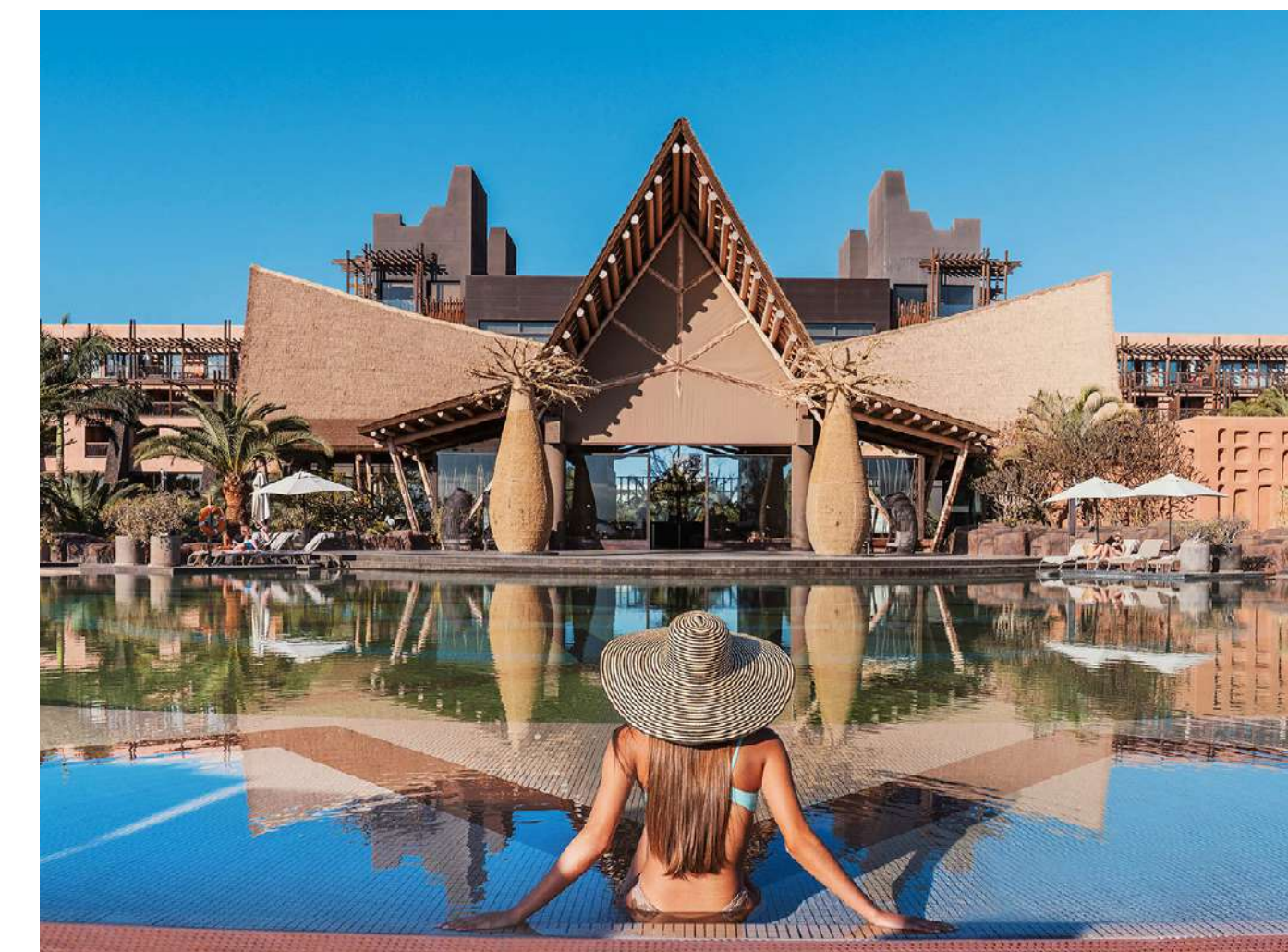
50001

Sistema de Gestión Energética

Travelife

En noviembre de 2023 volvimos a renovar la certificación del Sistema para la Sostenibilidad de esta entidad, que promueve prácticas sostenibles en el sector turístico y proporciona herramientas para minimizar el impacto ambiental.

Gold
Travelife 
Sustainability in tourism





Actuamos conforme a nuestros principios

Aseguramos la transversalidad de los compromisos estratégicos del Grupo a través de una **Política de Sostenibilidad** que cristaliza los principios de cultura corporativa que seguimos para ofrecer un enfoque sostenible y responsable.

Estos vectores de sostenibilidad incorporan los postulados de iniciativas globales como la Agenda 2030, cuyos **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) hemos adoptado a nuestra definición estratégica, en particular aquellos en los que podemos generar un mayor impacto positivo.

Principios de nuestra filosofía corporativa



Asegurar la **satisfacción de los clientes** con la implantación de mecanismos de medición y mejora.



Adaptar nuestros procesos tanto a las **exigencias del mercado** como a los requerimientos legales.



Fomentar la **innovación y la competitividad** para garantizar el crecimiento futuro.



Promover la **mejora continua** de acuerdo con las impresiones recibidas de nuestros clientes y grupos de interés.



Proteger a nuestras personas para que presten un servicio excelente.



Cuidar nuestro **entorno natural** como apuesta estratégica.





La ética, transversal a nuestro gobierno corporativo

En Grupo Lopesan, nos definimos también por llevar a cabo una **gestión ética**, consciente del impacto de nuestras decisiones en la sociedad en la que operamos. Con este fin, impulsamos la sostenibilidad de forma transversal en toda nuestra actividad, desde la dirección y hacia todos los niveles de la compañía.

Nos esforzamos por conseguir un modelo de negocio justo con las personas y respetuoso con nuestro entorno, para lo cual aplicamos principios éticos y de buen gobierno, como la integridad, honestidad, profesionalidad y transparencia.



Estructura de gobierno corporativo

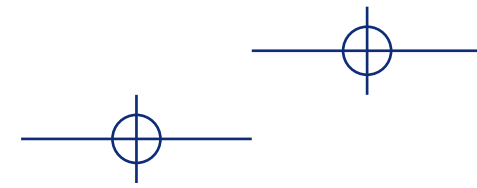
Nuestro sistema de gobierno corporativo está liderado por **dos órganos** que se ocupan de realizar una gestión conjunta de las distintas sociedades y divisiones del Grupo Lopesan, impulsando una estrategia común y supervisando su cumplimiento:

- El **Comité de Administración**, integrado por los consejeros delegados D. Roberto López, D. Francisco López y D. Diego López, así como por

el director general, D. José Alba, que se constituye como órgano de gobierno y vigilancia, aglutinando la toma de decisiones que afectan al desarrollo estratégico de la organización.

- El **Comité Ejecutivo**, liderado por la Dirección General y formado por las distintas Direcciones corporativas, que se erige como órgano encargado de desarrollar la gestión diaria del Grupo.

Estamos comprometidos con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos nuestros ámbitos de actuación.



Normas y principios de gobernanza

Para guiar y orientar a todas las personas del Grupo Lopesan en este propósito, contamos con una serie de **normas, políticas y protocolos de obligado conocimiento y cumplimiento** que aterrizan en nuestro desempeño diario los valores que deben guiar cada actuación.

Código Ético

En 2021 aprobamos nuestro **Código Ético**, con el que brindamos a los profesionales del Grupo un marco de referencia para garantizar una actuación honesta, íntegra y transparente todos los días y en todas nuestras actividades, tanto en el seno de la organización como fuera de esta.

Se trata de una **llamada a la acción** de nuestras personas, a través de la que los animamos y orientamos a cumplir, difundir y velar por los valores corporativos de Lopesan, como única manera de contribuir a mantener nuestro liderazgo empresarial. Para ello, proporcionamos pautas generales que les ayuden a tomar buenas decisiones en situaciones complejas.

Asimismo, el Código se apoya en un **Canal de denuncias**, regido por una Política y un Reglamento, con el fin de que en el caso de que cualquier persona observe conductas inadecuadas o incumplimientos del propio Código pueda comunicarlo. Además, contamos con la figura del **Compliance Officer**, encargado de resolver las dudas que puedan generarse entre nuestro personal, así como promover, incluso con medidas coercitivas, el seguimiento del Código.

El Código Ético es un elemento fundamental para mantener y potenciar una sólida cultura de cumplimiento normativo en el Grupo Lopesan, que nos vincula con los principios de la ética empresarial y con la transparencia en todos nuestros ámbitos de actuación y de toma de decisiones.





Políticas corporativas

Lo anterior se complementa con una serie de políticas internas, promovidas por la Dirección, con las que extendemos a distintos ámbitos del Grupo el impulso de los principios que han de seguirse en una organización como la nuestra.

Nuestras políticas corporativas se establecen como la guía a seguir en relación con cada temática para garantizar un buen comportamiento en la compañía.

Políticas para un buen gobierno



Política de Sostenibilidad

Que concreta nuestro compromiso de conjugar la máxima satisfacción y bienestar del cliente con el cuidado del entorno y el planeta, así como nuestro empeño por conseguir un mundo mejor a través del impulso de los valores corporativos y, en particular, la innovación y la competitividad.

En el marco de esta, también contamos con la **Política de Compras Sostenibles**, con la que alineamos a los actores que forman parte de la cadena de valor con nuestros compromisos para avanzar hacia la sostenibilidad y establecemos los criterios a seguir para realizar compras más sostenibles.



Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales

Con la que respondemos a la necesidad de contemplar un régimen para prevenir y mitigar una posible responsabilidad penal como persona jurídica velando por garantizar un comportamiento responsable y cumpliendo con la normativa vigente, y que se refuerza con un **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales** que busca fortalecer una cultura ética y de cumplimiento, asegurada por severos mecanismos de control.



Política Corporativa del Sistema Interno de Información y Protección del Denunciante

Establecida con el objeto de proteger a las personas que den a conocer situaciones o conductas irregulares, así como de adoptar medidas adecuadas ante potenciales incumplimientos.



Política Fiscal Corporativa

A través de la cual establecemos la estrategia fiscal del Grupo y garantizamos nuestro propósito de excelencia y compromiso con la aplicación de buenas prácticas tributarias.



Política de Subvenciones

Que establece las pautas que han de orientar las actividades de solicitud, seguimiento y gestión de subvenciones por todos los profesionales del Grupo.



Política Anticorrupción

En la que ponemos de manifiesto nuestro rechazo ante prácticas corruptas, proporcionando a nuestras personas principios y directrices de actuación con el fin de evitar el riesgo de corrupción.



Políticas para un buen gobierno



Política de Gestión de Conflictos de Interés

Que orienta el ejercicio imparcial y objetivo de las funciones de nuestras personas cuando su desempeño se ve comprometido por un interés propio o personal.



Política de Seguridad de la Información

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



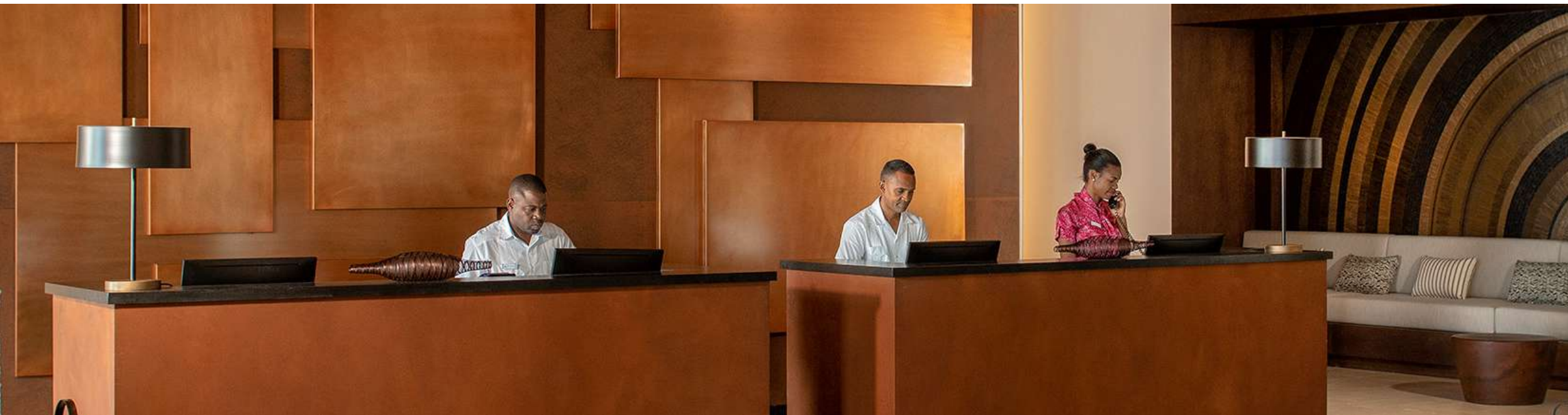
Política de Prevención de Riesgos Laborales

Con la cual protegemos la seguridad y la salud laboral de nuestros empleados en los lugares de trabajo del Grupo.



Política de Desconexión Digital

Implementada con el fin de asegurar el descanso de nuestros empleados fuera de la jornada laboral, en línea con las nuevas tendencias en gestión de personas.



Respeto de los derechos humanos

También forma parte indispensable del núcleo de nuestra estrategia corporativa la promoción y el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales que recogen los derechos que corresponden a **cada persona por el hecho de serlo**, con el fin de asegurar su efectividad real.

Por eso, los incorporamos a nuestro sistema de gobierno corporativo, ya sea tanto como **principios éticos y responsables** que respetamos y hacemos respetar como normas en el marco de lo dispuesto en textos nacionales, como la Constitución Española o las distintas leyes nacionales y regionales, o internacionales, como 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) o el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Fomentamos la **aplicación** de estos principios y normas, estableciendo con claridad tanto el contenido de estos derechos como las acciones necesarias para mantenerlos a salvo. Asimismo, **promovemos su cumplimiento y conocimiento** a través de la comunicación interna, como jornadas de sensibilización o estrategias de vinculación de proveedores.

En este ejercicio, hemos recibido **9 quejas** por vulneración de derechos humanos en nuestra división hotelera, habiendo sido resueltas todas ellas. Por tanto, continuamos trabajando sin descanso con el fin de eliminar completamente estos casos.

Las personas nos importan



Principios:



No discriminación



Libre elección de empleo



Prohibición del trabajo infantil



Obtención de una remuneración justa

Normas internas:

- **Protocolo para la prevención y gestión del acoso laboral:** tolerancia cero ante cualquier conducta que atente contra la salud física o psíquica de nuestros empleados.
- **Protocolo de prevención e intervención frente al acoso sexual y/o por razón de sexo:** protección de las posibles víctimas y erradicación de estos comportamientos en la organización.
- **Protocolo para la protección de la infancia:** preservación de la inocencia y derechos de los menores en todas las instalaciones del Grupo Lopesan.

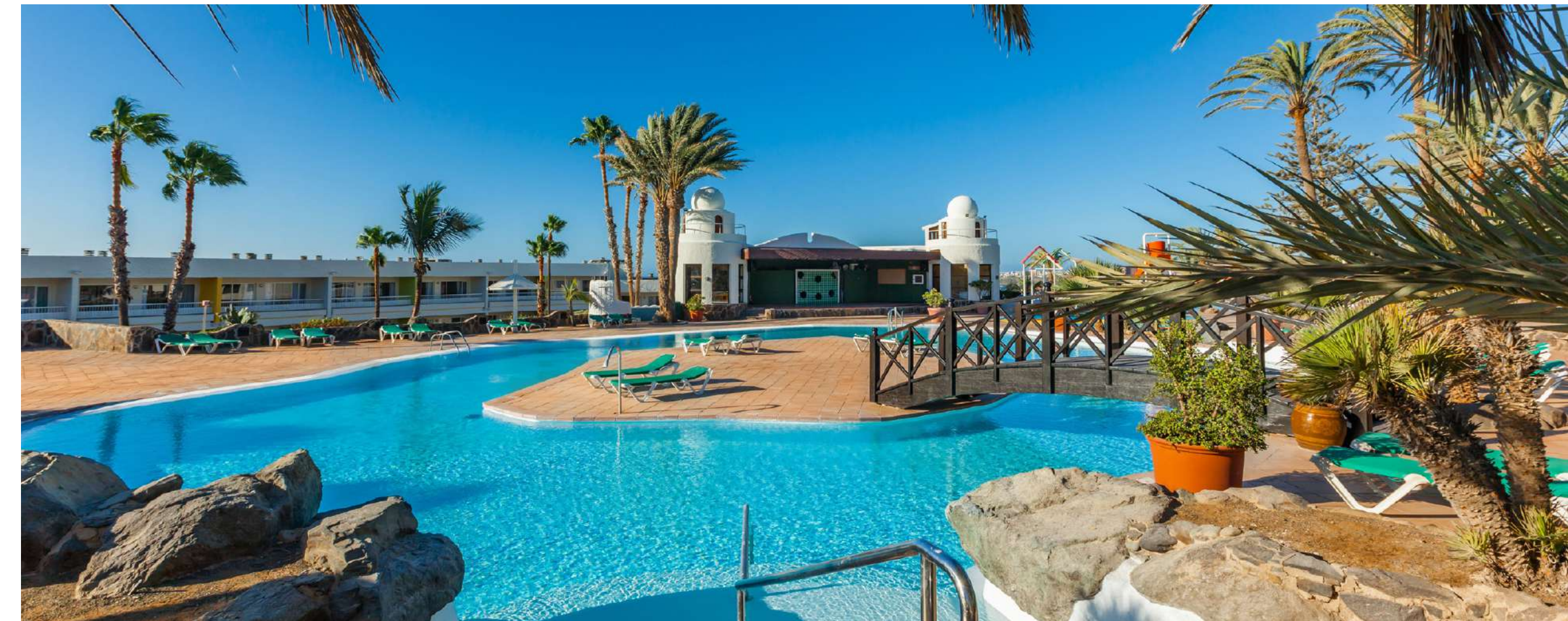
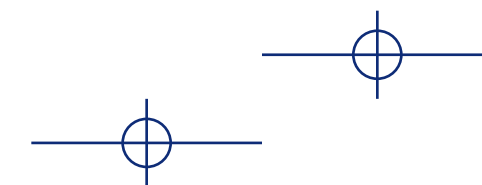


Los resultados económicos nos avalan

2023 ha sido un año marcado por la **incertidumbre social, política y económica**, en el que la actividad turística se ha visto lastrada, además, por graves tensiones geopolíticas que han afectado a muchos sectores relacionados con nuestro negocio.

En 2023 hemos vuelto a mostrar un crecimiento sólido, en el que mejoramos todos los indicadores económicos y de rentabilidad con respecto al año anterior.

En este sentido, el nuevo escenario internacional, marcado por la crisis económica generada por la guerra de Ucrania, la subida generalizada de la inflación en Europa, el desabastecimiento de materias primas y el incremento de los costes energéticos ha supuesto una dificultad para nuestra organización, así como para el conjunto del sector turístico, que hemos conseguido superar con nuestro esfuerzo.



Nuestros resultados en la división hotelera

Desempeño económico	2020	2021	2022	2023
ADR (<i>Average Daily Rate</i>)	120,93	127,36	162,68	179,03
RevPAR (<i>Revenue per Available Room</i>)	73,77	84,49	117,64	136,20
TOR (<i>Total Operation Revenue</i>)	89.080.217	163.791.502	389.237.911,75	451.756.538,00
EBITDA (Beneficios antes de impuestos)	12.678.027	42.033.005	117.643.485,74	153.879.402,99
Rentabilidad (EBITDA/TOR)	3,70%	25,66%	30,22%	34,06%

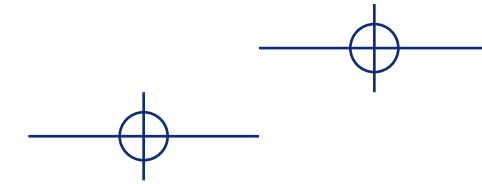
* A partir del 2022 los datos económicos reportados corresponden a todo el portfolio de hoteles de LHG.



Número de habitaciones de hotel vendidas

	2020	2021	2022	2023
Número de habitaciones	503.883	1.011.620	4.426.449	4.791.648

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



Todos **los indicadores económicos del Grupo Lopesan han crecido** en 2023. En este sentido, el EBITDA ha aumentado un 30,8%, el beneficio por habitación un 15,8%, y la cifra de negocios un 16%, con un incremento de la rentabilidad del 12,7%. Por su parte, el número de habitaciones vendidas también ha subido un 8,25% con respecto a 2022, destacando que se trata del primer año que reportamos conjuntamente el desempeño económico de los hoteles del Grupo Lopesan en todo el mundo.

En los próximos ejercicios, continuaremos inmersos en la reflexión sobre el modo en el que prestamos nuestra actividad turística y su impacto en nuestro entorno. Se trata no solo de consolidar de forma definitiva nuestra apuesta por la sostenibilidad, sino también de definir un **nuevo paradigma de desarrollo** razonable que permita conjugar los legítimos intereses económicos y empresariales con las demandas de las comunidades en las que operamos, principalmente las de las Islas Canarias.



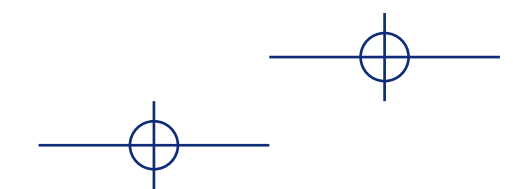


Integramos la sostenibilidad transversalmente

Desde hace años, hemos apostado por situar la sostenibilidad en una posición prioritaria y estratégica para el Grupo Lopesan, hasta el punto de que llega a implicar a toda la organización. Por ello, trabajamos para integrarla en todos los procesos que llevamos a cabo, así como incorporarla en las actividades que nuestras personas realizan día a día.

En nuestro modelo de negocio, este compromiso transversal con la sostenibilidad supone, principalmente, preservar un **entorno natural y social** que no es solo el escenario en el que trabajamos, sino el propio fundamento de nuestra actividad turística, que ha de ser protegido.

La sostenibilidad funciona como eje vertebrador de nuestra expansión tanto hacia actividades más diversificadas como en los distintos mercados internacionales, a los que en 2022 incorporamos Tailandia.





Dialogamos con nuestros grupos de interés

Este propósito de generar un impacto positivo en nuestro entorno ería imposible de conseguir sin la **colaboración de todos los actores que participan en la cadena de valor** de la compañía.

En Lopesan, somos conscientes de la importancia de mantener una comunicación constante con nuestros **grupos de interés**, con el fin de sumarlos a la ambición que abrazamos para contribuir a construir un mundo mejor, comenzando por las Islas Canarias. Con ellos, tratamos de aunar esfuerzos para ir más allá y alcanzar los objetivos de responsabilidad que nos hemos marcado.

La **comunicación honesta y transparente** con los grupos de interés persigue establecer relaciones sinceras y duraderas, basadas en la confianza recíproca, en las que nos preocupamos por conocer sus opiniones, demandas y expectativas. Todo ello, con el fin de combinarlas de forma efectiva con nuestras propias prioridades para definir adecuadamente la estrategia a seguir.

Trabajamos para proteger la privacidad de los datos que proporcionan nuestros clientes. Para ello, contamos con un Delegado de Protección de Datos (DPO) que en 2023 ha resuelto ocho reclamaciones en materia de derechos ARCO-POL*.

* Los derechos ARCO-POL son aquellos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad, supresión y limitación.

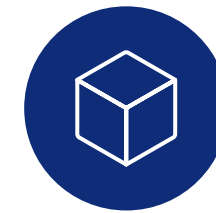
Nuestros principales grupos de interés



Cientes



Empleados



Proveedores



Comunidad local



Organizaciones del tercer sector



Administraciones públicas





Identificamos los asuntos prioritarios

Por ello, en 2022 llevamos a cabo un **análisis de materialidad** con el que identificamos los aspectos más relevantes de nuestra posición hacia el entorno que nos rodea, así como los asuntos que deben recibir una atención especial por su impacto en la configuración responsable y sostenible de nuestro modelo de negocio.

Hemos identificado siete aspectos muy relevantes y siete relevantes, tanto para la propia compañía como para nuestros grupos de interés, así como las áreas de mejora en las que continuar creciendo.

Nuestra matriz de materialidad

Cuestiones internas

Objetivos estratégicos de la organización

Cultura y valores de la organización

Gobernanza

Política integral de la organización

Estructura organizativa de la compañía

Roles dentro de la organización

Competencia y formación para desarrollar el puesto de trabajo

Comunicación e información.

Seguridad Laboral y otros requisitos legales aplicables

Circularidad

Solvencia económica y capacidad de inversión

Disponibilidad de infraestructuras

Descarbonización

Cuestiones externas

Relación con los clientes (huéspedes y turoperadores)

Relación con los proveedores

Situación política internacional, nacional y regional

Situación económica y social internacional, nacional y regional

Situación tecnológica y avances tecnológicos

Situación legal y regulatoria. Seguridad e higiene

Entorno competitivo del sector

Percepción de la sociedad sobre nuestra organización

Relación con agrupaciones / organizaciones

Relación con entidades formativas

Relación con los sindicatos

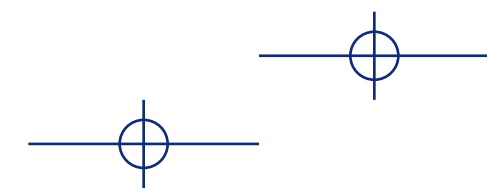
Relación con entidades financieras

Todas estas cuestiones se mantienen vigentes, al no haber existido modificaciones sustanciales en la revisión del análisis de materialidad.



Prevenimos posibles amenazas

Una gestión sostenible también implica que hemos de luchar contra los numerosos riesgos que afrontamos tanto en el día a día como en nuestra posición estratégica, en especial en materia de sostenibilidad. Para ello, disponemos de un **sistema de identificación, gestión y control de riesgos**, común a todas las empresas del Grupo Lopesan, a través del que detectamos, valoramos, gestionamos y, en su caso, mitigamos las principales amenazas que nos puedan afectar en el corto y medio plazo.



Nuestro sistema de gestión de riesgos



Identificación de riesgos



Evaluación de riesgos



Respuesta a los riesgos

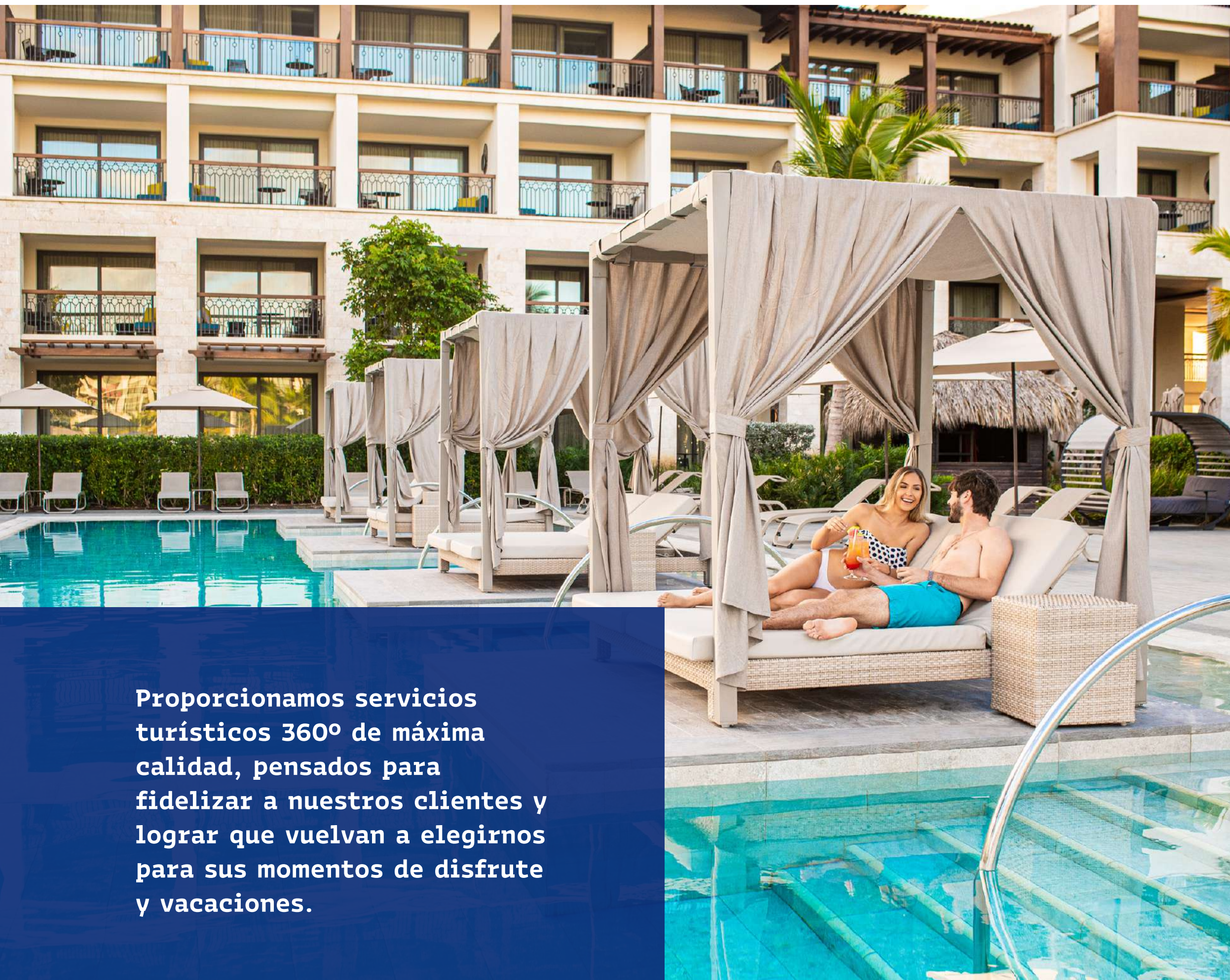


Seguimiento y control



Comunicación





Proporcionamos servicios turísticos 360° de máxima calidad, pensados para fidelizar a nuestros clientes y lograr que vuelvan a elegirnos para sus momentos de disfrute y vacaciones.

Estamos comprometidos con nuestros clientes

En la división hotelera, somos conscientes de que nuestra misión corporativa se cumple proporcionando a cada tipo de cliente experiencias turísticas inmejorables bajo las distintas enseñanzas de la compañía. Por ello, cada una de nuestras seis marcas ofrece propuestas de valor distintas y adaptadas a nuestros huéspedes, anticipándose a sus deseos y necesidades, así como a las tendencias del mercado.

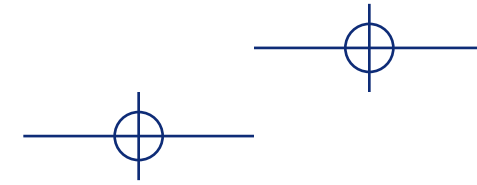
Este propósito impregna la misión, visión y valores de Lopesan, así como el trabajo de todos los miembros de la **cadena de valor**, en especial de nuestro excelente equipo de profesionales, que hacen posible el bienestar de los huéspedes que eligen cualquiera de nuestros 22 hoteles.

Para ello, fruto de nuestra vocación de diversificación productiva, contamos con una propuesta diferenciadora: la **división turística no hotelera**. Con ella, complementamos el servicio que prestamos a nuestros clientes, a los que vinculamos a través de una variada oferta de calidad y exclusividad.

Así, disponemos de una actividad de restauración con los mejores profesionales y las propuestas

más saludables; unas amplias instalaciones equipadas para la celebración de congresos y eventos; inmejorables lugares para practicar deporte en nuestro gimnasio o campos de golf; así como complejos centrados en el confort físico y bienestar de nuestros huéspedes, como spa o talasoterapia.

Queremos “fabricar recuerdos felices”, por lo que la satisfacción de nuestros clientes se encuentra en el corazón de la estrategia corporativa del Grupo.



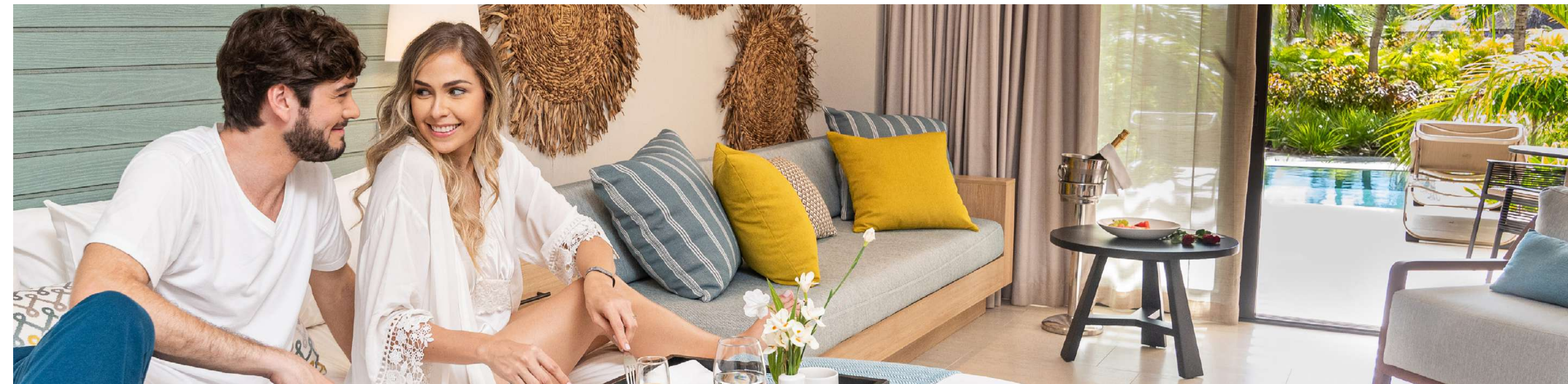
En 2023, el índice de reputación online continúa su tendencia ascendente, creciendo un punto porcentual. Por su parte, el índice GSS desciende levemente, manteniéndose en niveles similares a 2020.

Asimismo, impulsamos la búsqueda permanente de la **mejora continua** como uno de los ejes estratégicos en nuestra apuesta por un mejor modelo de negocio. Para ello, incorporamos en nuestro funcionamiento diversas herramientas que evalúan la satisfacción de los huéspedes y nos ayudan a identificar áreas de mejora.

Hacer una escucha activa de las demandas y necesidades de nuestros clientes es imprescindible para mantener la posición de liderazgo del Grupo en el negocio turístico.

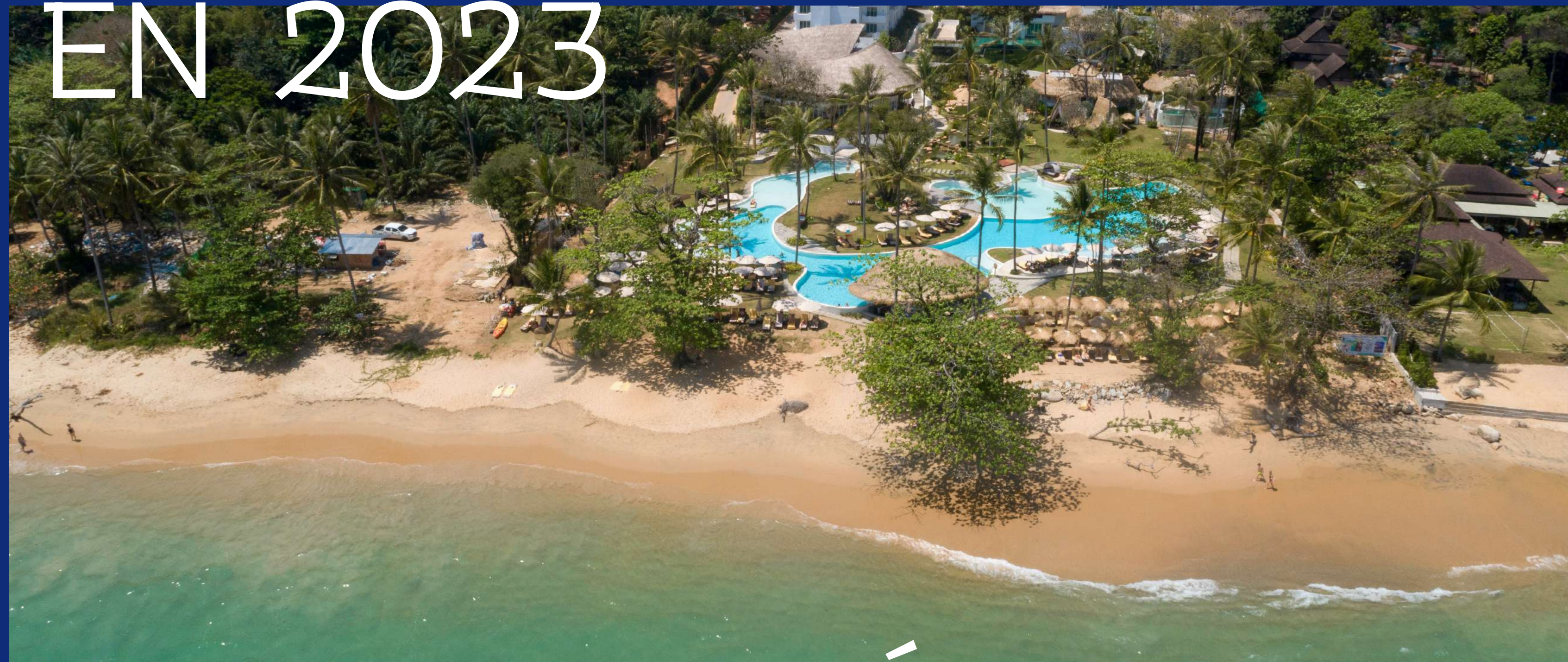
Índices de satisfacción de nuestros clientes

Satisfacción de clientes	2020	2021	2022	2023
Índice de reputación online (GRI de Reviewpro)	83,80	84,60	86,80	87,72
Índice de satisfacción cliente (GSS)	85,90	87,20	87,29	85,61





NUUESTRO IMPACTO EN 2023



TRABAJAMOS CONTINUAMENTE POR MEJORAR NUESTRO DESEMPEÑO EN TODAS LAS ÁREAS, BUSCANDO DAR LO MEJOR DE NOSOTROS MISMOS PARAR ALCANZAR LA MÁXIMA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, A LA VEZ QUE CUIDAMOS DEL ENTORNO Y LA SOCIEDAD QUE NOS ACOGE.

CAPÍTULO 2



CONTINUAR



En nuestros hoteles en propiedad y en gestión de España



Actividad

451,8 millones de euros de ingresos (+16,1% vs. 2022)

153,9 millones de euros de EBITDA (+30,9% vs. 2022)

4.791.648 habitaciones de hotel vendidas (+8,3% vs. 2022)



Impacto ambiental

1,23 millones de euros de gasto en inversiones ambientales

89.346.845 kWh de energía renovable generada (+30% vs. 2022)

0,67 t de CO₂/miles de estancias (-52,1% vs. 2022)

0,22 m³/estancia agua consumida (-18,6% vs. 2022)



Equipo humano

2.698 empleados (+3,3% vs. 2022)

54,4% de representación femenina (+0,7% vs. 2022)

776 nuevas contrataciones

27.961,5 horas de formación a empleados (+315% vs. 2022)



Compromiso social

12.005,36 euros de donaciones realizadas (-78,3% vs. 2022)

100% de proveedores homologados

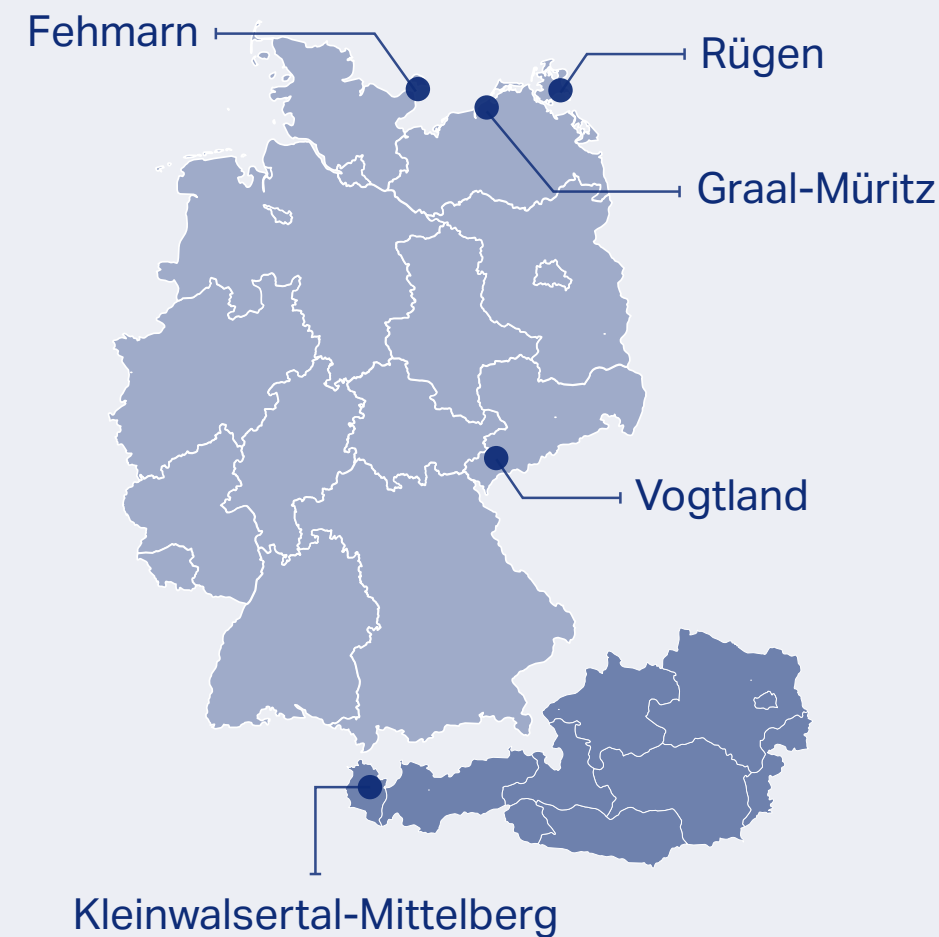
87,1% de gasto en proveedores locales (+6,2% vs. 2022)

61,25% de gasto en productos locales de proveedores locales o regionales (+172,2% vs. 2022)



En nuestros hoteles internacionales

Alemania y Austria



Actividad

32,7 millones de euros de ingresos

5,1 millones de euros de EBITDA

51.788 habitaciones de hotel vendidas



Impacto ambiental

151 mil euros de gasto en inversiones ambientales

0,16 KWh/ estancia

38,3 Kg de CO₂/ estancia



Equipo humano

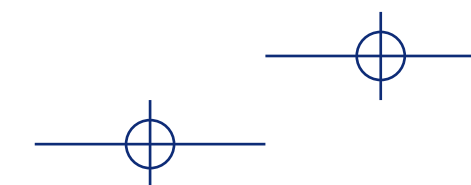
478 empleados (≈ 2022)

59% de representación femenina (≈ 2022)

13 empleados con diversidad funcional (+1 vs. 2022)

75,2% contratos fijos

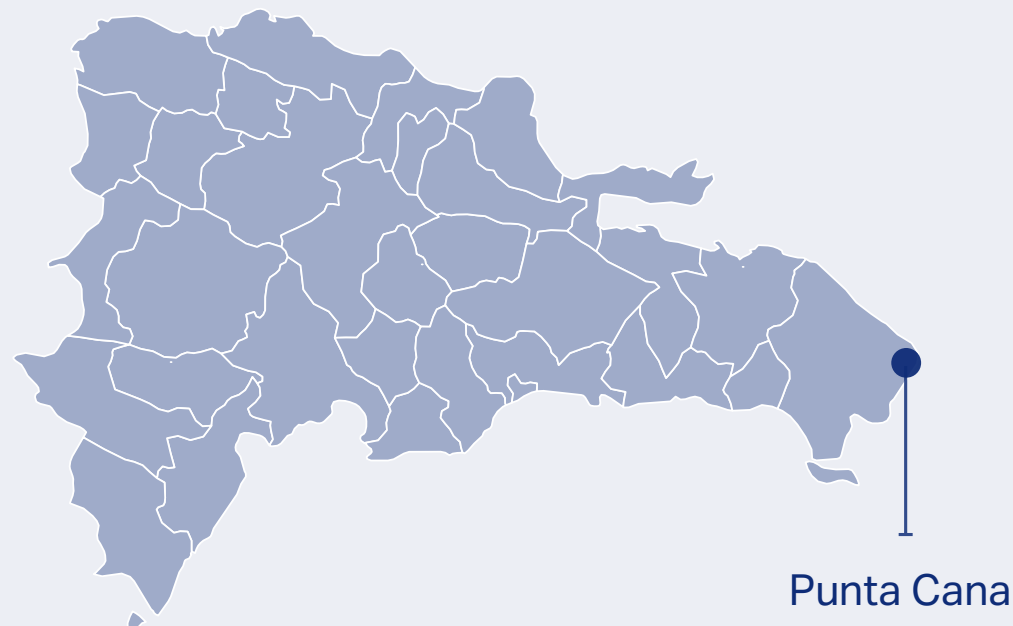
883 horas de formación a 124 empleados (7,13 horas de media por empleado) (vs. 345 horas a 68 empleados, con 5 horas de media por empleado en 2022)





En nuestros hoteles internacionales

República Dominicana



Actividad

66,1 millones de euros de ingresos (+19,1% vs. 2022)

16,4 millones de euros de EBITDA (+80,2% vs. 2022)

516.383 habitaciones de hotel vendidas (-5,5% vs. 2022)



Impacto ambiental

12 millones de euros de gasto en inversiones ambientales (+11,1% vs. 2022)

59,40 KWh/estancia (+10% vs. 2022)

23,82 Kg de CO₂/estancia (+8,6% vs. 2022)



Equipo humano

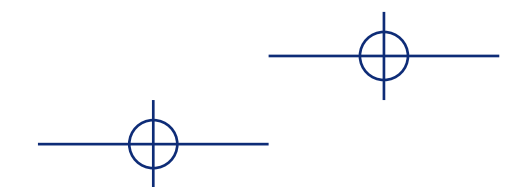
1.438 empleados (+9,9% vs. 2022)

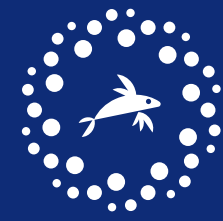
33,3% de representación femenina (≈ 2022)

6 empleados con diversidad funcional (+1 vs. 2022)

100% contratos fijos

627 horas de formación a 1.438 empleados (0,44 horas de media por empleado) (≈ 2022)





AVANZAMOS EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

TENEMOS LA FORTUNA DE QUE NUESTROS HOTELES SE UBICAN EN LUGARES EXCEPCIONALES, POR LO QUE NOS SENTIMOS RESPONSABLES DE CONTRIBUIR A SU PRESERVACIÓN, ADEMÁS DE MANTENER EN EL MEJOR ESTADO POSIBLE PARA QUE PUEDAN SEGUIR DISFRUTÁNDOLOS NUESTROS CLIENTES.



CAPÍTULO 3



CONTINUAR



Avanzamos en sostenibilidad ambiental



Desde hace años, en Lopesan nos hemos empeñado en ofrecer una propuesta basada en el desarrollo sostenible, que cristaliza nuestra defensa de un modelo que combine el crecimiento económico con el respeto del medio ambiente, además de asegurar unas condiciones óptimas para nuestros empleados y promover el desarrollo social.

Nuestra visión de la sostenibilidad también se alinea con la elección de unos huéspedes cada vez más concienciados con el turismo sostenible e insertado en el entorno.

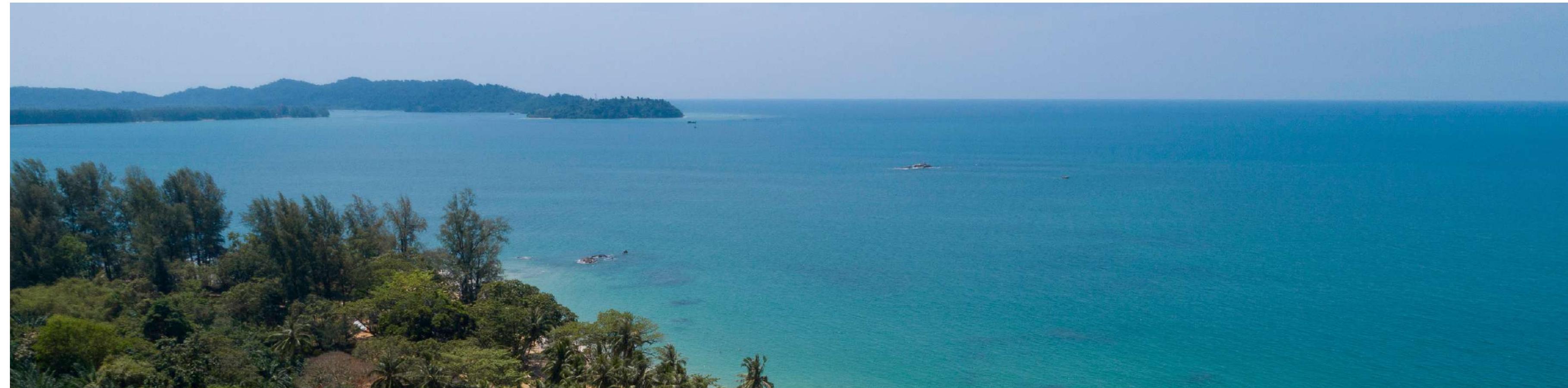


Apostamos por una gestión ambiental responsable

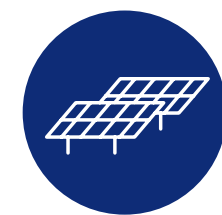
Para el Grupo Lopesan, minimizar el impacto ambiental supone trabajar en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés, involucrándolos en la transformación del sector turístico hacia un modelo en el que la sostenibilidad sea el eje transversal.

Para ello, hemos definido una **estrategia basada en la responsabilidad**, de acuerdo con la cual desarrollamos una serie de proyectos con los que pretendemos incidir en aquellos ejes en los que tenemos una mayor capacidad de generar un impacto positivo en el medio-largo plazo.

Con este fin, en nuestro sistema de gobierno corporativo nos hemos dotado de un conjunto de herramientas para llevar a efecto los principios que nos permiten **estar a la vanguardia del desempeño ambiental** en el negocio turístico, aspirando a ser una empresa líder también en materia de sostenibilidad.



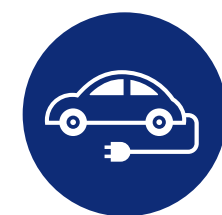
Proyectos para una gestión ambiental responsable



EcoLopesan, con la creación de huertos eólicos y parques fotovoltaicos.



Descarbonización, habiendo conseguido que el 100% de la electricidad consumida cuente con la certificación de energía de origen renovable (GdO).



Movilidad sostenible, a través de la instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en nuestros centros.



Minimización del desperdicio alimentario, con la herramienta *Buffet Waste*.



Economía circular, a través del aprovechamiento de residuos biodegradables y la reutilización de las cápsulas de café.



Productos de proximidad, con nuestro proyecto de la Finca Veneguera.



Nuestra inversión ambiental

Inversión ambiental (€)	2020	2021	2022	2023
Gastos en gestión de residuos	270.708	95.179	109.329	169.637
Inversión en sistemas de eficiencia energética	2.500.248	3.423.977	3.863.054	407.609
Otras inversiones de mejora ambiental	19.800	-	110.937	438.112
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental	29.427	46.573	49.175	117.135
Tasas de saneamiento	113.231	86.476	182.556	98.723
Total gastos e inversiones ambientales	2.933.415	3.652.207	4.315.051	1.231.216

Para ello, destinamos parte de nuestros esfuerzos en la puesta en marcha de **inversiones ambientales** con las que asentar esta apuesta, necesaria para el planeta.

En 2023, hemos reducido el nivel de inversión ambiental con respecto a años anteriores, debido principalmente a que hemos reducido la necesidad de inversión en sistemas de eficiencia energética, instalados durante ejercicios anteriores. Entre las inversiones realizadas este año se encuentra la **instalación de cargadores para coches eléctricos** en nuestro hotel Abora

Buenaventura, para reducir también la huella de carbono contribuyendo a la electrificación del parque automovilístico.

Esta política de inversión ambiental nos ha granjeado numerosos reconocimientos en 2023, entre los que se encuentran la prestigiosa distinción **Travelife Gold** en todos nuestros hoteles de las Islas Canarias.

Asimismo, hemos estado trabajando en la aplicación de los requisitos necesarios para lograr la **Certificación Biosphere Sustainable**, que

premia la manera en la que definimos, organizamos y visibilizamos nuestros objetivos y prioridades en materia de sostenibilidad a la luz de los ODS de las Naciones Unidas.

Asimismo, en 2023, nos hemos incorporado como Gran Impulsor al **consorcio Green & Human**, entidad sin ánimo de lucro creada con el objetivo de dinamizar la transformación de los destinos turísticos hacia modelos más competitivos y sostenibles a nivel medioambiental, social y económico (ESG).



Nos esforzamos por proteger el clima

La lucha contra el cambio climático es un proyecto global, al que contribuimos desde Lopesan con la ambición de ser una empresa “Net Zero” en los próximos 4 años.

Medir la huella de carbono significa evaluar la eficacia de nuestras acciones para reducir las emisiones de CO₂e, mitigando así nuestro impacto en el entorno.

Medimos la huella de carbono

Para avanzar hacia esta ambición de descarbonización nos centramos en **detectar, reducir, prevenir y mitigar** las emisiones de CO₂e que lanzamos a la atmósfera.

Para ello, llevamos a cabo un estricto **cálculo de la huella de carbono** que generamos, ya que se trata de la herramienta más relevante para controlar que cumplimos fielmente con el propósito del Grupo de descarbonizar nuestra actividad. Con este fin, utilizamos los factores de emisión del MITECO 2023 y el certificado de garantía de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Asimismo, cabe destacar que somos una de las pocas compañías del sector turístico que hemos logrado **certificar el cálculo de los alcances 1 y 2** con el sello “Calculo” del MITECO, lo que otorga credibilidad a dicho cálculo, al ser verificado por una entidad externa e independiente.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA





Con el objetivo de conseguir en 2025 una reducción del 80% de nuestra huella de carbono con respecto a 2021, año base en esta hoja de ruta de descarbonización, en 2022

establecimos un **Plan de Reducción de Emisiones**, a través del que estamos aplicando las medidas establecidas y logrando cumplir con las metas definidas.



Medidas de nuestro Plan de Reducción de Emisiones



Análisis de la evolución del cálculo de la huella de carbono anualmente para evaluar la efectividad de las medidas aplicadas.



Comunicación interna y concienciación al personal sobre los conceptos asociados al cálculo de la huella de carbono, así como a los resultados de esta, de cara a fomentar un uso más consciente de la energía y los recursos.



Adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.



Electrificación de fuentes de generación térmica o uso de alternativas más eficientes.





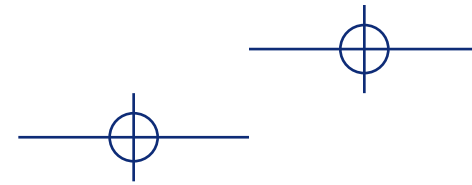
Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero

Huella de carbono 2023	2021 (año base)	2022	2023
Emisiones directas de gases de efecto invernadero t CO₂ (Alcance 1)			
Gasoil, propano y gases refrigerantes	2.871,9	4.178,63	2012,12
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero t CO₂ (Alcance 2)			
Electricidad	8.327,20	302,12	318,28
Huella de carbono total (t CO₂)			
Total de emisiones directas e indirectas (Alcances 1 y 2)	11.199,09	4.480,75	2.330,40
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (t CO₂/miles de estancias)			
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (t CO ₂ /miles de estancias)	7,6	1,42	0,67

En 2023, hemos logrado reducir nuestra huella de carbono total un 79,2% con respecto al año base, a pesar del mayor número de estancias registradas. Al mismo tiempo, la intensidad de las emisiones sobre el total de estancias se ha reducido un 91,2%.

Con la electricidad 100% renovable con certificado de garantía de origen (GdO), hemos ahorrado 13.603 t CO₂e en 2023, que equivalen a 544.124 árboles plantados.

En relación con el año anterior, la disminución de nuestra huella de carbono es de un 48%, mientras que la intensidad de las emisiones en relación con el total de estancias se ha reducido en un 52%. Todo ello demuestra que nuestro compromiso con la descarbonización está dando resultados positivos y estamos avanzando según lo previsto, en línea con los exigentes requisitos que nos impusimos en el Plan de Reducción de Emisiones.



Gracias a nuestra estrategia *Road to Next 0*, desde 2019 hemos invertido más de 50 millones de euros en la creación de parques eólicos y huertos fotovoltaicos, pasando de un 1% de energía renovable en 2019 a un 210% en 2024.

Apostamos por la producción propia de energías renovables

Nuestra estrategia para seguir reduciendo la huella de carbono en el futuro inmediato pasa por continuar abogando por la instalación y utilización de **energías renovables**, tanto solar, térmica o fotovoltaica, como eólica.

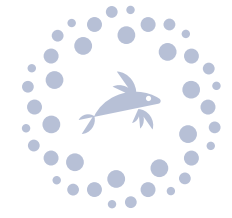
En nuestra ambición de ser una empresa "Net Zero", parte de nuestra estrategia se centra en **compensar** las emisiones de CO₂e que no podemos evitar para descarbonizar nuestra actividad. Este propósito lo materializamos mediante una doble dirección:

1. Decidimos apostar por que nuestros propios hoteles contasen con **instalaciones para la generación de energía renovable**.
2. Somos conscientes de que, actualmente, no es posible cubrir completamente la demanda energética de un establecimiento con la energía que producimos mediante las instalaciones renovables de su cubierta, por lo que en nuestra estrategia hemos establecido el objetivo de invertir en **energías renovables en diferido**, no localizadas.

De este modo, podemos hacer coincidir las curvas de producción y de demanda, para dejar de depender de los combustibles fósiles y, por tanto, logrando la **descarbonización del destino**.

En las cubiertas de nueve de nuestros hoteles de las Islas Canarias producimos 0,6 MW de energía solar tanto térmica, para autoconsumo, como fotovoltaica, para ser vertida a la red.





En esta línea se encuentra la potente apuesta que durante años hemos realizado para poner en marcha los parques eólicos de **Santa Lucía del Mar, Espinales y Montaña de Arinaga**, con una capacidad de generación de hasta 112 gigavatios anuales, y siendo este último el cuarto con mayor potencia instalada de toda la isla de Gran Canaria.

Estos proyectos han sido cofinanciados por el **Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para territorios no peninsulares**, a través de la línea de ayudas de Economía Baja en Carbono, gestionada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), con el objetivo de conseguir una economía más limpia y sostenible.

Nuestros parques eólicos suman una potencia instalada de 31,5 MW, que en 2023 nos han permitido generar un total de 85,7 gigavatios, con los que compensamos la demanda eléctrica de todas nuestras instalaciones hoteleras, que asciende a 77,83 GW, incluidos los once hoteles situados en el sur de Gran Canaria.

En Lopesan, pensamos que el desarrollo futuro de las energías limpias está ligado a la capacidad de su almacenamiento, por lo que seguiremos realizando inversiones que nos permitan cubrir la demanda energética real de nuestros establecimientos.

Asimismo, en 2023 finalizamos la instalación de la **planta solar fotovoltaica en San Bartolomé de Tirajana**, con una potencia de 5 megavatios y la inversión de más de 5 millones de euros.

De nuevo, hemos **incrementado nuestra producción de energías renovables**, con un peso casi absoluto de la energía eólica generada en los tres parques.

Producción energética renovable en hoteles propios (kWh)

	2021	2022	2023
Producción energía fotovoltaica	430.595	449.647	488.321
Producción energía solar térmica	745.500	1.583.070	1.660.220
Producción energía eólica	-	65.000.000	85.700.000

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

	2021	2022	2023
Producción energía fotovoltaica	430.595	807.715	901.794
Producción energía solar térmica	1.180.265	2.908.145	2.656.051
Producción energía eólica	-	65.000.000	85.789.000



Optimizamos el uso de los recursos

Somos conscientes de que es imprescindible encontrar el punto medio entre el necesario crecimiento económico y la preservación del entorno que rodea a nuestras instalaciones hoteleras.

Por ello, buscamos hacer una **utilización racional de los recursos** que empleamos para desarrollar nuestra actividad, involucrando a los clientes en la necesidad competitiva que supone equilibrar bienestar y responsabilidad para proteger el entorno que acoge el escenario de sus momentos felices.



Consumos energéticos

En la actividad turística, es necesario un importante consumo energético para satisfacer las necesidades y demandas de los clientes. Por ello, tenemos la responsabilidad de detectar aquellas oportunidades que nos permitan incurrir en un menor consumo.

Para ello, diseñamos y ponemos en marcha medidas en diversos ámbitos para minimizar el

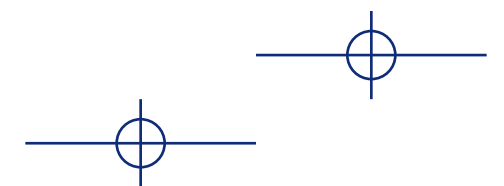
gasto todo lo posible, siendo conscientes de que una buena gestión en este ámbito también supone un impacto económico positivo de carácter inmediato.

En 2023, hemos continuado poniendo el foco en **mejorar nuestros sistemas de eficiencia energética**, para lo que hemos realizado una fuerte apuesta adquiriendo electricidad con certificados

de garantía de origen en el 100% de los contratos. Además, hemos automatizado los horarios de los equipos de climatización e instalado alarmas sonoras en cámaras frigoríficas, así como alumbrado con tecnología LED. También hemos renovado el aislamiento térmico de la valvulería.

Asimismo, hemos continuado con la aplicación de **mejoras de mantenimiento** en los hoteles,

como la instalación de bombas de calor o de filtración para piscinas, acumuladores, sistemas de climatización o compresores en instalaciones de cocina, entre otros.





Consumo energético en hoteles propios

Consumo energético interno (kWh)	2020	2021	2022	2023
Gasoil	481.224	-	-	-
Propano	7.034.017	302.700	544.249	981.882
Electricidad	22.704.413	19.611.284	38.279.996	37.948.745

Nº de estancias	2020	2021	2022	2023
Nº de estancias	702.557	951.848	2.031.785	2.219.810

Intensidad energética (kWh/estancia)	2020	2021	2022	2023
Intensidad energética	29,99	20,92	19,11	20,88

En 2023, podemos apreciar un **incremento del consumo de propano**, aunque continúe siendo mucho menor que el histórico. Este aumento se ha debido al crecimiento del consumo cerca de un 40% en nuestro hotel Costa Meloneras al no poder cubrir las necesidades energéticas solo con electricidad para alcanzar las temperaturas mínimas exigidas en los acumuladores de agua caliente sanitaria.

En cambio, ha bajado ligeramente el consumo de electricidad, gracias a las medidas de eficiencia energética que hemos puesto en marcha y a pesar de la casi total electrificación de nuestros sistemas.

Como resultado, la **intensidad energética ha aumentado** un 4,8% en relación con 2022, lo que nos anima a seguir trabajando para mejorar estas variables.





Al observar el total de hoteles del Grupo, tanto en propiedad como en régimen de gestión en España, con respecto a 2022 apreciamos una disminución del uso de gasoil, así como un incremento en el uso de electricidad (1%) y del propano (80,3%), siendo este último tan elevado debido las necesidades del hotel Costa Meloneras mencionadas previamente.

Consumo energético en hoteles propios y en gestión en España

Consumo energético interno	2020	2021	2022	2023
Gasoil	48.069	26.624	39.886	26.868
Propano	565.486	424.358	630.916	1.137.872
Electricidad	22.704.413	27.274.122	50.454.925	51.131.988
Nº de estancias	2020	2021	2022	2023
Nº de estancias	1.007.816	1.465.353	3.155.317	3.496.336
Intensidad energética (kWh/estancia)	2020	2021	2022	2023
Intensidad energética	23,14	18,92	16,20	17,95

Seguimos trabajando cada día para hacer que nuestros espacios cuenten con el mejor equipamiento y el menor impacto ambiental posible.



Uso responsable del agua

Al igual que ocurre con la energía, en los centros hoteleros se requiere un importante volumen de agua. Además, la mayoría de nuestros hoteles se ubican en la región que nos vio nacer, las Islas Canarias, que sufre de un estrés hídrico más acusado que otros lugares de España y del mundo.

Por ello, en Grupo Lopesan trabajamos continuamente en el desarrollo de estrategias centradas en disminuir el uso de este bien, así como para conseguir su **máximo aprovechamiento y optimización**. Somos plenamente conscientes de que su disponibilidad es cada vez menor en nuestro entorno, por lo que llevar a cabo una gestión adecuada del ciclo del agua es imprescindible para conseguir una actividad turística responsable y sostenible.

Con este fin, por un lado, trabajamos en la concienciación de nuestros clientes y personal en la **utilización responsable** de este preciado recurso, instalando cartelería en habitaciones y en zonas comunes como fuentes o piscinas, siempre cuidando la experiencia de usuario a la vez que reducimos el consumo hídrico.

Por otro lado, ponemos en marcha **medidas de racionalización del uso** para minimizar el despilfarro,

como la aplicación de aireadores en grifos o sistemas de doble descarga en cisternas, la adquisición de maquinaria eficiente o el especial cuidado en habitaciones o áreas de ocio como las piscinas, el spa o la talasoterapia.




Damos cada vez mayor importancia a la toma de conciencia sobre nuestra huella hídrica, como herramienta fundamental para identificar puntos de mejora y concienciar en el uso responsable del agua para nuestros huéspedes y profesionales.







En este año, hemos conseguido reducir un 26% la intensidad en el consumo de agua en los hoteles propios.

Consumo de agua en hoteles propios

Captación de agua (m ³)	2020	2021	2022	2023
 Agua de abasto	385.090	295.118	546.678	448.742
 Total agua captada	389.460	295.118	546.678	448.742
Intensidad de agua consumida (m ³ /estancia)	2020	2021	2022	2023
 Intensidad de agua consumida	0,55	0,26	0,27	0,20

Consumo de agua en hoteles propios y en gestión en España

Captación de agua (m ³)	2020	2021	2022	2023
Agua de abasto	381.868	488.855	829.799	786.419
 Total agua captada	381.868	488.855	965.503	786.419
Intensidad de agua consumida (m ³ /estancia)	2020	2021	2022	2023
 Intensidad de agua consumida	0,38	0,33	0,31	0,22



En 2023 hemos conseguido, de nuevo, reducir tanto el consumo total de agua en nuestros hoteles como la intensidad del agua consumida, con resultados extraordinarios.

En este sentido, la **disminución en el volumen de agua captada** por la totalidad de nuestros centros en España, propios o en gestión, alcanza el 18,6%, mientras que la **reducción de la intensidad**, que relaciona las estancias vendidas con el consumo, se cifra en un 29%. Todo ello, gracias a las medidas de optimización que hemos puesto en marcha en los últimos años para lograr un ahorro en el gasto de este recurso esencial para la vida y, por supuesto, para nuestra actividad,

destacando la instalación de limitadores de caudal en las griferías de duchas y lavamanos en todas las habitaciones que hemos llevado a cabo en 2023.

Asimismo, tratamos de asegurar la mayor calidad del agua que vertemos desde nuestros hoteles con los **sistemas de depuración de aguas residuales** que hemos instalado en centros como Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso y Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa,

En 2023, hemos depurado 14.371 m³ de agua, lo que supone un 10% menos que el año anterior.

así como con separadores de grasa y aceite para mitigar los vertidos de nuestras cocinas. Con ello, conseguimos darle una segunda vida al agua depurada para distintos fines, como el riego de zonas verdes.

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





Economía circular

En el Grupo, incorporamos los principios de la economía circular en todos nuestros procesos, de acuerdo con la máxima de que **el mejor residuo es el que no se genera**.

A través del desarrollo de nuestra actividad, tenemos la capacidad de marcar la diferencia en cuanto a la **reutilización, reciclaje y minimización** de los residuos, así como en el uso racional de los recursos que utilizamos en nuestro día a día.

En Lopesan, somos conscientes de que la circularidad es clave en nuestro modelo de negocio, así como una oportunidad para contribuir al desarrollo sostenible y a la mitigación de los efectos negativos del cambio climático.





Nuestro decálogo para reducir los residuos

1. Disponemos de una **Política de Compras Sostenibles**, con la que involucramos a nuestros proveedores en el compromiso que mantenemos con la sostenibilidad en el Grupo.
2. Contamos con sistemas de separación de residuos en todos nuestros centros, con los que facilitamos su reciclaje o valorización. Además, los hoteles del Grupo situados en España tienen contenedores, prensas verticales y autocompactadores que posibilitan la gestión y reducción del volumen de los residuos *in situ*.
3. Desarrollamos y aplicamos **planes de minimización de residuos**, a través de los que hemos logrado disminuir un 5% el volumen de envases plásticos, y un 12% el uso de papel y cartón.
4. Adquirimos **vasos de policarbonato** para cumplir con la prohibición legal de utilización de plásticos de un solo uso.
5. Ahorramos 38.619 botellas y un total de 579 kilos de plástico en todo el Grupo Lopesan con nuestro proyecto **"Agua KM0"**, lo que supone reducir 3.174 kg de CO₂e emitidos a la atmósfera gracias a la sustitución de botellas de plástico por dispensadores de agua.
6. Recogemos 246.800 **cápsulas Nespresso** en 2023 (el 45% de las consumidas) para poder reciclar y reutilizar tanto el aluminio, para nuevos usos, como los posos del café, para transformarlos en abono. Con este último se obtienen 176 toneladas de arroz en los campos del Delta del Ebro, que desde Nespresso son donados a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) en el marco de su Proyecto Arroz Solidario.
7. Reutilizamos y rehabilitamos **mobiliario usado**, así como otros materiales, para darle una segunda vida en nuestros hoteles.
8. Reducimos los envases contaminados clasificando los **envases retornables de piscina** para que sean retirados por los proveedores, con lo que hemos conseguido reducir su uso en un 49,35% con respecto a 2022.
9. Continuamos profundizando en nuestro proyecto **"Cero papel"**, con el que perseguimos la completa digitalización de las labores de facturación, registros y comunicaciones con clientes a través de Apps, SMS y WhatsApp.
10. Instalamos **cartelería** en nuestros centros con la que llamamos a la acción tanto a clientes como a profesionales, instándolos a tener un comportamiento que evite en lo posible que se generen perjuicios para el medio ambiente.
11. Bajo el paraguas de nuestra nueva marca Lopesan For Good, hemos incorporado un **nuevo apartado de sostenibilidad** en la aplicación STAY, con el que buscamos dar visibilidad a todas nuestras iniciativas en esta materia, incorporando una serie de buenas prácticas para que sean conocidas por todo el Grupo.
12. Contribuimos a dar una segunda vida al **residuo textil para su uso como trapos de limpieza**, enviándolo a una planta de tratamiento en la que conseguimos que se recicle el 95% del total del volumen generado.

Somos conscientes de que debemos seguir dedicando nuestros esfuerzos a minimizar los residuos a través de una mayor integración de la economía circular.



Nuestras políticas de maximización de la circularidad siguen dando sus frutos, habiendo logrado reducir la intensidad en el volumen de residuos generados en 2023 en un 12,6% con respecto al año anterior.

Los **residuos no peligrosos**, que representan un 99,83% del total, se componen básicamente de papel y cartón, envases y plásticos, vidrios o restos de poda. Por su parte, los **residuos peligrosos**, que suponen un 0,17% de la cifra agregada, están formados por envases contaminados, aerosoles, baterías, fluorescentes, residuos de aparatos eléctricos o disolventes, entre otros.

Residuos generados en hoteles propios

Residuos generados (Kg)	2020	2021	2022	2023
Residuos no peligrosos	2.174.053 (99,69%)	2.306.351 (99,76%)	4.183.732 (99,84%)	3.996.201 (99,83%)
Residuos peligrosos	6.830 (0,31%)	5.688 (0,24%)	6.551 (0,16%)	6.605 (0,17%)
Total residuos	2.180.883	2.312.039	4.190.283	4.002.807

Residuos generados (kg/estancia)	2020	2021	2022	2023
Intensidad de volumen residuos generados	2,16	2,43	2,06	1,80





Este año hemos puesto en marcha la fracción orgánica del contenedor marrón, con lo que hemos conseguido reducir en un 13,68% los residuos orgánicos depositados en el vertedero.

Residuos generados en hoteles propios y en gestión en España

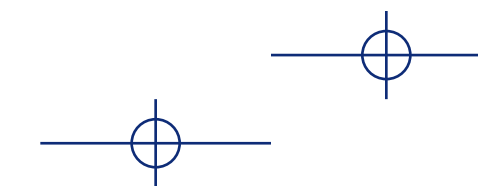
Residuos generados (Kg)	2020	2021	2022	2023
Residuos no peligrosos	2.174.053 (99,69%)	3.424.971(99,76%)	6.553.335 (99,85%)	6.818.144 (99,85%)
Residuos peligrosos	6.830 (0,31%)	8.122 (0,24%)	9.843 (0,15%)	10.144 (0,15%)
Total residuos	2.180.883	3.433.093	6.563.178	6.828.288

Residuos generados (kg/estancia)	2020	2021	2022	2023
Intensidad de volumen residuos generados	2,16	2,34	2,08	1,95

Respecto de los residuos generados en todos los centros en propiedad y en gestión en España, su intensidad en cuanto al volumen generado ha sido un **6,1% inferior** en 2023 en relación con 2022.

En nuestros hoteles en España, conseguimos entregar el 95% de los residuos que generamos a **gestores autorizados** para su tratamiento. El 5% restante lo trasladamos al complejo ambiental de Juan Grande (San Bartolomé de Tirajana), donde una parte se valoriza con el fin de generar compost para la recuperación de elementos reciclables, y otra se deposita en el vertedero.

En nuestro propósito de llevar la circularidad a todos los ámbitos de nuestra actividad, aprovechamos también los residuos orgánicos generados en el complejo ambiental de Juan Grande para producir **compost** que, posteriormente, utilizamos en los cultivos de la Finca Veneguera para la producción del producto ecológico que se consume en nuestros hoteles.



El 96% de los residuos entregados al complejo ambiental de Juan Grande han sido valorizados en 2023.



Desperdicio alimentario

Otro de los vectores en los que podemos generar un impacto positivo en materia de sostenibilidad es en la **minimización del desperdicio alimentario**, en el que tenemos una gran responsabilidad como empresa de servicios turísticos, ya que la restauración juega un papel determinante.

En nuestro día a día, manejamos cantidades de comida muy elevadas, con el fin de ofrecer a nuestros clientes un producto excelente también en este campo. Por ello, debemos **optimizar el uso de los alimentos para evitar su desperdicio**, donde el uso de la tecnología nos permite mejorar nuestros procesos y evitar el despilfarro de alimentos.

En Lopesan, nos esforzamos por mitigar el impacto económico, social y humanitario derivado del desperdicio alimentario, así como sus negativas consecuencias para el medio ambiente.

Medidas para reducir el desperdicio alimentario



Disponemos de un **sistema de gestión** basado en recetas y escandallos con las que no solo medimos los costes unitarios a través de las materias primas, sino que también ajustamos la oferta al número de comensales y servicios demandados para producir lo justo y casi al momento, asegurando la cantidad y la calidad.



Estudiamos la puesta en marcha de **procedimientos internos para reducir el desperdicio desde un enfoque integral**, desde la planificación de las comidas en función de las necesidades reales en base a la previsión de ocupación hasta el control de consumibles mediante inventarios mensuales.



Invertimos en **herramientas de inteligencia artificial** para controlar el grado de desperdicio alimentario, así como medir y analizar su evolución, con el objetivo de reducir el volumen generado.



Trabajamos con nuestros grupos de interés en la **prevención y concienciación** en relación con este problema.

Buffet Waste, nuestro aliado contra el desperdicio alimentario

En 2023, hemos recogido el fruto de las inversiones realizadas en años anteriores para implantar en el Grupo un sistema de control de desperdicio alimentario a través de un **software de inteligencia y visión artificial: Buffet Waste**, de Visionary Hospitality.

Esta potente herramienta innovadora está diseñada para reducir la cantidad de desperdicio que se genera en los buffets, monitorizando los residuos alimentarios por categorías y elaborando informes basados en datos como las ratios por servicio, el cumplimiento de los objetivos definidos, la huella de carbono o la huella hídrica. Todo ello, de forma inmediata y sin intervención manual de nuestros profesionales.

De esta manera, conseguimos impulsar la sostenibilidad tanto económica como medioambiental del Grupo, detectando el tipo de alimento que se está desechando, pesándolo y procesando ese dato para informar al equipo de cocina del hotel.

Con el uso de *Buffet Waste*, en los proyectos piloto de agosto a diciembre de 2023 hemos logrado una **disminución del desperdicio alimentario del 15%** en la ratio kg/servicio, alcanzando una cifra mayor en el caso de productos como carnes o pescados.





Asimismo, desde febrero de 2023 mantenemos una alianza con **Too Good To Go**, a través de cuya app vendemos diariamente en nuestros hoteles unos *packs* sorpresa con comida que no ha sido consumida a precios muy reducidos. Gracias a esta colaboración, en la que se incrementa continuamente el número de usuarios, hemos conseguido salvar un total de 1.010 packs en ocho hoteles del Grupo, evitando la generación de 2,53 toneladas de CO₂e.

Gracias a todas las medidas expuestas, **en 2023 hemos continuado reduciendo el desperdicio alimentario** tanto en términos absolutos como en la tasa que relaciona la cantidad desperdiciada con los clientes que han hecho uso de nuestros centros de restauración.



Desperdicio alimentario generado en hoteles propios y en gestión en España

Desperdicio alimentario (Kg)	2021	2022	2023
Desperdicio alimentario	-	405.390	351.973
Tasa de desperdicio	0,19	0,13	0,10





Protegemos la biodiversidad

En Lopesan, consideramos que ofrecer calidad implica ir más allá de cuidar nuestros alojamientos, pues requiere de un entorno preservado, donde fluya la armonía entre la naturaleza y nuestras instalaciones, por lo que mantenemos un sólido compromiso con la conservación de la riqueza natural y cultural característica de cada zona.

Nuestros hoteles se ubican en **entornos privilegiados**, con grandes atractivos naturales y paisajísticos, que tenemos el deber de conservar. Nos comprometemos con la protección de la biodiversidad de nuestro entorno y los ecosistemas que la acogen mediante diversas iniciativas, a través de las que buscamos generar un impacto positivo.

El principal proyecto que llevamos a cabo en este sentido es el de la **gestión sostenible de la Finca Veneguera**, ubicada en Mogán, al sureste de Gran Canaria, y adquirida en el año 2014. Se trata de una finca muy especial, que ha albergado históricamente labores agrícolas tradicionales y en la que varias de sus zonas se encuentran declaradas como Reserva de la Biosfera.





Cifras de la Finca Veneguera

2.500 hectáreas de extensión total

83,34 hectáreas cultivadas

9 hectáreas de agricultura ecológica

500.000 kg de fruta producida al año

Además:

800.000 kg de plátano

120.000 kg de mango

50.000 kg de piña

150.000 kg de cítricos

50.000 kg de aguacate

85% de la producción destinada a hoteles de Lopesan en el marco del *Proyecto Kilómetro Cero* (del campo al buffet)



11 hoteles de Gran Canaria suministrados, además de la cocina y pastelería centrales

42 trabajadores

64 variedades de frutas autóctonas plátano, mango, naranjas, limones, piñas, aguacates, papayas, pomelos, fruta de la pasión o guayaba

A través de la Finca Veneguera, proporcionamos materias prima clave a nuestro negocio, a la vez que promovemos la sostenibilidad ambiental protegiendo los suelos y biodiversidad de esta zona privilegiada de la isla de Gran Canaria.



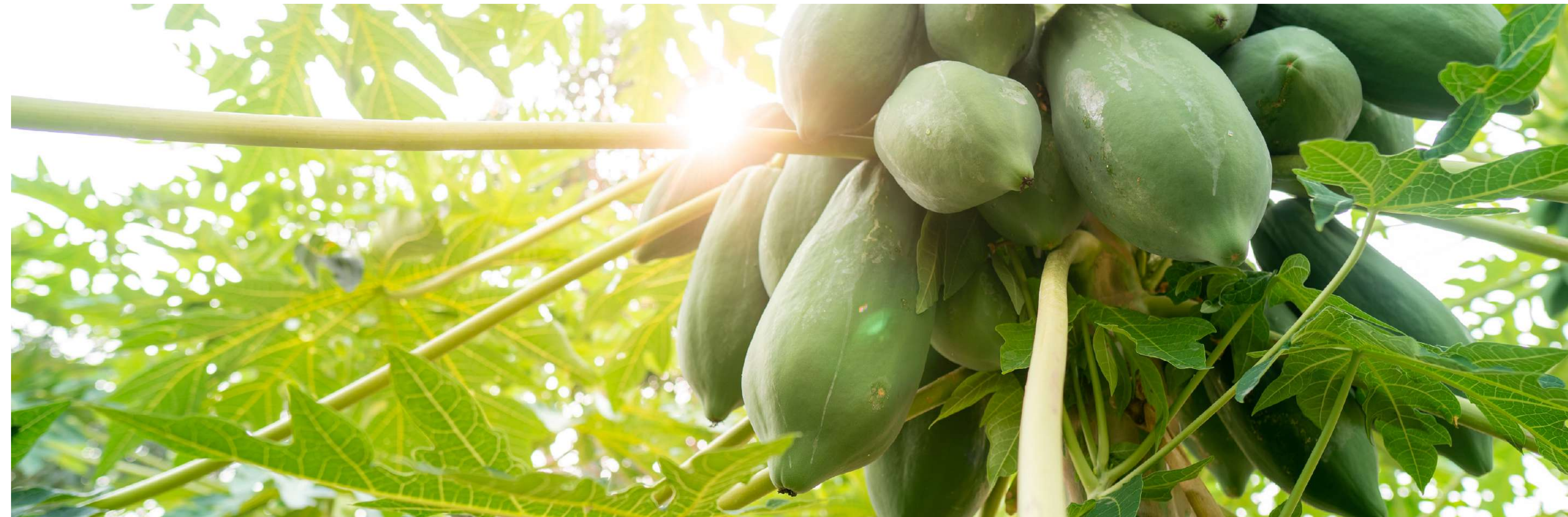
En este sentido, trabajamos en línea con una estrategia enfocada en un **proyecto de agricultura sostenible**, respetuosa con el medio ambiente y asentada en los saberes tradicionales, con una producción de gran calidad. Para ello, generalizamos prácticas como las siguientes:

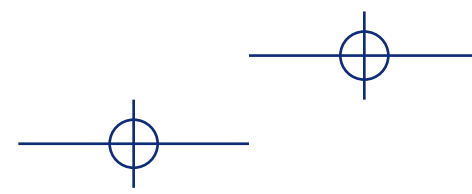
- **Lombricultura**, con la que aprovechamos los residuos orgánicos y obtenemos humus de lombriz para complementar el abonado ecológico de la finca.
- **Utilización de técnicas de consumo responsable**, como el uso de energía solar con placas fotovoltaicas, riego por goteo, eficiencia energética de los pozos o lucha integrada contra plagas.
- **Uso de la técnica del *mulching***, añadiendo una capa de material vegetal triturado sobre el suelo para mantener su humedad reutilizando residuos.
- **Venta directa a los hoteles del grupo** evitando intermediarios, favoreciendo el consumo de productos km0, sin residuos y de temporada.
- **Uso de *compost*** procedente del complejo ambiental Juan Grande.

De la superficie de la finca, destinamos **9 hectáreas a la agricultura ecológica**. En ellas, reducimos el uso de productos fitosanitarios a través del control biológico de plagas, con técnicas de lucha integrada y tratamientos con residuo cero; aumentamos el consumo de abonos orgánicos en detrimento de químicos, añadiendo más materia orgánica y generando más vida en el suelo; y minimizamos la extracción de aguas subterráneas invirtiendo en una desaladora.

Producción de nuestra Finca Veneguera

Producción agrícola	2021	2022	2023
Producción (Tn)	776	920	-
Superficie de agricultura ecológica (ha)	9	9	9





De cara al futuro inmediato, nos proponemos diversos **retos para seguir multiplicando el efecto palanca de la Finca Veneguera** en el enfoque de gestión responsable y sostenible del Grupo través de una producción de gran calidad:

- Continuar 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, el incremento de la biodiversidad y la protección del suelo.

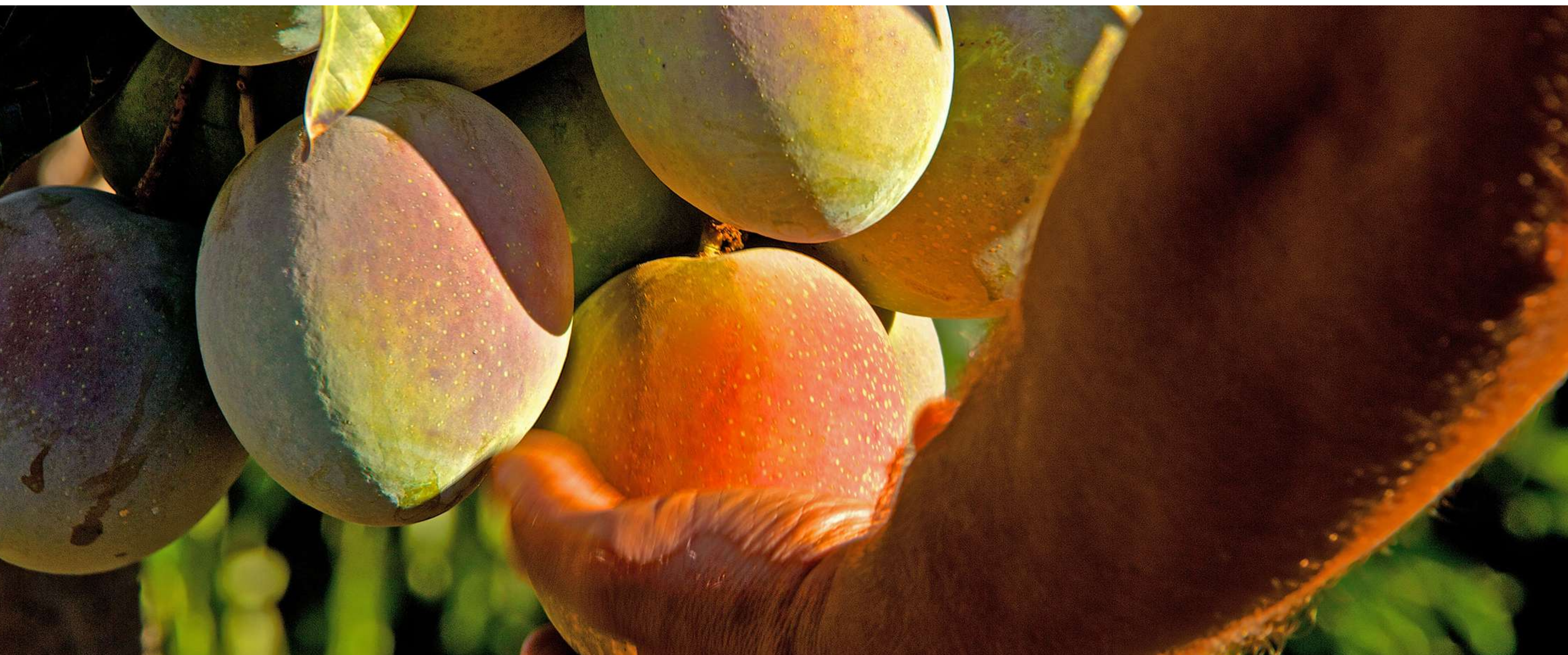
- Queremos **mejorar la calidad y cantidad del agua** que riega esta explotación, además de cultivar nuevas zonas y reforestar otras.

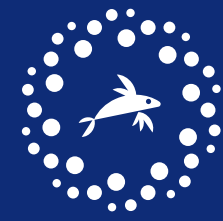
- Tenemos previsto **mecanizar y profesionalizar el empaquetado**, con una tendencia hacia el aprovechamiento de la totalidad de la producción, incluso apostando por el nicho de la cuarta gama, esto es, por alimentos crudos envasados al vacío o en atmósfera controlada, con fecha de caducidad corta, producidos en la Finca.

- Planteamos estrategias para dar visibilidad al testimonio vivo de la aplicación de la sostenibilidad que se lleva a cabo en la finca, a través de **visitas turísticas** y de tipo profesional, con especial foco en sus prácticas tradicionales y ecológicas.

- Pretendemos seguir organizando **actividades de reforestación** que cuenten con la participación de nuestros profesionales y sus familias, con el fin de reforzar lazos en el equipo y fomentar la concienciación.

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





CONTAMOS CON UN GRAN EQUIPO

UNO DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS QUE HACEN DISFRUTAR A NUESTROS HUÉSPEDES DE LA MEJOR ESTANCIA POSIBLE ES EL TRATO QUE RECIBEN POR PARTE DE NUESTRAS PERSONAS, POR LO QUE CUIDAMOS POR QUE CUENTEN CON LAS MEJORES CONDICIONES POSIBLES PARA IMPULSAR SU MOTIVACIÓN Y COMPROMISO.



CAPITULO 4



CONTINUAR



Contamos con un gran equipo

Con la gestión de personas de Lopesan tenemos una meta: hacer sentir a cada profesional que es una pieza clave del engranaje que ponemos en marcha para “fabricar recuerdos felices” entre los miles de huéspedes que nos visitan cada año.

Cuidar de nuestras personas es uno de los principios esenciales del Grupo Lopesan, porque es la condición indispensable para seguir construyendo el futuro que queremos lograr.

Estamos orgullosos de ser una **empresa familiar**, formada por grandes profesionales que, trabajando en y para el Grupo de forma excelente, son nuestros mejores embajadores e interactúan diariamente con los huéspedes para darles la mejor imagen del Lopesan que somos hoy y del que seremos mañana.

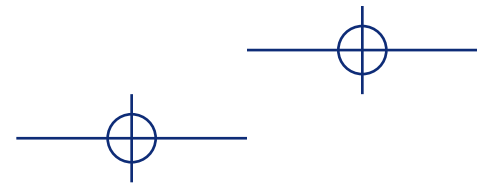
Esta esencia nos hace ser conscientes de la **importancia de nuestras personas** para conseguir un éxito duradero, así como para transmitir la misión, visión y valores del Grupo. Más aún, cuando estamos determinados a liderar la transformación del sector turístico hacia un modelo integrado en el entorno y en el que la sostenibilidad sea una necesidad competitiva.

Por ello, nos esforzamos cada día para garantizar las **mejores condiciones laborales**, promover un empleo de calidad, atraer, retener y hacer crecer el talento, así como asegurar un ambiente laboral libre de riesgos para nuestro equipo humano.





Creamos un buen lugar para trabajar



4.783
profesionales



3
mercados



2.336
mujeres

En nuestra división hotelera contamos con **4.783 profesionales** repartidos en tres mercados: España, República Dominicana y Alemania-Austria. De este total, 2.336 son mujeres, lo que supone un 48,8% de la plantilla.

En nuestros hoteles propios, contamos con un total de **1.873 profesionales**, con una representación femenina del 54,5%.

Por su parte, nuestro equipo humano en España, tanto en hoteles propios como en régimen de gestión, alcanza los **2.715 profesionales**, siendo mujeres el 54,1%.

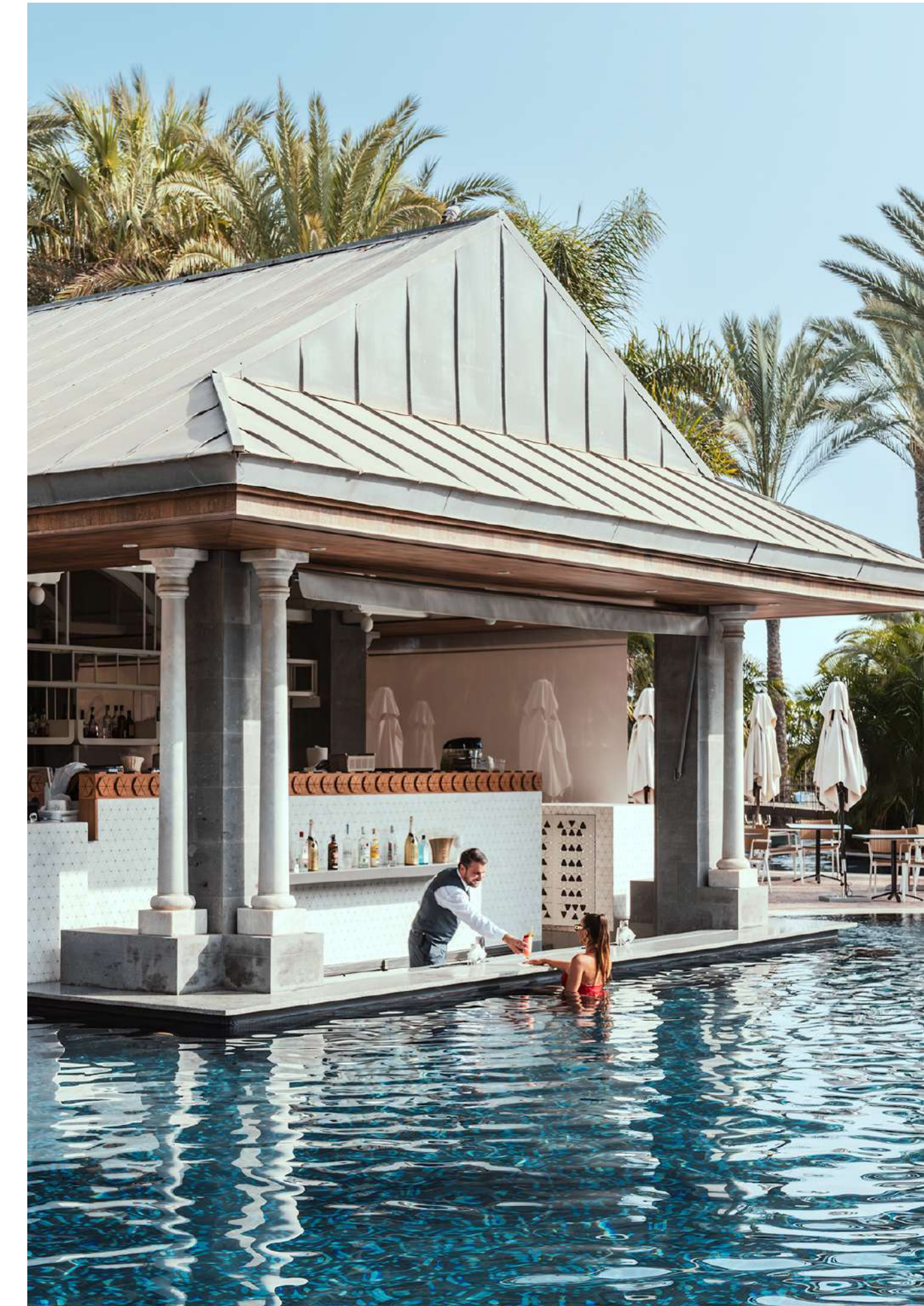


Nuestro equipo en la división hotelera

Empleados	2021	2022	2023
Nº de empleados hombres	1.475	2.266	2.447
Nº de empleados mujeres	1.179	2.134	2.336
Total empleados	2.653	4.400	4.783

Nuestro equipo humano en hoteles propios en España

Empleados	2021	2022	2023
Nº de empleados hombres	964	846	853
Nº de empleados mujeres	778	1.007	1.020
Total empleados	1.742	1.853	1.873





De forma coherente con nuestro propósito de promover las mejores condiciones laborales posibles, estamos incrementando el porcentaje de profesionales que cuentan con **contrato fijo** de forma sostenida en los últimos años. También disminuye la proporción de contratos a tiempo parcial.

En 2023, el porcentaje de personas de la división hotelera en España con un contrato indefinido ascendió al 80,4%, mientras que el 17,9% han tenido contrato eventual y solo 5,23% prestó servicios a tiempo parcial.

Tipo de contratación desglosada por sexo (%) en hoteles propios

Empleados	2021	2022	2023
Personal fijo hombres	40,82	35,47	37,24
Personal fijo mujeres	32,69	40,07	43,14
Total fijos	73,52	75,54	80,38
Personal eventual hombres	14,50	10,18	7,60
Personal eventual mujeres	11,93	14,23	10,34
Total eventuales	26,43	24,41	17,94





Un nuevo enfoque en la gestión de personas

En los últimos años, en Grupo Lopesan hemos trabajado intensamente para impulsar la gestión de nuestro equipo humano con nuevas formas, herramientas y propuestas. Este enfoque, pionero en nuestra organización, es fruto del **Plan Estratégico de Recursos Humanos 2018-2022**, que tras la pandemia ampliamos a una segunda fase, la versión 2.0, para poder completar los proyectos previstos que tuvimos que paralizar debido a las restricciones. Este plan se desarrolla en cuatro áreas clave:



Cultura

Propuesta de valores y cultura corporativos impulsados a través de nuestro Plan de Comunicación Interna.

Organización

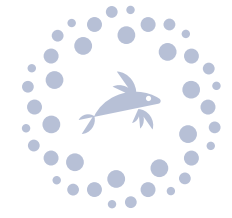
Evaluación de las capacidades de nuestros equipos a través de un Modelo de Dirección por Objetivos.

Procesos

Avance hacia la digitalización y automatización a través de nuestro portal del empleado #BeLopesan.

Personas

Evaluación del desempeño e impulso de la formación, reflejándose en un pago por rendimiento conforme a lo establecido en nuestra política retributiva.



De este marco nació el **proyecto RHevolución**, que materializa nuestra ambición por situar a las personas en el centro de las decisiones que tomamos, de acuerdo con los ejes establecidos en el Plan Estratégico de Recursos Humanos. Con esta iniciativa, perseguimos ser un lugar cada vez mejor para desarrollar una carrera profesional.

Actualmente, desde el área de Recursos Humanos, estamos trabajando en el desarrollo de una nueva estrategia para **dar continuidad a RHevolución**.

Seguimos evolucionando nuestra forma de gestionar a las personas del equipo para continuar creciendo en todos los sentidos como compañía.

Iniciativas de RHevolución



Cultura

- Web "Tu Lopesan", un espacio interno para nuestros empleados, a través del que ofrecemos toda la información relevante y facilitamos la gestión y acceso a todo lo relacionado con la compañía.
- Portal del empleado #BeLopesan.
- Fomento de la participación de los empleados a través de las iniciativas "Así vives Lopesan" y de la "Encuesta de Intereses Sociales".
- Elaboración de un nuevo boletín centrado en la gestión de personas "Talento y Lopesan".
- Impulso de una nueva forma de comunicar mediante las iniciativas "Más cerca de ti" y "Lopesan te informa".



Personas

- Realización de evaluaciones del desempeño.
- "Lopesan Impulsa", para fomentar las promociones internas.
- Aumento de los beneficios para empleados y colaboradores.
- "Lopesan en Forma", portal formativo online gratuito con el que queremos promover el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo.
- "Concilia con Lopesan", con lo que proporcionamos recursos para facilitar el equilibrio personal y familiar.
- *Lopesan Stories*, que son reconocimientos individuales o colectivos, en formato de vídeos alojados en Tu Lopesan y en plataformas como YouTube, a personas de cualquiera de nuestras divisiones, a través de historias emotivas, motivadoras y llenas de talento.



Organización

- Generalización de la Dirección por Objetivos (DPO), con la que tratamos de vincular y alinear los objetivos estratégicos de la empresa con los de nuestros profesionales.
- *Mid Year Review*, con evaluaciones a la mayoría de la plantilla.



Procesos

- Bienvenida más cálida y cercana a las nuevas incorporaciones, con una mejora del proceso de *onboarding*.
- Estrategia renovada de *employer branding*.



Estamos comprometidos con la igualdad de derechos y deberes

En Lopesan, creemos en la **igualdad de todas las personas**, con independencia de cualquier circunstancia que pudiera recaer sobre ellas de forma temporal o permanente. Se trata de un compromiso básico, que es transversal en toda nuestra organización.

En 2023 hemos conseguido suscribir los Planes de Igualdad para nuestros hoteles Abora Continental, Corallium Dunamar y Lopesan Baobab Resort, así como del Parking Oasis y el centro deportivo Titán Gym Meloneras.

El marco general para materializar este compromiso es nuestro **Código Ético** que, además, establece la guía a seguir para garantizar una actuación honesta y transparente también en este campo, evitando tratos discriminatorios entre hombres y mujeres por el mero hecho de serlo.

Otra herramienta básica son los **Planes de Igualdad** de las diversas sociedades de Grupo, que están plenamente integrados en nuestra forma de gestionar la Responsabilidad Social Corporativa y las personas en la empresa.

A través de ellos, nos esforzamos por ir más allá de lo dispuesto en la legislación vigente, tratando de conseguir una mejora real del clima laboral, el impulso del potencial de toda la plantilla, en función de sus capacidades y deseos, así como un aumento de la productividad mediante una **mayor calidad de vida y laboral de nuestras personas**.

Consideramos que la apuesta de Lopesan por la igualdad ha de ser especialmente evidente en ámbitos como la selección de personas, la promoción interna, las políticas salariales, la formación o la conciliación, así como en la protección de las trabajadoras que sufran violencia de género. Por ello, nos guiamos siguiendo estrictos

criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales, mejorando nuestros procesos para mitigar sesgos inadecuados en la contratación y promoción de nuestras personas.

Por último, estamos en contra de cualquier comportamiento inadecuado de índole sexual, y lo perseguimos por todos los medios a nuestro alcance. Así, animamos a nuestros profesionales a contribuir en su erradicación a través del **Protocolo de actuación en caso de acoso sexual** que, además, establece el procedimiento a seguir en esos supuestos.



En 2023, no ha tenido lugar ningún caso de acoso sexual en el Grupo.





Nuestros empleados por categoría profesional desglosado por sexo

En hoteles propios en España	2021	2022	2023
TOTAL	1.569	1.853	1.873
Directivos	16	14	11
Hombre	9	11	8
Mujer	7	3	3
% mujeres sobre total	45,8%	22,9%	27,4%
Mandos intermedios	246	238	236
Hombre	169	152	147
Mujer	77	86	89
% mujeres sobre total	31,3%	36,1%	37,8%
Personal base	1.305	1.600	1.260
Hombre	585	683	543
Mujer	720	917	716
% mujeres sobre total	55,2%	57,3%	56,8%

Un 54,5% del total de nuestra plantilla en la división hotelera son mujeres, que ocupan más de un 27% de los puestos directivos.





Apoyamos la integración de las personas con diversidad funcional

En Lopesan, estamos convencidos de que las personas con discapacidad deben disfrutar de las mismas oportunidades, a través de las que pueden poner en valor su talento, compromiso y ganas. Por ello, nos marcamos el objetivo de contribuir a **normalizar la diversidad funcional en el mundo laboral**, como una forma de mejorar nuestra sociedad, generando ambientes de trabajo inclusivos, fomentando la igualdad y teniendo en cuenta que las personas tienen diferentes capacidades.

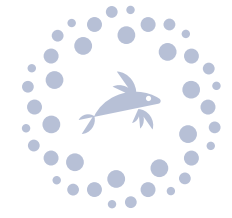
Este año, nuestro equipo del departamento de selección y desarrollo ha asistido a una jornada formativa presencial impartida por la **Fundación Randstad**. Con ello, materializamos nuestra apuesta por continuar abiertos a mejorar los procesos en materia de sensibilización y normalización de las personas con discapacidad, como una estrategia más para contribuir a mejorar la sociedad a través de la inclusión de todas las personas.

Asimismo, **continuamos colaborando con el Proyecto Integrados Canarias** de esta fundación,

aportando una donación destinada al fin fundacional de dicha entidad, consistente en promover la formación e integración laboral de personas con discapacidad y otros colectivos desfavorecidos.

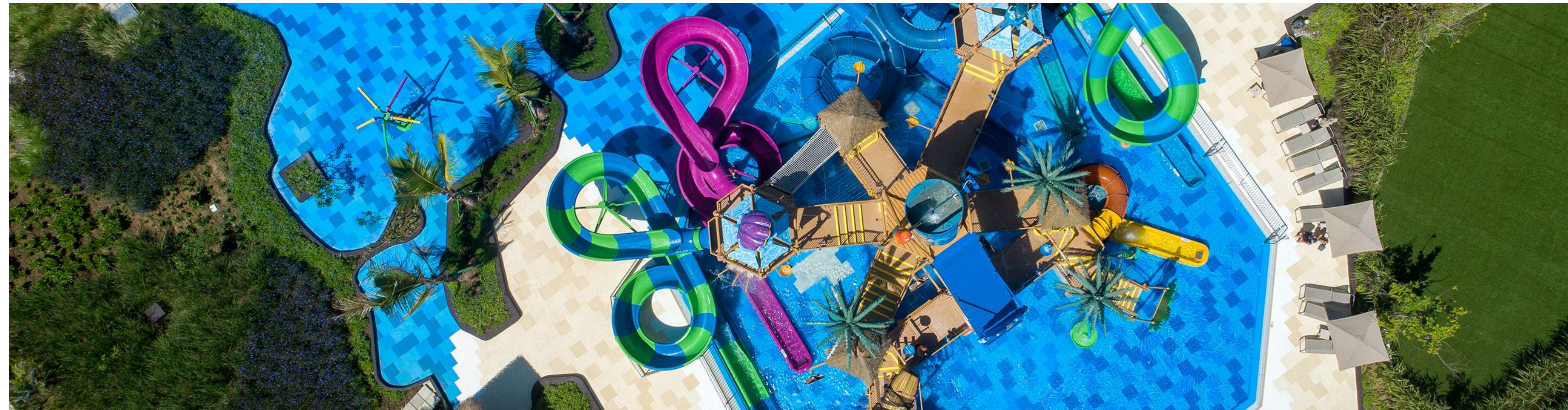
Por otro lado, garantizamos la **accesibilidad universal en nuestras instalaciones**, en las que hemos invertido para eliminar barreras, incluyendo ascensores, rampas y servicios adaptados en hoteles y centros de trabajo, con los que facilitamos su uso autónomo por parte tanto de huéspedes como de nuestros profesionales.

En 2023, hemos contado con 53 personas con diversidad funcional en nuestra plantilla, a las que apoyamos para alcanzar una integración laboral completa.



Diseñamos beneficios adaptados a nuestras personas y sus familias

Mantener un **equipo unido y motivado** es clave para desarrollar un sentimiento de pertenencia a nuestra empresa y al proyecto que representamos desde 1972. Esta es la razón por la que tratamos de recompensar el esfuerzo de nuestras personas ofreciéndoles una serie de beneficios adicionales a su salario, bien en nuestras propias instalaciones, o bien a través de acuerdos con terceros, con el objetivo de que Lopesan sea un gran lugar para trabajar.



En Lopesan, sabemos que las personas aportan más y mejor cuando garantizamos su bienestar y satisfacción, contribuyendo a que busquen la excelencia en su día a día.

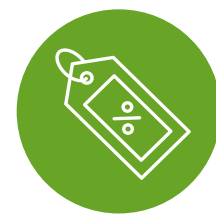
Beneficios sociales aportados a nuestros profesionales



Seguro médico con cobertura sanitaria completa.



Lopesan Family & Friends, con el que nuestros profesionales pueden regalar a sus seres queridos un 20% de descuento en sus reservas en cualquier hotel Lopesan en las Islas Canarias.



Tarifas especiales para empleados y familiares en nuestro gimnasio Titán Gym Melonerás.



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



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



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



Promovemos la conciliación laboral y familiar

En Lopesan, somos conscientes de que las empresas tenemos un papel fundamental en el fomento de estilos de vida saludables entre nuestros empleados, siendo uno de los ámbitos fundamentales la **preservación de la vida personal y familiar**. En un contexto de cambio cultural, especialmente en las nuevas generaciones, el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar es indispensable para que exista un bienestar real entre nuestras personas.

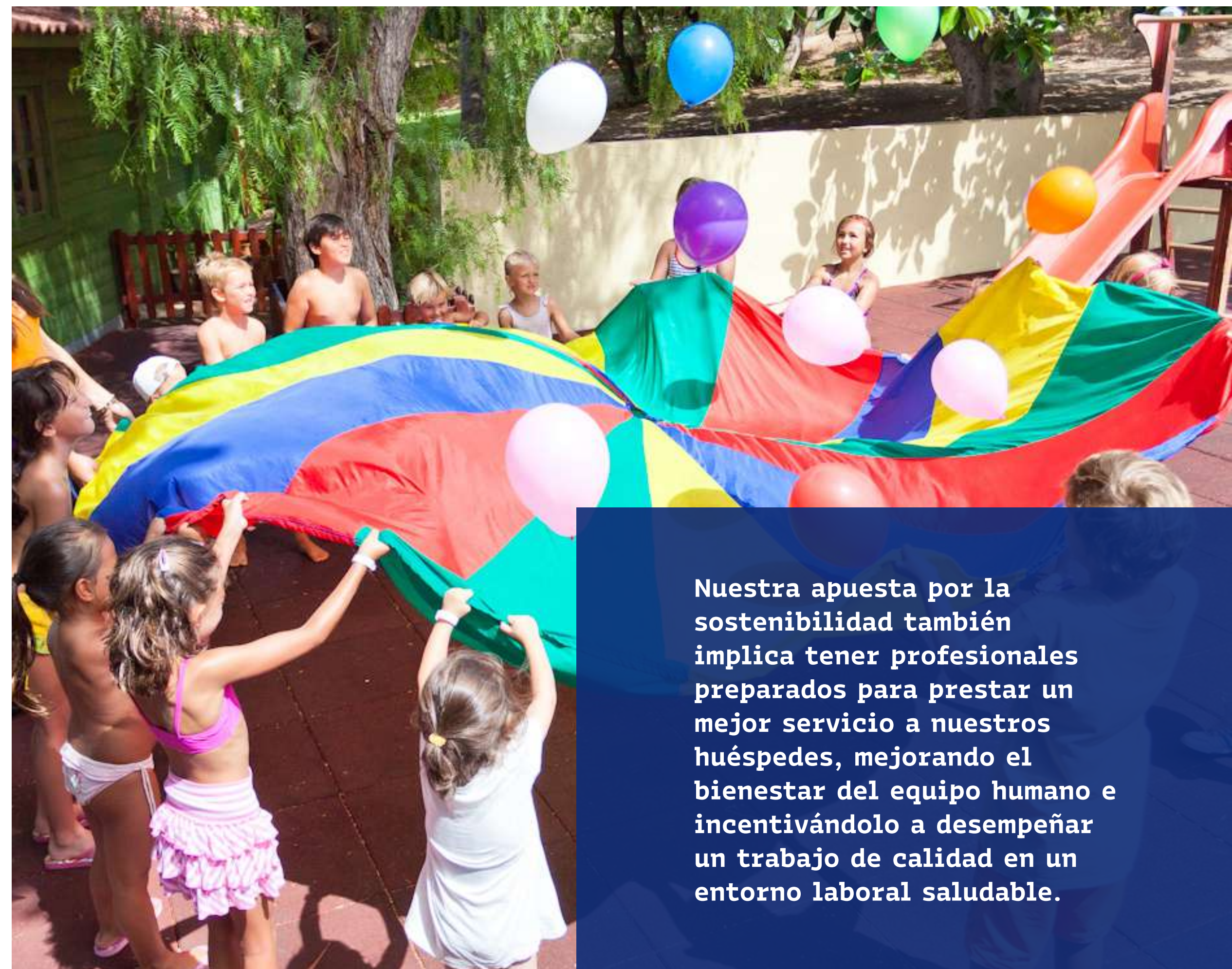
En 2023, hemos concedido 35 permisos de baja por maternidad y 17 de baja por paternidad, habiéndose reincorporado posteriormente 46 de estas personas a su puesto de trabajo.

Nos comprometemos, por ello, a que la aplicación de las políticas de conciliación legalmente establecidas no perjudique la carrera profesional de nuestros empleados y empleadas. De esta manera, aseguramos el **disfrute de las bajas de maternidad o paternidad**, así como los permisos por cuidado de familiares, en condiciones de tranquilidad.

También abogamos por adecuar los **turnos de trabajo** que han de cubrir los supuestos que exigen personal en horarios continuados, de tal forma que se distribuyan los días festivos y la nocturnidad entre toda la plantilla, siempre que no existan casos justificados por razones médicas o familiares acreditadas.

Asimismo, estamos en continua búsqueda de **guarderías, campamentos y actividades extracurriculares** para los hijos e hijas de nuestros profesionales, tratando de asegurar un buen servicio y un descuento interesante con el fin de ayudarles en la conciliación y corresponsabilidad.

Por último, contamos con herramientas para favorecer el descanso de las personas de nuestros equipos, como la **Política de Desconexión Digital**, a través de la que buscamos asegurar la conciliación efectiva de la vida personal, familiar y laboral en línea con lo dispuesto legalmente, facilitando la necesaria desconexión una vez finalizada la jornada laboral.



Nuestra apuesta por la sostenibilidad también implica tener profesionales preparados para prestar un mejor servicio a nuestros huéspedes, mejorando el bienestar del equipo humano e incentivándolo a desempeñar un trabajo de calidad en un entorno laboral saludable.



Trabajamos para eliminar la brecha salarial

Nuestra Política de Sostenibilidad establece la responsabilidad de ofrecer una remuneración justa y dentro del marco legal. Por ello, dadas las especiales características del negocio turístico, tenemos una gran responsabilidad en la **reducción de la brecha salarial** entre nuestros profesionales cuando realizan una misma labor, en igualdad de condiciones en cuanto a su puesto de trabajo y responsabilidades.

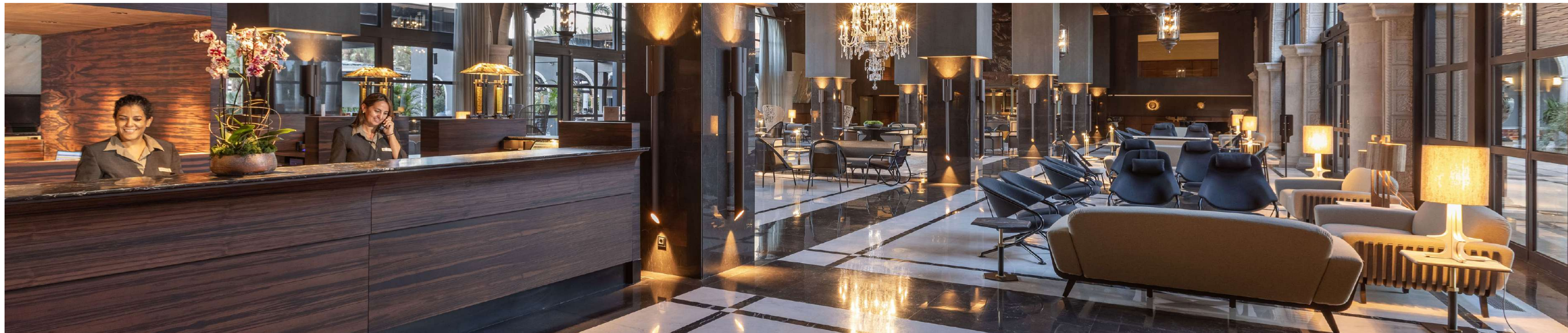
En 2023, al igual que en años anteriores, continuamos en la **senda de reducción de la brecha salarial** de forma positiva, que en el caso de los mandos intermedios llega a ser casi nula. Por su parte, en operarios sigue en líneas similares a ejercicios anteriores, siendo algo mayor en mujeres con respecto a los hombres.

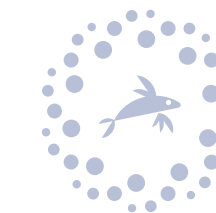


Brecha salarial

	2021	2022	2023
Directores de hotel	28,71%	19,02%	14,04%
Mandos intermedios	3,40%	6,12%	0,55%
Operarios	-1,05%	-1,32%	-1,94%

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





Impulsamos el potencial de nuestro talento

La promoción interna es uno de los valores corporativos de Lopesan, a través de la que premiamos la experiencia, trayectoria y nuevos conocimientos de nuestros profesionales y les animamos a que opten a vacantes de su interés, acompañándolos en su crecimiento.

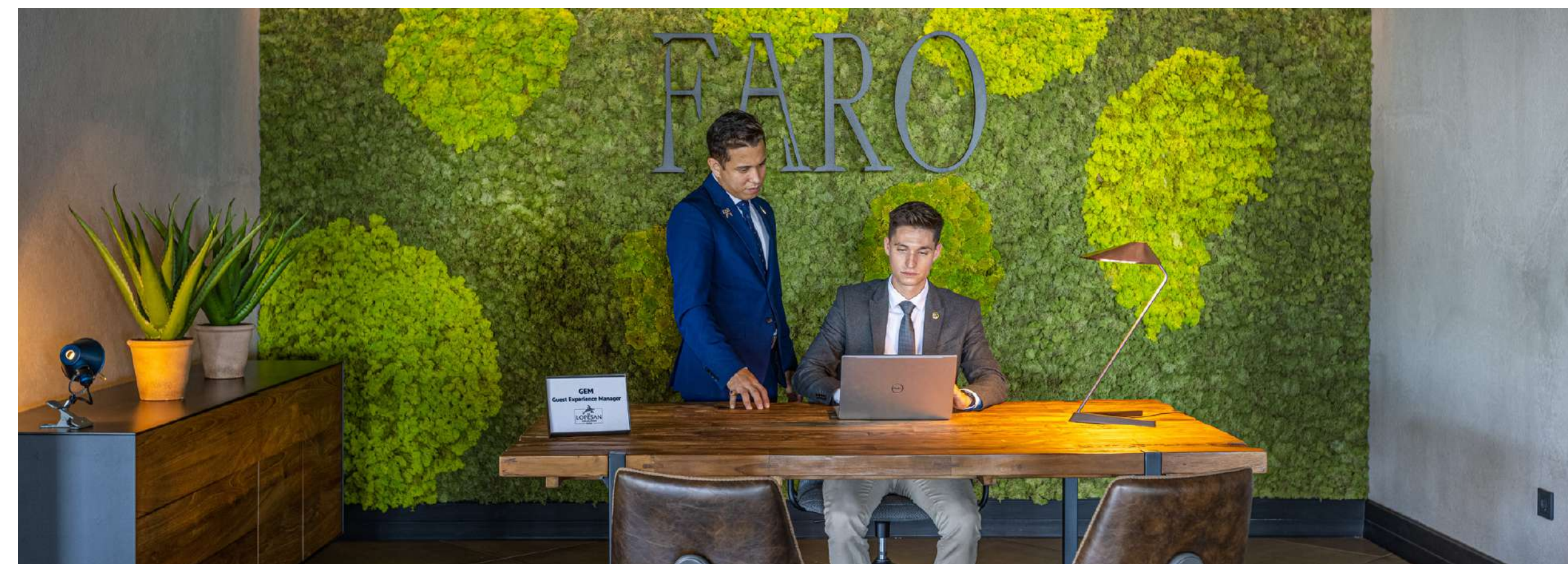
Como cada año, en 2023 hemos celebrado la “*Summer Job by Lopesan*”, nuestra feria de empleo dirigida a los profesionales que deseen unirse a la familia Lopesan.

En Grupo Lopesan, fomentamos un entorno de crecimiento personal y profesional que premia el esfuerzo y el compromiso con los valores corporativos. En un contexto de creciente escasez de profesionales en el sector turístico, resulta cada vez más importante articular una política efectiva de **atracción, retención y crecimiento de talento** desde todos los ámbitos de nuestra organización.

Configuramos la labor de Recursos Humanos del Grupo, en el marco del proyecto RHevolución, como una de nuestras **políticas estratégicas más relevantes** para la viabilidad presente y el crecimiento futuro de Lopesan. Nos centramos especialmente tanto en las personas como en los procesos que rodean su llegada a la empresa y su mantenimiento en ella.

Por ello, cuidamos de manera especial el **proceso de onboarding** de nuevas personas en la compañía, tratando de detectar el mejor capital humano e identificar sus necesidades y potencial para que, creciendo personal y profesionalmente, hagan crecer también al Grupo Lopesan.

Contamos, asimismo, con la figura del **Human Resources Business Partner (HRBP)**, que tiene



como objetivo aproximar el departamento de Recursos Humanos al negocio, mediante tres vectores: la adaptación a las necesidades de cada centro, la implementación de procesos y la mejora de la interrelación entre cada centro y este departamento.

Al mismo tiempo, ponemos un gran empeño en capacitar a nuestras personas, apostando por un **Plan de Formación anual** centrado en áreas de interés estratégico para la compañía, como

la orientación al cliente, seguridad en el trabajo, idiomas o habilidades sociales y de gestión de personas, de acuerdo con un enfoque de mejora continua del equipo humano. Entre las iniciativas desarrolladas se encuentra la impartición de cursos en horario laboral en la propia sede de la empresa, con el objeto de que los profesionales aprovechen sus horas de permanencia en el centro para formarse y contribuir también de este modo a facilitar la conciliación con la vida personal.



En 2023 hemos impartido 27.966 horas de formación, frente a las 8.876 de 2022, lo que supone un incremento del 315% con respecto al año anterior.



2.715
personas formadas

En los últimos años, hemos identificado una mayor demanda de formación para la **adquisición de nuevas habilidades**, así como el desarrollo de competencias. Por ello, hemos convertido esa necesidad en virtud, realizando una importante inversión para conseguir un capital humano con gran capacidad de adaptación, resiliente y que da la bienvenida al reto que supone la transformación del sector turístico.

En cuanto al número de personas formadas, hemos pasado de 2.611 en 2022 a 2.715 el pasado año.

Asimismo, en 2023 hemos realizado **evaluaciones de rendimiento** al 41,43% de los hombres y al 47,20% de las mujeres de nuestra plantilla. De todos ellos, el 80,94% eran personal básico, el 6,94% mandos intermedios y el 0,85%, directivos.

En 2023, hemos incrementado en más del doble (204,7%) el promedio de horas de capacitación por trabajador.

Formación a empleados

Promedio de horas de formación anuales por sexo y categoría profesional	2021	2022	2023
General / total	2,54	3,40	10,30
Hombres	1,06	3,81	12,59
Mujeres	0,87	3,39	8,35
Directores	0,37	0,17	0,42
Mandos intermedios	1,12	0,56	1,01
Personal base	1,95	3,29	9,54



Velamos por la seguridad, salud y bienestar de nuestras personas

En Lopesan, capacitamos a todos nuestros profesionales para generar conciencia acerca de la importancia de un buen cuidado de la salud en el ámbito laboral.

Otro de los elementos esenciales de nuestra cultura corporativa es la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de las personas que forman el capital humano de Lopesan. Cada día trabajamos para proporcionar a todos nuestros profesionales un **entorno laboral seguro y saludable**, acorde con los estándares nacionales e internacionales más exigentes.

Contamos con un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que se encuentra certificado de acuerdo con la norma internacional ISO 45001:2018.

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo forma parte del Sistema Integrado de Gestión y su aplicación nos permite minimizar la siniestralidad en nuestros centros de trabajo, fomentar una cultura de prevención y asegurarnos de la existencia de un adecuado nivel de seguridad y salud laboral, entre otros objetivos.

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

- **Política de Prevención de Riesgos Laborales (PRL)**, que garantiza la aplicación uniforme a nivel de Grupo de una cultura de prevención y cuidado.
- **Planes de formación y concienciación**, dirigidos a toda la plantilla con instrucciones, normas y procedimientos de seguridad y salud laboral.

Nuestras políticas en esta materia están supervisadas por el **Comité de Seguridad y Salud** de cada centro, que monitoriza el grado de puesta en marcha y efectividad de las medidas establecidas, además de controlar los posibles riesgos que puedan generarse.





Accidentes de trabajo	2021	2022	2023
Hombres			
Nº de accidentes de trabajo con baja	36	63	81
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	853	1.285	1.658
Nº de horas reales trabajadas por los empleados	1.014.848	1.549.872	1.541.410
Índice de frecuencia*	27,59	29,03	32,44
Índice de gravedad**	0,73	0,61	0,79
Mujeres			
Nº de accidentes de trabajo con baja	35	68	77
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	857	1.205	1758
Nº de horas reales trabajadas por los empleados	1.050.015	1.844.824	1.845.064
Índice de frecuencia*	24,76	30,90	24,39
Índice de gravedad**	0,66	0,51	0,44
Totales			
Nº de accidentes de trabajo con baja	71	131	158
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	1.710	2.463	3.416
Nº de horas reales trabajadas por los empleados	2.064.863	3.394.696	3.386.474

En 2023, al igual que en el año anterior, **todas las lesiones que se han producido han sido de carácter leve**. No obstante, en este ejercicio se ha detectado un incremento tanto del índice de frecuencia como del índice de gravedad para hombres, mientras que en el caso de mujeres ambos han sido inferiores a los de 2022. Como resultado, de forma general estos índices han sido superiores a los del ejercicio anterior, principalmente debido a un mayor número de accidentes de trabajo y, en consecuencia, mayor número de días perdidos.

Estos resultados nos impulsan a seguir reforzando las medidas puestas en marcha con el fin de minimizar la accidentalidad en la compañía, trabajando en todo momento por **alcanzar la ambición cero accidentes**.

En este ejercicio, se han producido cuatro bajas relacionadas con enfermedades laborales entre nuestro equipo, relativas todas ellas a las extremidades superiores.



* Índice de frecuencia: nº accidentes de trabajo con baja/nº de horas reales trabajadas por los empleados.
 ** Índice de gravedad: (nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja/nº horas reales trabajadas por los empleados)·1.000.



En cuanto al **absentismo laboral**, en 2023 hemos experimentado un incremento **del 26,8%** con respecto a 2022. Se trata de un desafío que se está haciendo cada vez más patente en el sector turístico, por lo que estamos diseñando medidas para abordarlo, así como para trabajar en la detección de áreas de mejora en nuestra actuación en materia de prevención de riesgos de la seguridad y fomento de la salud.

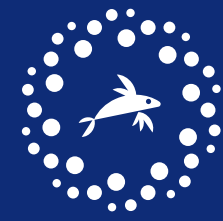
Por último, llevamos a cabo continuas acciones de **sensibilización y formación en materia de seguridad y salud** entre nuestras personas, además de identificar los riesgos asociados a cada puesto de trabajo y diseñar medidas de mitigación para conseguir una reducción efectiva de posibles accidentes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



Absentismo laboral por sexo	2021	2022	2023
Hombres			
Nº de días de absentismo laboral	16.496,38	12.160,61	14.053,23
Nº total de días laborables	231,00	231,00	228,00
Tasa de absentismo laboral*	7.141,29	5.264,33	6.613,70
Mujeres			
Nº de días de absentismo laboral	22.633,00	17.957,89	23.633,91
Nº total de días laborables	231,00	231,00	228,00
Tasa de absentismo laboral*	9.797,84	7.773,98	10.365,75
Totales			
Nº de días de absentismo laboral	39.129,38	30.118,50	37.687,14
Tasa de absentismo laboral*	16.939,13	13.038,31	16.529,45

* Tasa de absentismo laboral: (nº de días de absentismo laboral·1.000)/nº total de días laborales.





REFORZAMOS EL COMPROMISO CON LOS QUE NOS RODEAN

EL PROGRESO DE LAS COMUNIDADES QUE NOS ACOGEN SUPONEN UN IMPULSO A NUESTRA ACTIVIDAD, POR LO QUE ES ESENCIAL PARA CRECER CONJUNTAMENTE Y BENEFICIAR A LAS PERSONAS DE NUESTRA SOCIEDAD PARA QUE SEA MÁS JUSTA Y EQUITATIVA.



CAPÍTULO 5



CONTINUAR



Reforzamos el compromiso con los que nos rodean

En Grupo Lopesan, hemos trabajado durante los últimos años para reforzar nuestra presencia internacional, logrando contar con 22 centros hoteleros en cinco países de tres continentes distintos. Sin embargo, seguimos manteniendo un fuerte vínculo local y regional con las Islas Canarias, cuyo desarrollo y progreso es una prioridad desde nuestra fundación.

Esta doble perspectiva nos hace ser muy conscientes de nuestra responsabilidad de contribuir al **crecimiento de las comunidades** en las que operamos y promover el respeto a su entorno, así como su mejora económica de acuerdo con principios de justicia social.

Por esta razón, cada año forma parte de nuestra agenda la realización de **acciones sociales de diversa índole**. Así, desarrollamos distintos proyectos solidarios, así como acciones sociales, deportivas y culturales, con los que contribuimos a reforzar los lazos que nos ayudan a construir una sociedad más humana y unida. También participamos en un gran número de ferias y eventos en todo el mundo, en los que tomamos contacto con la realidad del sector turístico y nos relacionamos con nuestros grupos de interés.





Apoyamos el desarrollo local y regional

Generar un impacto positivo en los entornos en los que se sitúan nuestros centros hoteleros, comenzando por las Islas Canarias, es un objetivo continuo en el día a día del Grupo.

Partimos de las pautas que establece la **Política de Sostenibilidad** del Grupo para guiar nuestras actuaciones en beneficio de la sociedad.

Nuestra propuesta para construir una sociedad mejor



Basar las relaciones con la sociedad en los **principios de reciprocidad, responsabilidad y beneficio mutuo**, estableciendo para ello canales de diálogo con los grupos de interés.



Priorizar la **adquisición de productos locales** para reforzar el desarrollo económico y social de la comunidad.



Apoyar a organizaciones cívicas e instituciones para promover la educación, formación, riqueza cultural e inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la **inversión social**.



Contribuir a través de las actividades agrícolas a alcanzar unos **niveles de soberanía alimentaria** cercanos a los dictados de la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).



Poner en marcha medidas destinadas a evitar cualquier forma de represión, discriminación o explotación de **menores** en cualquier lugar en el que operamos.





Ponemos el foco en los productos sostenibles

En nuestra organización, necesitamos una gran variedad de bienes de la **máxima calidad**, con los que podamos prestar unos servicios adecuados a la responsabilidad que supone que nuestros clientes nos elijan para pasar sus vacaciones.

Al igual que el año pasado, todos nuestros proveedores han sido auditados, cumpliendo estrictamente con los requisitos de calidad que exigimos en el Grupo Lopesan.



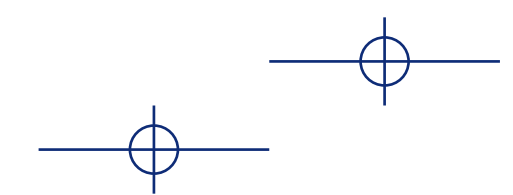
En 2023, el 91% del gasto en compras de nuestra división hotelera ha sido destinado a proveedores locales y regionales.

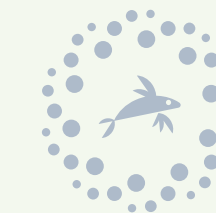
En consecuencia, trabajamos con muchos proveedores diferentes, con los que estamos alineados para conseguir una **cadena de valor sostenible**, basada en una estrategia de compras ecológicas y de proximidad, en las que primen productos de temporada y de kilómetro cero en el caso de la alimentación.

Gracias a la Política de Compras Sostenibles del Grupo Lopesan, podemos dar forma a nuestro propósito de aportar valor a las economías de las comunidades en las que operamos, apostando por la **contratación de proveedores locales**.

Para sumar a los *partners* estratégicos de la compañía a nuestra ambición de conseguir una actividad turística sostenible y respetuosa, una de las herramientas más importantes que utilizamos es la **realización de auditorías**. Con ellas garantizamos la correcta homologación de los proveedores, asegurando que cumplen los requisitos de sostenibilidad que exigimos desde el Grupo, en particular, aquellos que se refieren a cuestiones sociales y ambientales. De esta manera, les ayudamos también a hacer frente a los grandes retos que comporta integrar la sostenibilidad en una estrategia de negocio.

En esta línea, a través del proyecto de la **Finca Veneguera** llevamos a la máxima expresión nuestro compromiso con la proximidad y la contribución a la economía local, practicando una producción tradicional, ecológica y de proximidad con la que alimentamos con una fruta y verdura de una calidad excepcional, *made in Canarias*, a nuestros once hoteles grancanarios, así como a nuestra cocina y pastelería centrales.





Generamos un impacto positivo en la sociedad

Invertimos en las personas para contribuir a la construcción de una sociedad en la que todos queramos vivir.

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

Para ello, en 2023 hemos apoyado diversos **proyectos solidarios** en las Islas Canarias, con los que respaldamos iniciativas dirigidas a mejorar la situación de quienes más lo necesitan:



Iniciativas solidarias desarrolladas en 2023

ADIGRAN (Asociación de Diabéticos de Gran Canaria)

Colaboramos con el III Torneo benéfico de pádel americano a beneficio de esta entidad, entregando un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Obra Social de Acogida y Desarrollo

Ayudamos a esta entidad benéfica con la rifa de dos bonos para estancias de fin de semana, en régimen de media pensión, en nuestros hoteles Lopesan Baobab Resort y Lopesan Villa del Conde, a los participantes del X Torneo de Golf Club de Leones de Las Palmas.

Proyecto Acor

Participamos en el sorteo para recaudar fondos a favor de la investigación del neuroblastoma infantil con un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde. También colaboramos en la rifa benéfica a favor de la III Carrera Solidaria infantil y de adultos del Memorial Proyecto Acor con otros dos bonos dobles.

Asociación Gull Lasègue

Contribuimos al bingo benéfico de esta entidad para el estudio y tratamiento de la anorexia y la bulimia en Canarias con un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Educanepal

Entregamos dos bonos dobles para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde con el fin de ser sorteados en el bingo solidario de esta organización, celebrado en el Real Club Victoria de Las Palmas de Gran Canaria, destinado a prevenir, a través de la educación, el tráfico de niñas y la explotación laboral infantil.

ONG Proclade Canarias

Trabajamos con el Colegio Claret de Las Palmas de Gran Canaria con un sorteo en la jornada solidaria a beneficio de esta entidad, en el que hemos aportado un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

XV Pase de Modelos de mujeres con cáncer de mama y ginecológico

A beneficio de la Asociación Canaria de Cáncer de Mama, hemos sorteado dos estancias de fin de semana en nuestros hoteles Lopesan Baobab Resort y Abora Buenaventura.

Proyecto de Escuela de Rotary en La Palma

Ayudamos al Club Rotario de Tafira (Las Palmas de Gran Canaria) a sufragar la cena de gala benéfica en favor de este proyecto con un bono doble para el Om Thalasso Villa del Conde.

Asociación Pequeño Valiente

Contribuimos a recaudar fondos para esta asociación, formada por padres de menores afectados por cáncer infantil, con la entrega de un bono para una estancia de fin de semana, en régimen de pensión completa, en Lopesan Baobab Resort. También acogemos la "jornada de mamás" de esta asociación regalando 20 *day passes* para nuestro hotel Lopesan Baobab Resort, para que las madres puedan desconectar de su rutina de cuidados de un menor enfermo.



Asociación Felices Con Narices

Ayudamos a esta entidad a recaudar fondos para el acompañamiento, asesoramiento y animación de niños en el Hospital Materno Infantil de las Palmas de Gran Canaria con la rifa de un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Fundación Canaria de Cáncer de Pulmón (FCCP)

Contribuimos económicamente al paseo solidario y de apoyo a las personas con esta enfermedad que organiza esta asociación, cuyo objetivo es promover la investigación oncológica en Canarias, la mejora de la atención y calidad de vida de los pacientes con cáncer de pulmón y la sensibilización social hacia esta patología.

Fundación Randstad

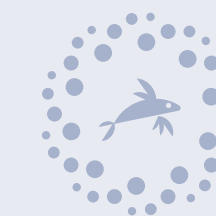
En la Finca de Osorio (Gran Canaria), organizamos una jornada de voluntariado corporativo para un amplio grupo de profesionales de Lopesan con miembros de las asociaciones Down Las Palmas y APAELP (Asociación de Familias de Personas con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo).

Ayuda con el material escolar a profesionales con hijos

El equipo humano del hotel Lopesan Costa Bávaro Resort, en Punta Cana (República Dominicana), ha organizado una recogida interna de este tipo de material con el fin de aligerar el gasto que supone la vuelta al cole para los compañeros con hijos, consiguiendo recaudar mochilas, lápices, bolígrafos, lápices de colores y cuadernos, destinados a más de 120 miembros de la plantilla.



De la misma manera, nos afanamos en promover la celebración de **eventos sociales positivos**, en los que se pone de manifiesto la solidaridad de nuestra región.



Iniciativas sociales desarrolladas en 2023

Comisión de la Fiesta de Montaña Alta de Santa María de Guía

Colaboramos con el municipio con la entrega de un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Festival Internacional de Folklore Villa de Ingenio

Un año más, ayudamos en la celebración de este evento, orientado a la promoción del municipio, con el sorteo de un bono doble para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Fiestas de Valsequillo

Sorteamos un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde con el fin de promocionar las fiestas de este municipio grancañario.

Winter Pride 2023

Colaboramos con la Asociación Progay en la organización de este festival con la cesión de diecisiete habitaciones en tres de nuestros hoteles.

Proyecto CONCIENTUR "Turismo Con Ciencia"

Promovemos esta iniciativa del Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria sorteando tres fines de semana en nuestros hoteles y la entrega de tres bonos para el Om Spa Costa Meloneras.

"Gente Maravillosa" de la Radio Televisión Canaria

Patrocinamos este programa de televisión que, mediante cámaras ocultas, reconoce a personas que actúan de forma excepcional ante una situación injusta, proporcionando alojamiento y tarifas especiales para hospedar a colaboradores e invitados especiales.

IV Bingo Solidario Paz, Amor y Huellas en mi corazón, organizado por las asociaciones Libertad Felina y Refugio Corazón Gatuno
Rifamos un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde para ayudar a estas asociaciones animales.

Homenaje a David García Santana, excapitán de la Unión Deportiva Las Palmas

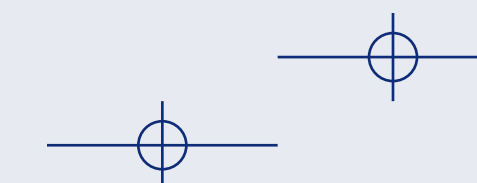
Colaboramos con el Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana en la organización de esta celebración, cediendo dos habitaciones dobles deluxe, en régimen de media pensión, en Lopesan Costa Meloneras.

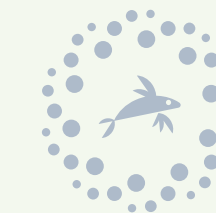
Fiestas de Mogán

De nuevo, colaboramos con este Ayuntamiento con la rifa de un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Audi Golf Night by Mahou & Lopesan

Patrocinamos la decimotercera edición de este evento, celebrado en Maspalomas Golf y que se ha consolidado como la referencia del ocio veraniego en las Islas Canarias.





Asimismo, favorecemos la celebración de numerosos **eventos deportivos** que tienen lugar en nuestra región, y patrocinamos a las más emblemáticas entidades deportivas de las Islas Canarias:



Iniciativas deportivas desarrolladas en 2023

XIV Torneo de Golf Fundación Canaria Forja

Colaboramos con la organización de este campeonato deportivo regalando un bono de fin de semana, en media pensión, para una estancia en Lopesan Baobab Resort.

Trofeo de vela Alejandro da Silva

Ayudamos al Real Club Náutico de Las Palmas a celebrar este torneo con la rifa de un bono doble para el Om Spa Lopesan Costa Meloneras y otro para el Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Torneo de Golf Santander Private Banking

Participamos en el desarrollo de esta competición con la entrega de dos bonos de dos noches en Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso.

Open Internacional Pesca de Altura Gran Canaria 2023

Entregamos cuatro estancias de fin de semana en nuestro hotel Abora Buenaventura para colaborar con la Dirección del Muelle Deportivo Pasito Blanco.

Gran Canaria PRO AM 2023 - Euro Tour Stand UP Paddle Race

Patrocinamos este evento deportivo cediendo espacios para la celebración de la rueda de prensa en el Lopesan Costa Meloneras, así como con descuentos para corredores en varios de nuestros hoteles.

Fuerzas Armadas y Veteranos

Colaboramos con la celebración del torneo de golf "Romeo 18" con la rifa de un bono de fin de semana, en media pensión, para una estancia en Lopesan Baobab Resort, así como con la XXIII edición del torneo Nuestra Señora de Loreto (Ejército del Aire) a través del regalo de dos fines de semana en Lopesan Baobab Resort y en Abora Buenaventura Resort.

Club Balonmano Rocasa Remudas

Acogemos una sesión de recuperación del primer equipo profesional de balonmano femenino de esta entidad con un pase para veinte personas al circuito del Om Thalasso Lopesan Villa del Conde.

Unión Deportiva Las Palmas

Ponemos en marcha descuentos en nuestras instalaciones de spa y de masajes para los abonados y seguidores del club de fútbol más emblemático de Gran Canaria.

CB Gran Canaria

Patrocinamos, junto con Newport, al equipo de baloncesto grancanario para que su primer equipo promocióne el proyecto Dreamland Gran Canaria en la Liga Endesa y en la Eurocup. Además, **colaboramos con la pretemporada del equipo** poniendo a su disposición las instalaciones del hotel Lopesan Villa del Conde Resort, así como proporcionando una sesión de talasoterapia en el centro de salud y bienestar Om Thalasso Villa del Conde by Lopesan.

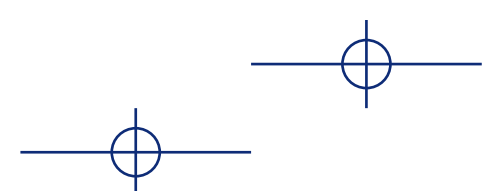
Club de Lucha El Castillo (San Bartolomé de Tirajana)

Ayudamos a este club de lucha canaria, deporte representativo de las Islas Canarias, a través de la colaboración económica con sus categorías inferiores.



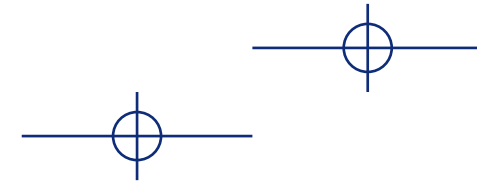
Estamos conectados con nuestros grupos de interés

Fruto de nuestra identidad abierta al mundo, en Grupo Lopesan disfrutamos de una amplia participación en **ferias y eventos internacionales**, en los que buscamos forjar un diálogo fluido con nuestros clientes, construir sinergias con otros actores del sector turístico, como los turoperadores, conocer buenas prácticas del mercado y estar al tanto de las tendencias globales y sectoriales, dando a conocer el modelo de turismo sostenible que desarrollamos.



Ferias en las que hemos estado presentes a lo largo de 2023

- **FITUR 2023 (Madrid, España)**
- *Vakantiebeurs Vakdag 2023* (Utrecht, Países Bajos).
- *Foire Vakanz* (Luxemburgo).
- *Avoris / Soltour / Europlayas* (Valladolid, España).
- *Vakantie Salon Brussels* (Bruselas, Bélgica).
- *Budapest Roadshow* (Budapest, Hungría).
- *Ferien Touristik* (Dusseldorf, Alemania).
- **International Tourism Berlin (ITB) 2023 (Berlín, Alemania).**
- *Canarias Travel*: Presentación de la iniciativa (Praga, República Checa) y evento anual (Tenerife, España).
- *Apollo*: Presentación (Alemania).
- *IEC Convention Trophy* (Marbella, España).
- **I Feria de Bodas Meloneras *Wedding Weekend* (Lopesan Baobab Resort, Gran Canaria, España).**
- *Roadshow de Turismo de Gran Canaria* (Gran Canaria, España).
- Feria "Verano, dame más" de Viajes El Corte Inglés (Gran Canaria, España).
- *Volvo Car Escandinavian Mixed 2023* (Estocolmo, Suecia).
- **Gran Debate Hotelero, organizado por el Grupo Vía (Lopesan Costa Meloneras).**
- Ferias de los turoperadores alemanes Der Tour y Alltours (Alemania).
- Feria del turoperador británico Jet2 (Leeds, UK).
- Celebración del 20º aniversario del turoperador Thalasso nº1 – Ôvoyages (París, Francia).
- Ferias del turoperador alemán Schauinsland-Reisen (Alemania y Francia).
- Encuentro de *Turismo de Gran Canaria* (Tel Aviv y Jerusalén, Israel).
- **IFTM Top Resa 2023 (París, Francia).**
- Encuentro en Praga (República Checa).
- International Golf Travel Market (IGTM) 2023 (Lisboa, Portugal).
- **World Travel Market 2023 (Londres, Reino Unido).**
- *À La Table Belgique 2023* (Bélgica).
- Visita a Apolloving y Tui Nordic (Países escandinavos).
- Feria de Vacaciones de Viajes El Corte Inglés (Madrid, España).
- MASTERS EXPO 2023 (Amsterdam, Holanda).
- **Gran Canaria Discovery Summit (Nueva York, Estados Unidos).**



Entre los eventos en los que hemos participado en 2023 se encuentran:

II Ágora de Turismo Sostenible de Green & Human y Hosteltu

En el que impartimos la ponencia "Caso de éxito en proyectos de sostenibilidad en Lopesan Hotel Group", dando a conocer los principales proyectos que estamos desarrollando para reducir el impacto ambiental, fortalecer la economía circular y crear un impacto social positivo y equilibrado.

Mesa de diálogo laboral "Vamos a conocer el mercado laboral en el sector servicios: necesidades y propuestas de mejora"

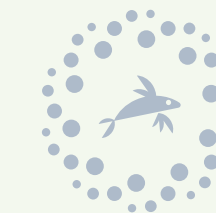
Organizada por el Plan de Empleo de Cruz Roja y financiada por distintas entidades públicas, con objeto de analizar las causas de este reto, que tiene especial impacto en el sector turístico.

En 2023 hemos creado nuestro perfil también en TikTok, con un contenido 100% original y exclusivo para llegar a un mayor número de usuarios, y continuamos incrementando seguidores en nuestro perfil de LinkedIn, que alimentamos constantemente.



Asimismo, **nos comunicamos con nuestros grupos de interés a través de las redes sociales**, una vía informal y bidireccional de comunicación que nos permite dar a conocer novedades e información de interés acerca de la compañía, así como nuestra amplia oferta turística a través de

un contenido adaptado a los diferentes perfiles de usuario de cada una de estas plataformas. También favorece la recepción de información por parte de los usuarios de estas redes, quienes pueden trasladarnos sus opiniones y sugerencias de forma más directa.



Recibimos premios que avalan nuestro esfuerzo

En 2023, distintos socios nacionales e internacionales, así como entidades públicas y privadas del sector turístico, han reconocido nuestro esfuerzo por hacer de la calidad el elemento central de una propuesta de valor basada en un turismo sostenible.

Las decenas de miles de huéspedes que han pasado por nuestros hoteles en 2023, así como los miles de proveedores que dan lo mejor de sí mismos con sus productos y servicios contribuyendo a que podamos ofrecer experiencias memorables, son parte fundamental de estos premios y distinciones, que nos empujan a seguir mejorando siempre en colaboración hacia un modelo de negocio respetuoso con el entorno tanto natural como social.



Reconocimientos recibidos en 2023 que avalan nuestro buen hacer

Traveller Review Awards 2023, otorgado por la plataforma *online* Booking a todos aquellos hoteles con una puntuación de clientes superior a 8.

The Best All-Inclusive Resorts in the Caribbean 2023 y 2024, con el que el *Caribbean Journal* (CJ) sitúa a Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino como uno de los mejores hoteles de la modalidad "todo incluido" del Caribe.

Premio TOP Hotel Partner 2022, otorgado por el turoperador alemán Schauinsland-Reisen, que reconoce el compromiso continuo de 11 de nuestros hoteles para proporcionar una experiencia excepcional a sus huéspedes y colaboradores.

Premio Empresa Centroamericana del año en el sector hotelero 2022, que galardona a Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino por su evolución paulatina hasta la máxima excelencia en el concepto del todo incluido. Además, este centro ha renovado la membresía de la **Latin American Quality Institute** (LAQI), obteniendo además su certificado de excelencia.

Top Member Only Deal Growth 2023, otorgado por Expedia Group, que incluye a Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino en el programa *Members Only Deal* de Expedia, destinado a atraer potenciales clientes *premium*.

AAA Travel Service: con el que, por segundo año consecutivo, Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino mantiene la categoría de 4 diamantes otorgada por el prestigioso programa AAA Diamond Award.

The Caribbean Gold Coast Awards, el chef ejecutivo de Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino, Rubén Gómez, recibió un reconocimiento especial en la vigésimo primera edición de estos premios, por su calidad al frente de la restauración del hotel, que es referente en la República Dominicana y en todo el Caribe.

TUI Quality Hotel 2023, que este turoperador dirigido exclusivamente a reservas a través de agencias de viajes ha concedido a cuatro de nuestros hoteles con base en las encuestas de satisfacción realizadas.

Quality Award Jet2 Holidays, otorgado al hotel Lopesan Costa Meloneras Resort & Spa, con el que se reconoce el excelente servicio y nivel de satisfacción de los clientes de este turoperador británico.

Premios Corendon Hotel of the Year 2022 y 2023, con el que este grupo turístico turco-holandés ha reconocido al Grupo Lopesan en dos años consecutivos, gracias a las valoraciones y reseñas de nuestros clientes.

Premio Nacional de Turismo de la República Dominicana 2022, el director de Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino, Carlos Jiménez, ha sido reconocido como gerente hotelero del año en República Dominicana, por su trayectoria, desempeño y aportes al sector turístico regional en sus más de veinte años de ejercicio profesional.

Premios Travel Weekly Gold Magellan, nuestro hotel Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino también ha sido reconocido con los premios "oro" de esta entidad en las categorías de mejor resort de playa y mejor resort familiar, gracias a un jurado compuesto por las figuras más destacadas de la industria turística.



Lopesan Costa Bávaro Resort & Spa se ha consolidado en 2023 como una de las propuestas de formato “todo incluido” más atractivas de todo el Caribe, así como uno de los referentes hoteleros de Punta Cana.

En definitiva, todas las acciones solidarias, sociales, deportivas y culturales que llevamos a cabo son fruto de nuestro afán por contribuir de forma decidida al progreso de los entornos en los que operamos. Con el fin de dejar una **huella positiva duradera**, mantenemos unos sólidos compromisos con las comunidades locales que guían nuestra actuación.

Nuestros compromisos para construir vínculos positivos con la comunidad local



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



Armonizar las actividades del grupo en los distintos países en los que operamos con las distintas realidades sociales y culturales.



Reforzar las relaciones de confianza con las comunidades con las que interactuamos mediante la comunicación, la colaboración y el apoyo.





NUUESTRA ACTIVIDAD TURÍSTICA NO HOTELERA

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LLEVAR LA SOSTENIBILIDAD A TODO LO QUE HACEMOS, CON EL FIN DE CONTRIBUIR CON CADA ACCIÓN A DAR LO MEJOR DE LOPESAN EN TODOS LOS SENTIDOS.



CAPÍTULO 6



CONTINUAR



Nuestra actividad turística no hotelera

La sostenibilidad se ha convertido en transversal a todo lo que hacemos, por lo que también está integrada en la estrategia de nuestra actividad turística no hotelera, con el fin de generar sinergias, mitigar riesgos y ampliar la notoriedad de Lopesan como marca fiable y sostenible.

En nuestra división turística no hotelera, disponemos de un amplio portfolio de servicios destinados a procurar la satisfacción y bienestar de los clientes, con los mismos estándares de excelencia, valor compartido, mejora continua, innovación, responsabilidad y respeto al entorno que operan en todo Lopesan.

Fruto de la vocación de diversificación productiva del Grupo, contamos con una propuesta complementaria a la gestión hotelera, dirigida a enriquecer el servicio que prestamos a nuestros huéspedes. Tratamos de fidelizarlos con una **oferta innovadora y variada de actividades turísticas de calidad**, con la que aprovechamos los recursos del Grupo para crear experiencias únicas y memorables.

En esta división, disponemos de actividades de restauración con los mejores profesionales y las propuestas más saludables; de amplias instalaciones equipadas para la celebración de congresos y eventos; de inmejorables lugares para practicar deporte en nuestro gimnasio o campos de golf; de complejos centrados en el confort físico y bienestar de nuestros huéspedes, como piscinas, spa o talasoterapia; así como de lavandería industrial, servicios de costura y parking para vehículos.





Nuestros centros de actividad turística no hoteleras



Palacio de Congresos
Expomeloneras



Cook & Events



Meloneras Golf



OM Spa
Costa Meloneras



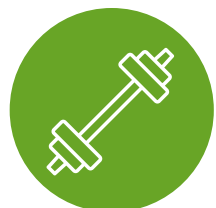
OM Thalasso
Villa del Conde



Parking Oasis
Meloneras



Centro de Costura
Velvet by Lopesan



Titán Gym
Meloneras



IFA Canarias
Piscinas



Centro Comercial
Boulevard Faro



Central-Lopesan Hotel
Management/LHM



Anfi Tauro
Golf/ATAU



Bitumex
Jardines/BIJ



Lavandería
Interhotelera





Desempeño ambiental

En este compromiso que mantenemos con la sostenibilidad, la **dimensión ambiental adquiere gran relevancia**, ya que es fundamental para continuar protegiendo el entorno que nos acoge y que es una de las características que hacen tan especiales a nuestras ofertas.

Por ello, también en la división turística no hotelera contamos con una importante **inversión en materia ambiental**, con el fin de poder continuar mejorando nuestro desempeño.

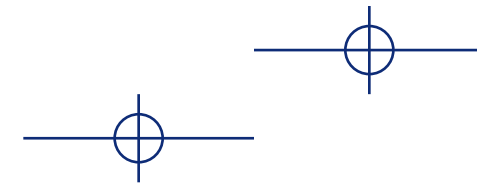
En 2023, **hemos incrementado nuestra inversión ambiental en un 38,8%**, principalmente por el aumento de los gastos en gestión de residuos, al que se suma un crecimiento porcentual elevado en otras inversiones de mejora ambiental. En lo que respecta a la inversión en sistemas de eficiencia energética, este año ha sido inferior debido a que en años anteriores ha sido más importante y tenemos, por tanto, aplicadas las medidas previamente.

Por otro lado, para conocer la evolución en nuestro desempeño en la materia y la efectividad de las medidas aplicadas, también realizamos un **seguimiento periódico de los distintos indicadores** ambientales también en esta división.

Nuestra inversión ambiental

Inversión ambiental (€)	2020	2021	2022	2023
Gastos en gestión de residuos	40.302,13	61.082,54	65.560,44	125.695,73
Inversión en sistemas de eficiencia energética	-	60.935,38	16.037,00	4.834,00
Otras inversiones de mejora ambiental	-	-	4.666,00	19.041,00
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental	91.689,28	56.004,90	71.654,79	69.518,55
Total gastos e inversiones ambientales	135.867,89	178.022,82	157.918,23	219.089,28





En 2023, se aprecia un **incremento de todos los indicadores ambientales**, como consecuencia de un mayor número de visitantes a nuestros hoteles. En este sentido, el consumo energético interno, (teniendo en cuenta los consumos de gasoil, propano, fuel oíl, electricidad de red y de producción propia) ha crecido un 30,3%. No obstante, para las emisiones de alcance 1 y 2 el incremento no es tan pronunciado, siendo de un 4,5%, gracias a las medidas de descarbonización que hemos puesto en marcha en esta división.

Por otro lado, el consumo de agua también se ha visto incrementado en un 69,6%, al igual que el volumen de residuos generados en un 33%, debido en ambos casos al aumento de actividad. Por ello, continuaremos aplicando medidas de mitigación, corrección y mejora que contribuyan a seguir optimizando nuestro desempeño ambiental en todos los sentidos.



Indicadores ambientales de la actividad no hotelera

Indicadores	2020	2021	2022	2023
Consumo energético interno (Megavatios/h)	7.406,29	12.118,96	16.189,81	21.100,49
Emisiones de GEI alcance 1+2 (Kg CO ₂)	2.522,61	3.054.530	3.276.878,04	3.143.897,33
Agua consumida (m ³)	838.293	842.544	579.229	982.403
Residuos generados (Kg)	139.650	350.695	388.107,65	516.362,00



Nuestro equipo

A cierre de 2023, en esta división hemos contado con **514 profesionales**, de los que 259 eran mujeres, lo que supone el 50,3%. De nuevo en este ejercicio, nuestro equipo humano ha crecido, con 41 personas más, lo que supone un incremento del 8,7%.

Al igual que en la actividad hotelera, promovemos una **política de estabilidad, calidad y seguridad del empleo** en beneficio de nuestros empleados, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y lograr el mejor clima laboral posible.

En 2023, hemos impartido 3.270 horas de formación, lo que supone un 29,4% más que el año anterior, con una media de seis horas por empleado.

Nuestro equipo humano en la división turística no hotelera

	2020	2021	2022	2023
Nº de empleados	498	402	473	514
Hombres	259	214	257	255
Mujeres	239	188	216	259
% personal fijo	82,13%	83,75%	82,88%	84,80%
% personal eventual	17,67%	16,26%	17,23%	14,68%
Promedio horas de formación anuales por empleado	4,0	3,5	5	6

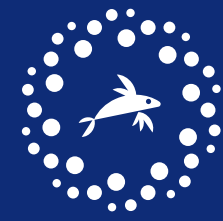
En este sentido, en 2023 ha crecido hasta un 84,8% la proporción de profesionales con contrato fijo, mientras que se ha reducido hasta el 4,8% los que trabajan a jornada parcial. Además, hemos continuado **destinando medios al desarrollo profesional** de nuestro equipo para asegurar su adaptación ante cualquier situación y, con ello, la mejor atención a los clientes.

Por su parte, la brecha salarial en esta división es de un 2,92% en favor de las mujeres en la categoría de directivos, así como de un 8,77% y un

4,72% a favor de los hombres en las categorías de mandos intermedios y de operarios, respectivamente. Por tanto, continuamos trabajando para lograr un mejor equilibrio en todas las categorías.

Por último, en nuestro afán de ofrecer una igualdad de oportunidades real para todas las personas, independientemente de sus condiciones, y que es nuestra responsabilidad facilitar una integración efectiva en el mercado laboral, en 2023 hemos contado con **10 personas con diversidad funcional**.

Todos los profesionales de la división turística no hotelera están representados en los Comités de Salud y Seguridad.



ANEXOS

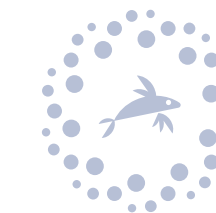
BASAMOS NUESTRA GESTIÓN EN LA TRANSPARENCIA, POR LO QUE NOS ESFORZAMOS POR CONTAR A LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LOPESAN LOS COMPROMISOS QUE HEMOS AFIANZADO Y CÓMO ESTAMOS AVANZANDO EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD, PERO TAMBIÉN LOS DESAFÍOS QUE NOS ENCONTRAMOS EN ESTE CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD.



CAPITULO 7



CONTINUAR



Anexos

Acerca de esta memoria

En línea con el compromiso con la transparencia que venimos ejerciendo desde hace varios años, de nuevo publicamos nuestra **Memoria de Sostenibilidad**. A través de este documento, comunicamos a nuestros grupos de interés, por octavo año consecutivo, las acciones y estrategias que desarrollamos desde el Grupo Lopesan para hacer de la sostenibilidad el eje vertebrador de la actuación de todas nuestras divisiones, así como la única manera de hacer frente a los nuevos retos que debemos abordar en el futuro inmediato, siempre de acuerdo con nuestros valores y principios corporativos.

Informamos, por tanto, de nuestros progresos a lo largo del ejercicio 2023, así como los desafíos que hemos tenido que enfrentar, en relación con nuestro compromiso en materia social, ambiental y de buen gobierno. **Nuestro propósito es "inspirar un viaje sostenible"**, para lo que trabajamos en nuestro nuevo marco de actuación

Lopesan For Good, mediante el que buscamos liderar la transformación del negocio turístico hacia un modelo más respetuoso e integrado en el entorno, tanto en las Islas Canarias como fuera de ellas.

Por ello, en este documento damos cuenta de cuestiones en las que tanto la organización al completo, como los integrantes de la cadena de valor, estamos llamados a participar. La acción por el clima, la descarbonización de la actividad, la creciente escasez y carestía de recursos básicos, como la energía o el agua, la gestión de personas, la aplicación de una gobernanza ética y honesta, el desarrollo de una estrategia de negocio responsable o el modo de generar un impacto positivo en nuestro entorno, comenzando por las Islas Canarias, plantean nuevos **desafíos que debemos abordar en colaboración y con una visión a largo plazo**, que ha de inspirar toda nuestra estrategia de negocio.





Los hoteles del Grupo Lopesan para los que reportamos los principales indicadores e iniciativas en la presente Memoria son:

En propiedad:



En gestión:





Este listado se complementa con los diez hoteles en propiedad que tenemos fuera de España y cuyos indicadores relacionados con recursos humanos son presentados en el capítulo 2, salvo del hotel de Tailandia, ya que no nos encargamos de su gestión. Dichos hoteles son:



Para la elaboración de esta Memoria hemos seguido las directrices del estándar de reporte internacional **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión GRI Standards con la última actualización de 2021, además de tener presentes los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de las Naciones Unidas, con los que se encuentra alineada nuestra estrategia y a los que, por tanto, hacemos referencia a lo largo del documento.



Tabla GRI

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES (2021)		
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes		
2-1	Detalles organizacionales	7.1. Acerca de esta memoria
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7.1. Acerca de esta memoria
2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7.1. Acerca de esta memoria
2-4	Actualización de la información	7.1. Acerca de esta memoria
2-5	Verificación externa	Esta memoria no ha sido verificada por ningún agente externo
2. Actividades y trabajadores		
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.1. Somos un grupo consolidado
2-7	Empleados	4.1. Creamos un buen lugar para trabajar
2-8	Trabajadores que no son empleados	En nuestros equipos no contamos con trabajadores que no sean empleados
3. Gobernanza		
2-9	Estructura de gobernanza y composición	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable



Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-15	Conflictos de interés	El conflicto de interés será comunicado por escrito al superior jerárquico para su evaluación y análisis, el superior se pronunciará por escrito sobre la existencia o no de la situación de conflicto de interés. Si se generan dudas respecto de si los hechos son susceptibles de generar un conflicto de interés, el superior jerárquico en cuestión informará inmediatamente al <i>Compliance Officer</i> a efectos de que sea este último quien decida sobre su evaluación final
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-19	Políticas de remuneración	4.1. Creamos un buen lugar para trabajar
2-20	Procesos para determinar la remuneración	4.1. Creamos un buen lugar para trabajar
2-21	Ratio de compensación total anual	Información no disponible
4. Estrategia, políticas y prácticas		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
2-23	Compromisos y políticas	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente



Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
2-28	Afiliación a asociaciones	5.2. Generamos un impacto positivo en la sociedad
5. Participación de los grupos de interés		
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
2-30	Convenios de negociación colectiva	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
GRI 3 TEMAS MATERIALES (2021)		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
3-2	Lista de temas materiales	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
3-3	Gestión de los temas materiales	1.3. Integramos la sostenibilidad transversalmente
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	3.1. Apostamos por una gestión ambiental responsable
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN (2016)		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	5.1. Apoyamos el desarrollo local y regional



Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
205 ANTICORRUPCIÓN (2016)		
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2023, no se ha producido ningún incidente relacionado con corrupción.
302 ENERGÍA (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
302-3	Intensidad energética	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
302-4	Reducción del consumo energético	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
303 AGUA Y EFLUENTES (2018)		
303-3	Extracción de agua	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
303-4	Vertido de agua	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
303-5	Consumo de agua	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
304 BIODIVERSIDAD (2016)		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	3.4. Protegemos la biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	3.4. Protegemos la biodiversidad
305 EMISIONES (2016)		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	3.2. Nos esforzamos por proteger el clima
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	3.2. Nos esforzamos por proteger el clima



Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	3.2. Nos esforzamos por proteger el clima
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	3.2. Nos esforzamos por proteger el clima
306 RESIDUOS (2020)		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
306-3	Residuos generados	3.3. Optimizamos el uso de los recursos
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES (2016)		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.1. Apoyamos el desarrollo local y regional
401 EMPLEO (2016)		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4.2. Impulsamos el potencial de nuestro talento
401-3	Permiso parental	4.1. Creamos un buen lugar para trabajar
403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (2018)		
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	4.3. Velamos por la seguridad, salud y bienestar
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA (2016)		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	4.2. Impulsamos el potencial de nuestro talento



Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%
405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1. Creamos un buen lugar para trabajar
406 NO DISCRIMINACIÓN (2016)		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo en 2023
408 TRABAJO INFANTIL (2016)		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se ha identificado ningún tipo de riesgo de este tipo en 2023. Además, desde Lopesan tomamos las medidas necesarias para impedir este tipo de trabajo
409 TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO (2016)		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se ha identificado ningún tipo de riesgo de este tipo en 2023. Además, desde Lopesan tomamos las medidas necesarias para impedir este tipo de trabajo
413 COMUNIDADES LOCALES (2016)		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	5.2. Generamos un impacto positivo en la sociedad
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (2016)		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100%
416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	1.2. Desarrollamos nuestro negocio de forma responsable



Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
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 2023
417 MARKETING Y ETIQUETADO		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se ha registrado ningún incumplimiento en 2023
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se ha producido ningún incumplimiento relevante en 2023
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2023
419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se ha producido ningún incumplimiento relevante en 2023





Diseñado por **Ecoavantis**