

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024

Inspirando el viaje sostenible

LOPESAN FOR
GOOD

ÍNDICE

Bienvenida

01

Hitos 2024

02

Sobre Grupo
Lopesan

03

Lopesan
for Good

04

Medioambiente

05

Personas

5.1. Equipo Lopesan

5.2. Atención
al cliente

5.3. Impacto en
la comunidad

06

Gobernanza

07

Actividad
no hotelera

Sobre
este informe

Anexos

Bienvenida



Francisco López
CEO Lopesan Hotel Group



2024 supone un ejercicio de especial relevancia gracias al lanzamiento de proyectos de gran calado que nos permitirán seguir impulsando lo que nos gusta denominar como “turismo invisible”.

Conscientes del impacto de nuestra actividad en el territorio, trabajamos desde hace décadas en **compatibilizar el progreso económico y social con el compromiso con el desarrollo sostenible**. La protección del medio ambiente, el mantenimiento de un entorno laboral de calidad, la implicación con las comunidades locales o el fomento de un estilo de gestión ético y transparente son hoy elementos indisolubles al desarrollo de nuestras operaciones como compañía de referencia en el sector hotelero. En este marco, 2024 supone un ejercicio de especial relevancia en la evolución de este compromiso, gracias al lanzamiento de proyectos de gran calado que nos permitirán seguir impulsando lo que nos gusta denominar como “turismo invisible”.

Como iniciativa transversal, destaca la creación del sello **Lopesan for Good**, que identifica y pone en valor todas las acciones que llevamos a cabo en los tres ámbitos de la sostenibilidad: ambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés). El lema de Lopesan for Good —“Inspirando el viaje sostenible (*Inspiring the sustainable journey*)”— traslada nuestra vocación de implicar a todos los grupos de interés en este objetivo común, así como de atraer a nuevos colaboradores y aliados. Presentada

en FITUR 2024, la excelente aceptación de esta iniciativa en apenas un año de recorrido confirma que existe una voluntad real de todos los agentes del sector por desarrollar un modelo turístico más integrador y avala los planes de acción que venimos impulsando en los últimos años.

En este sentido, otro hito clave del año es el diseño del **nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030**, que responde a la necesidad de una revisión continua de la estrategia y metas en esta materia. El objetivo de la actualización de nuestra visión estratégica es garantizar su adaptación a la realidad socioeconómica actual, la entrada en vigor de nuevas regulaciones y, particularmente, la creciente concienciación de los clientes, que ya consideran elementos vinculados a la sostenibilidad a la hora de elegir un destino vacacional. La actualización del plan ha implicado una reflexión interna, un análisis del contexto sectorial y normativo, y la consulta a nuestros grupos de interés prioritarios. El objetivo ha sido contar con una hoja de ruta ambiciosa y bien planificada, que logre conjugar los planes de expansión y crecimiento de la compañía a medio y largo plazo con el compromiso con el desarrollo sostenible. El resultado es una serie de pilares estratégicos

en los tres ámbitos ESG, de los que ya podemos reportar acciones relevantes en este ejercicio 2024.

En las páginas de esta memoria encontrarán el detalle de las principales acciones realizadas, así como el seguimiento de los indicadores en cada ámbito. Entre ellos, en el aspecto medioambiental destacaría **la aceleración de las medidas de descarbonización, protección de la biodiversidad e impulso de la circularidad**, con especial foco en la transparencia de los resultados obtenidos y la involucración de los clientes. La **obtención del certificado internacional Biosphere Sustainable** para **doce de nuestros hoteles** avala el trabajo realizado en este sentido.

En el ámbito social sobresale el **lanzamiento del proyecto Evoción**, dirigido a reforzar el bienestar laboral del equipo e impulsar su desarrollo profesional, con acciones de escucha activa que promuevan su implicación y orgullo de pertenencia a la compañía. Por su parte, en el ámbito de la gobernanza, cabe citar la **creación de un Comité de Sostenibilidad** para el control y seguimiento de las medidas planteadas por el plan estratégico. Como hito transversal, quisiera destacar la **incorporación al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)**, una alianza de especial valor porque nos permitirá impulsar el intercambio

de conocimiento y acelerar el uso de la innovación y la transformación digital.

Para finalizar, quisiera agradecer la colaboración e implicación de administraciones públicas, entidades privadas, proveedores, clientes y, muy especialmente, del equipo de cerca de 4.400 profesionales que formamos Lopesan Hotel Group. Estamos convencidos de que, con el apoyo y el compromiso de todos, seguiremos avanzando en nuestra vocación de “inspirar el viaje sostenible”.



Gracias al nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030, contamos con una hoja de ruta ambiciosa y bien planificada para conjugar los planes de expansión y crecimiento de la compañía con el compromiso con el desarrollo sostenible.



Hitos 2024



Presentación de Lopesan for Good, nueva identidad corporativa para identificar las acciones de sostenibilidad del grupo.



Incorporación al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), con el objetivo de impulsar la innovación y la transformación digital.



Desarrollo del proyecto Evoción de gestión del talento, para consolidar el liderazgo de Lopesan Hotel Group en el ámbito laboral dentro del sector.

Inicio del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030, con hitos y objetivos en los tres ámbitos ASG.



Obtención del certificado de sostenibilidad turística Biosphere Sustainable® para los 12 hoteles del grupo en Canarias.



SOBRE GRUPO LOPESAN

Grupo Lopesan es una empresa familiar con más de 50 años de historia y cerca de 5.100 profesionales que, desde las Islas Canarias, exporta un modelo de negocio centrado en una actividad turística sostenible y respetuosa con el entorno a través de su filial Lopesan Hotel Group.

Una actividad diversificada, orientada a la creación de valor

Con una identidad empresarial sólida, una vocación internacional y un firme compromiso con la sostenibilidad, Lopesan Hotel Group sigue construyendo un modelo turístico responsable, generador de valor para sus clientes, empleados y las comunidades en las que opera.

La compañía nació en 1972 en Gran Canaria y se especializó inicialmente en el desarrollo de proyectos en los sectores de la construcción, las infraestructuras y la promoción inmobiliaria. Desde entonces, ha crecido con esfuerzo y visión estratégica, diversificando sus áreas de negocio y consolidándose como uno de los grupos empresariales más relevantes y diversificados del archipiélago.

La incursión en el sector turístico se produjo en 1991 con la adquisición del complejo hotelero Altamarena (Fuerteventura), dando origen en 1995 a la marca Lopesan Hotels & Resorts. Esta apuesta por el turismo marcó un punto de inflexión, convirtiéndose con el tiempo en el eje principal de su actividad.

Hoy, Lopesan Hotel Group es el grupo hotelero líder en Canarias y cuenta con más de 8.000 habitaciones en destinos como

Canarias, República Dominicana, Alemania, Austria y Tailandia. En 2024, su portfolio ha alcanzado los 22 hoteles, combinando 11 establecimientos en propiedad y 11 en régimen de gestión, reforzado tras la conversión de los activos en Alemania a este modelo. Durante el ejercicio 2024 también ha incorporado a su cartera el emblemático Hotel Miguel Ángel, en el Paseo de la Castellana de Madrid, actualmente en proceso de reforma para integrarse en los estándares de calidad del grupo.

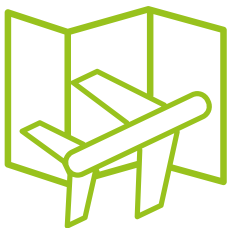
El grupo en 2024

22 hoteles **11** en propiedad **11** en gestión
+8.000 habitaciones

Con una identidad empresarial sólida, una vocación internacional y un firme compromiso con la sostenibilidad, Lopesan Hotel Group sigue construyendo un modelo turístico responsable, generador de valor para sus clientes, empleados y las comunidades en las que opera.



Otras divisiones de negocio



División turística no hotelera

Eje central del negocio actual del grupo, la actividad hotelera se dirige a ofrecer la mejor experiencia a los clientes mediante establecimientos de primera calidad ubicados en espacios de especial belleza, un servicio premium, y actividades y servicios complementarios, así como la organización de eventos y congresos.



División industrial

Origen de Lopesan Hotel Group, la compañía mantiene actividad en los sectores de la construcción y la promoción inmobiliaria, además de otros de gran impacto en el archipiélago canario, como las infraestructuras.



División agrícola

Vinculada con la explotación sostenible de la Finca Veneguera, ubicada en Mogán (Gran Canaria), cuya producción de “kilómetro cero” se destina íntegramente al suministro de los hoteles.

Este informe se centra en el reporte de las divisiones turística y turística no hotelera de Lopesan Hotel Group, que conforman la principal actividad del grupo. Sin embargo, también incluye información puntual sobre el desempeño de otras divisiones clave en el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de la compañía.



Cronología

Una trayectoria de crecimiento sostenible



Cronología

Una trayectoria de crecimiento sostenible

2019

Inauguración del hotel de construcción propia Lopesan Costa Bávaro Resort, Spa & Casino en Punta Cana (República Dominicana).

2021

Renovación del Hotel Costa Meloneras.

2023

Presentación oficial de Lopesan Ceiba Resort, Spa & Casino, segunda fase del proyecto en Costa Bávaro-Punta Cana.

Nueva metodología de gestión y operaciones apoyada en la última tecnología, con los principales partners del mercado (Google, Opera, Dingus, Rolback, Stay...).

2018

Reposicionamiento de los activos del grupo en un nuevo porfolio de marcas.

La división Lopesan Hotel Management alcanza una fase de madurez y se inicia la expansión internacional del grupo.

2020

Inauguración de Kumara Serenoa by Lopesan Hotels.

Renovación del Hotel Faro, a Lopesan Collection Hotel.

Obtención de la certificación Internacional Health and Safety de HS Consulting, que garantizan los máximos estándares de calidad, higiene y seguridad.

2022

Expansión del grupo a Asia, con la gestión del nuevo Eden Beach Resort & Spa, a Lopesan Collection Hotel (Tailandia).

2024

Lanzamiento del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030.

Inicio de la actividad en el segmento del turismo urbano.

Adquisición del Hotel Iberia (Las Palmas de Gran Canaria) y el Hotel Miguel Ángel (Madrid).

Misión

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

Visión

- Ser la **empresa de referencia en el sector** en la gestión de actividades turísticas.
- Conseguir la **satisfacción del cliente** a través de modelos de mejora continua como camino a la excelencia.
- Consolidarnos como una **organización de carácter innovador** y espíritu participativo.
- Ser un referente de **cultura corporativa basada en el respeto y el cuidado del medio ambiente** y la protección de la salud y seguridad laboral de nuestros trabajadores, garantizando el respeto de los derechos humanos y laborales.
- Contribuir al **progreso económico, social y cultural** de las Islas Canarias.

Valores

Para alcanzar estas premisas, los comportamientos, actitudes, creencias y estilos se basan en los cinco valores corporativos de Lopesan:

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

Lopesan Hotel Group entiende la sostenibilidad como la base sobre la que construir un modelo de negocio sólido y responsable para afrontar con garantías los retos del mañana.





Incorporación al ITH para impulsar la innovación y la transformación digital

Lopesan Hotel Group se ha incorporado en 2024 al Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) en calidad de asociado, con el objetivo de impulsar el intercambio de conocimiento entre ambas entidades y mejorar la competitividad de la compañía en el ámbito tecnológico.

Esta alianza permite la participación de profesionales de la compañía en eventos de referencia en el sector y jornadas técnicas organizadas por el ITH, además de acceder a una comunidad de intercambio de progresos tecnológicos y casos de éxito. Por su parte, Lopesan Hotel Group se compromete a compartir los detalles de la modernización de su modelo de negocio y la apuesta por la transformación digital.

Esta colaboración también debe permitir impulsar los avances en eficiencia energética y los proyectos orientados a la descarbonización de la actividad turística de la mano de la aplicación de las nuevas tecnologías.

Seis marcas exclusivas

Lopesan Hotel Group trabaja en la mejora constante de sus servicios a través de la innovación permanente y la creación de una atmósfera especial y acogedora en los hoteles. La oferta hotelera se divide en seis exclusivas marcas con carácter propio, que permiten que cada huésped encuentre el destino ideal para disfrutar de sus vacaciones.



The Lopesan Collection Hotels

Marca que agrupa los hoteles 5 estrellas del grupo, que ofrecen un concepto vanguardista y novedoso para disfrutar de unas vacaciones inolvidables en enclaves privilegiados. Además, destaca su cuidada e innovadora decoración, con una estética diferencial que aporta calidez y armonía, y su exclusividad y excelencia a través de numerosas experiencias completamente personalizadas.



Lopesan Hotels & Resorts

La apuesta por la calidad, la tecnología y una amplia propuesta de servicios son los signos distintivos de esta marca, caracterizada por una arquitectura única y unas instalaciones lujosas. Como valores diferenciales, destacan la cercanía y trato personalizado del personal, y por un entorno de máximo confort y calidad en destinos icónicos.



Abora by Lopesan Hotels

Nuevo concepto que prima la luz, el color y la diversión en unos espacios renovados y desenfadados, con las mejores prestaciones, una arquitectura contemporánea y una cuidada estética. Ofrecen una amplia oferta de entretenimiento, además de una singular propuesta gastronómica 24/7 pensada para todo tipo de huésped.

La innovación constante y la atención al detalle permiten crear experiencias únicas y acogedoras para cada huésped.



IFA by Lopesan Hotels

La marca más internacional y una de las insignias del grupo, con una variedad de hoteles, resorts y complejos turísticos que se adaptan a las necesidades de los huéspedes, ofreciendo una experiencia única en zonas turísticas privilegiadas con una localización inmejorable. La orientación a la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente garantizan una estancia inolvidable.



Corallium by Lopesan Hotels

La tranquilidad, confort y bienestar de estos hoteles, ubicados en las Islas Canarias, permiten que el huésped disfrute de unas vacaciones inolvidables en un entorno de relax y paz. Hoteles situados en primera línea de playa y completamente renovados, ofreciendo un equipamiento de alta calidad y unas vistas privilegiadas.



Kumara by Lopesan Hotels

Hoteles caracterizados por una identidad propia, basada en la originalidad, modernidad y funcionalidad, creando acogedores ambientes adaptados a las necesidades de los huéspedes. Cada establecimiento cuenta con peculiaridades propias, que los transforman en hoteles únicos y sorprendentes con un balance idóneo entre precio y calidad.



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	546
IFA Fehmarn Hotel & Ferien-Centrum	422
IFA Schöneck Hotel & Ferienpark	330
IFA Graal-Müritz Hotel, Spa & Tagungen	150

República Dominicana	Nº de habitaciones
Lopesan Costa Bávaro	1.042

Tailandia	Nº de habitaciones
Eden Beach Resort & Spa Lopesan Collection Hotel	208

Capacidad de adaptación y generación de valor

2024 ha sido un año de adaptación ante un contexto global complejo, todavía marcado por la incertidumbre social, política y económica. La actividad turística ha seguido afrontando importantes desafíos derivados de las tensiones geopolíticas, como la prolongación del conflicto en Ucrania, la inestabilidad en Oriente Medio y sus repercusiones en los precios de la energía y la seguridad internacional.

Pese a las dificultades de este escenario internacional volátil, Lopesan Hotel Group y el conjunto de la industria turística han demostrado una gran capacidad de resiliencia, adaptándose con agilidad y esfuerzo para mantener la actividad y seguir generando valor.

Resultados en la división hotelera

Desempeño económico	2022	2023	2024
ADR (<i>Average Daily Rate</i>)	162,68	179,03	199,20
RevPAR (<i>Revenue per Available Room</i>)	117,64	136,20	154,30
TOR (<i>Total Operation Revenue</i>)	389.237.911	451.756.538	511.772.970
EBITDA (Beneficios antes de impuestos)	117.643.485	153.879.402	171.306.687
Rentabilidad (EBITDA/TOR)	30,22%	34,06%	33%

Nota: los datos reportados incluyen los resultados de los hoteles gestionados para terceros.

En un entorno complejo, en 2024 se ha logrado consolidar un modelo de gestión más eficiente, manteniendo los niveles de rentabilidad y desempeño por habitación.



Con un incremento superior al 40% en el volumen total de ingresos operativos, los indicadores clave de rentabilidad y desempeño mantienen la tendencia positiva en la actividad de la compañía de los últimos años. El ADR (*Average Daily Rate*) ha alcanzado los 193,72 euros, lo que supone un incremento del 8,2% respecto al ejercicio anterior. Asimismo, el RevPAR (*Revenue per Available Room*) se ha situado en 151,54 euros, con un aumento del 11,3%.

La rentabilidad mantiene un valor muy similar al registrado el año anterior, con un 33% sobre los ingresos operativos totales, lo que evidencia una gestión más eficiente y un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Estos resultados confirman que 2024 ha sido un año de madurez y solidez operativa, en el que Lopesan Hotel Group ha logrado adaptarse con éxito a un entorno exigente, priorizando la eficiencia, la calidad del servicio y el valor añadido.

Número de habitaciones de hotel vendidas

2022

2.108.140

2023

2.237.064

2024

2.290.197



LOPESAN FOR GOOD

Lopesan for Good es la nueva identidad que agrupa la estrategia y todas las acciones de Lopesan Hotel Group en su compromiso con la sostenibilidad. En 2024 destaca el diseño y lanzamiento del nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030, con objetivos específicos en los tres ámbitos ESG.

Un paso adelante en el compromiso con la sostenibilidad

Como concepto integrador de los criterios medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG), la sostenibilidad se considera en la actualidad un factor determinante en el progreso del sector turístico. Este posicionamiento transversal responde a razones diversas, entre las que destacan las siguientes:

- El papel crucial del turismo en la economía española (12,3% del PIB y 11,6% del empleo total)*.
- La evolución de las regulaciones estatales y europeas para priorizar la gestión de la sostenibilidad y los criterios ESG.
- La demanda de los grupos de interés (inversores, ONGs, comunidades locales, proveedores, empleados o los mismos clientes, entre otros) a las empresas del sector para que adopten prácticas sostenibles y éticas en todas sus operaciones.

De acuerdo con la misión corporativa, que integra el objetivo de “conseguir la sostenibilidad de nuestras instalaciones”, Lopesan Hotel Group apuesta desde años atrás por una propuesta empresarial basada en la sostenibilidad del sector turístico y del resto de las actividades productivas que desarrolla.

El ejercicio 2024 supone un punto de inflexión en esta trayectoria de compromiso sostenible, gracias a dos iniciativas con visión de largo plazo: el lanzamiento de la identidad corporativa Lopesan for Good, que identifica y visibiliza las acciones del grupo en este ámbito, y el diseño del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030, que plantea los pilares estratégicos y los objetivos de sostenibilidad para los próximos años.

* Fuente: datos de 2023, según el informe *Cuenta Satélite de Turismo de España. Serie 2021-2023*(Instituto Nacional de Estadística, INE). Actualizado a diciembre de 2024.



LOPESAN FOR GOOD
inspirando el viaje sostenible

Con el objetivo de visualizar de forma clara y decidida su compromiso con un modelo turístico sostenible, Lopesan Hotel Group lanzó en enero de 2024 el proyecto Lopesan for Good. Este concepto se configura como una nueva identidad corporativa para identificar las acciones que se desarrollen en el ámbito de la sostenibilidad y, al mismo tiempo, como sello de garantía y compromiso.

El lema de Lopesan for Good es “Inspirando el viaje sostenible (*Inspiring the sustainable journey*)”, que traslada la vocación de Lopesan Hotel Group de alinear a todos los agentes implicados en el objetivo común de minimizar el impacto generado por la actividad turística (aerolíneas, turoperadores, *incomings* y cadenas hoteleras, entre otros).

La marca Lopesan for Good fue presentada oficialmente en la edición de 2024 de la feria internacional FITUR, celebrada anualmente en Madrid, y ha enmarcado todas las acciones desarrolladas por la compañía en materia de sostenibilidad a lo largo del año.

El objetivo final del plan es posicionar a Lopesan de manera coherente como líder en sostenibilidad en el sector turístico, alineando la estrategia con la visión de sostenibilidad y los objetivos a medio y largo plazo de la empresa.

Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030

La posición central de la sostenibilidad en la evolución del sector turístico ha llevado a Lopesan Hotel Group al desarrollo en 2024 de una estrategia de sostenibilidad integral para la compañía. Esta decisión no responde únicamente a una responsabilidad ética, alineada con el compromiso sostenible de la compañía, sino que se plantea también como una necesidad estratégica para garantizar la viabilidad del proyecto a largo plazo y mantener la confianza de los grupos de interés en la empresa.

La nueva estrategia da continuidad a las acciones desarrolladas en los últimos años y actualiza las metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico ESG de 2022. Para ello, se basa en seis aspectos fundamentales para el grupo: el compromiso, la constancia, la responsabilidad, la acción, el liderazgo y la innovación.

Los pilares del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 se enfocan en los tres ámbitos de la sostenibilidad y se desarrollan mediante diversos objetivos específicos:



Medioambiente



Personas



Gobernanza

Adaptación a la realidad, expectativas y compromiso del grupo

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 se ha definido en colaboración con una consultora especializada, a partir de una exhaustiva metodología que ha garantizado la máxima adaptación del plan a la realidad actual, las expectativas y el compromiso de Lopesan Hotel Group. Su diseño ha incluido una evaluación exhaustiva del desempeño de la compañía y de sus competidores en el sector, un análisis de los requerimientos regulatorios de *reporting* en materia de sostenibilidad y la identificación de las prioridades

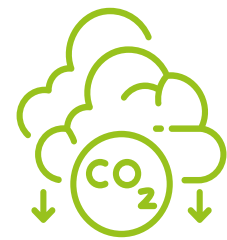
de los principales grupos de interés (principalmente, clientes, inversores y *partners*).

Tras la fase de documentación, se han identificado los asuntos más relevantes, se han priorizado mediante la realización de un análisis de materialidad y, finalmente, se han definido los pilares que estructuran la nueva estrategia.



Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030

Medioambiente



DESCARBONIZACIÓN

Reducción, concienciación y compromiso

Reducción de la huella de carbono mediante iniciativas que reduzcan las emisiones y fomenten la concienciación sobre el cambio climático.



BIODIVERSIDAD

Protección, participación y promoción del producto local

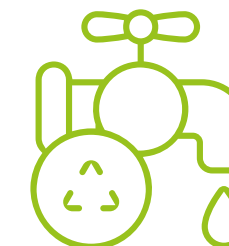
Colaboración con organizaciones y comunidades locales para preservar la flora y fauna autóctona a través de proyectos de conservación, restauración de ecosistemas y educación ambiental.



CIRCULARIDAD

Reducción de residuos en Lopesan y la cadena de valor

Medidas para reducir, reutilizar y reciclar los residuos generados por la empresa, con el objetivo de minimizar su impacto ambiental y promover prácticas sostenibles en la gestión de los recursos naturales.



AGUA

Medición, reducción, reutilización y concienciación

Reducción del consumo de agua y promoción de un modelo de negocio más sostenible, mediante iniciativas que optimicen el uso del agua y fomenten la concienciación sobre la conservación de este recurso natural.

En materia medioambiental, destaca el objetivo de alcanzar el reto Net Zero en alcances 1 y 2 antes de 2030.



Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030

Personas: equipo, comunidad y clientes

La gestión de las personas se considera transversal a todas las áreas de actuación de Lopesan, integrando:



Bienestar de los empleados

Garantía de un entorno laboral seguro y saludable, así como desarrollo de oportunidades de crecimiento profesional y personal.



Apoyo a proyectos sociales

Desarrollo de proyectos de cooperación de carácter social y contribución al progreso de las comunidades locales.



Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes

Oferta de un servicio de calidad y una experiencia memorable en cualquier estancia.

En el ámbito de Personas, el Plan Estratégico recoge el compromiso de la compañía de cuidar a su equipo, así como de escuchar y entender a las comunidades y clientes para garantizar su satisfacción con los servicios ofrecidos.



Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030

Gobernanza



Formalización de la gobernanza y obtención de certificaciones

La gobernanza también se considera un ámbito transversal, ante la necesidad de contar con un equipo directivo que dirija y supervise el progreso de la empresa, garantizando que todas las actividades se alineen con los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030. En este campo, destacan los siguientes objetivos específicos:

- **Formalización y mejora de los procesos de gobernanza** para garantizar la responsabilidad y el cumplimiento normativo.
- **Normalización de los procesos de *reporting***, con el objetivo de cumplir con la nueva regulación de sostenibilidad (CSRD).
- **Mejora de la comunicación y transparencia con los grupos de interés.**

Creación de comités de sostenibilidad

Una de las acciones fundamentales del pilar de Gobernanza es la creación de una metodología de seguimiento de la estrategia de sostenibilidad, con el objetivo de garantizar que las medidas y metas definidas se alcancen de manera efectiva. Para ello, se han creado una serie de comités especializados sobre los principales pilares de la nueva estrategia:

- Comité de descarbonización y agua
- Comité de biodiversidad
- Comité de circularidad
- Comité social
- Comité de gobernanza

Estos cinco comités se crearon en septiembre de 2024 y están compuestos por equipos multidisciplinares de la compañía, bajo el liderazgo de la Dirección de Sostenibilidad de Lopesan Hotel Group.

El pilar de gobernanza recoge la necesidad de contar con un modelo de gestión que alinee la actividad con el Plan Estratégico 2030.

Política de Sostenibilidad

Un documento de referencia clave en el desarrollo del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 es la Política de Sostenibilidad de Lopesan Hotel Group, que recopila los principios básicos de actuación de la compañía. Como criterios principales de la filosofía corporativa, esta política considera los tres puntos siguientes:

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

La Política de Sostenibilidad señala específicamente que el cuidado del entorno natural es un valor para los clientes y “su cuidado y sostenibilidad es una apuesta estratégica de nuestra empresa”. Además, recoge los principios para garantizar un entorno laboral de calidad para todos los empleados y el compromiso de participar activamente en el desarrollo de la comunidad local, entre otros puntos.

Sistema de gestión de riesgos

La gestión sostenible también implica la gestión de los numerosos riesgos que afronta la compañía en su día a día; particularmente, en aspectos vinculados a la sostenibilidad. Para ello, dispone de un sistema de identificación, gestión, control y, en su caso, mitigación de las principales amenazas que puedan afectar al grupo en el corto y medio plazo. Este sistema es común a todas las empresas de Lopesan Hotel Group.

La última versión de la Política de Sostenibilidad de Lopesan Hotel Group se aprobó en septiembre de 2020. Puede consultarse en la entrada de todos los centros de la compañía y en el siguiente enlace:

 [**Política de Sostenibilidad**](#)



Alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tanto la Política de Sostenibilidad como la nueva estrategia se alinean con los principios inspiradores de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por Naciones Unidas. Mediante 17 objetivos específicos, los ODS proponen un nuevo paradigma para afrontar los retos sociales, económicos y ambientales globales, que ha sido adoptado por una gran mayoría de instituciones públicas y privadas de todo el mundo como guía de sus acciones y estrategias de sostenibilidad.

De acuerdo con los pilares de la nueva estrategia de sostenibilidad y la naturaleza de sus operaciones, Lopesan Hotel Group ha identificado aquellos ODS en los que puede generar un mayor impacto positivo y que aparecen destacados a lo largo de esta memoria.

Diálogo con los grupos de interés

En la integración de la sostenibilidad en todos sus procesos, la compañía apuesta por establecer un diálogo fluido con sus grupos de interés con el fin de convertirlos en partícipes de los compromisos que asume y estar alineados para alcanzar objetivos más ambiciosos. Por ello, construye relaciones directas y duraderas, basadas en la confianza recíproca, con las que trata de identificar sus necesidades y anticiparse a sus demandas.

Análisis de materialidad

Para integrar las opiniones, demandas y expectativas de los grupos de interés en la definición de la estrategia de sostenibilidad corporativa, se ha llevado a cabo en 2024 un análisis de materialidad. Sus resultados han permitido definir los asuntos prioritarios de la compañía en materia ambiental, social y de buen gobierno.

Para la elaboración de este informe, Grupo Lopesan ha identificado y priorizado los asuntos más importantes en materia de información no financiera a nivel interno y externo, a partir de la metodología establecida en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI Standards. Para ello, se ha tenido en cuenta tanto la visión interna de las diferentes áreas que conforman el grupo como la visión externa de su entorno, a través del estudio de otros reportes corporativos del sector y fuentes de información de referencia en sostenibilidad. El resultado es una tabla de materialidad que refleja los asuntos prioritarios para el desarrollo de la estrategia sostenible de Lopesan.

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS



Temas materiales

Cambio climático	Adaptación al cambio climático	Personal propio	Condiciones de trabajo
	Mitigación al cambio climático		Igualdad de trato y oportunidades para todos
	Energía	Trabajadores la cadena de valor	Condiciones de trabajo
Agua y recursos marinos	Agua	Consumidores y usuarios finales	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales
	Recursos marinos		Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales
Biodiversidad y ecosistemas	Factores de incidencia directa sobre la pérdida de biodiversidad	Conducta empresarial	Cultura corporativa
	Incidencias sobre el estado de las especies		Compromiso político y actividades de los grupos de presión
Economía circular	Residuos		Corrupción y soborno

Adaptación a la nueva normativa de reporte CSRD

Lopesan Hotel Group inició en 2024 su adaptación a la nueva Directiva de Información sobre Sostenibilidad Corporativa (CSRD, por sus siglas en inglés), cuya implantación para una compañía de las características del grupo estaba prevista para 2025 (reporte de la actividad de 2024). La adaptación a esa nueva directiva, con nuevos requerimientos y más específica que la vigente en la actualidad (Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de Información No Financiera y Diversidad), supone la elaboración inicial de un análisis de doble materialidad y la realización de un proceso de *gap analysis* para determinar los principales aspectos a reportar. De acuerdo con los principios de la directiva, este proceso de análisis también permite determinar las acciones y políticas a desarrollar en los próximos años para adaptarse a la nueva normativa.

Finalmente, una resolución del Parlamento Europeo de inicios de abril de 2025 ha aplazado dos años la entrada en vigor de la directiva CSRD, por lo que el Estado de Información No Financiera 2024 y esta Memoria de Sostenibilidad se han elaborado a partir de la Ley 11/2018. Sin embargo, Lopesan Hotel Group ha finalizado los procesos de doble materialidad y *gap analysis*, que le han permitido contar con una fotografía 100% actualizada de las inquietudes de sus principales grupos de interés, además de mantener al grupo como compañía de referencia en cumplimiento normativo dentro del sector.



MEDIOAMBIENTE

El respeto por el entorno natural es un compromiso central en el modelo de negocio de Lopesan Hotel Group, gestionado mediante un sistema diferencial que integra la lucha contra el cambio climático, la protección de la biodiversidad y el desarrollo de medidas de eficiencia energética, gestión de residuos y uso racional de los recursos naturales.

Gestión integral de la sostenibilidad ambiental

El compromiso histórico de Lopesan Hotel Group con la minimización del impacto de su actividad en el medioambiente se manifiesta en el desarrollo de un conjunto de recursos y herramientas de gestión, que se revisan y actualizan regularmente con el objetivo de que respondan a los nuevos requerimientos normativos y exigencias de la propia compañía. Esta visión permite afrontar el reto de la gestión medioambiental mediante un modelo propio de elevada eficacia y que permite su extensión progresiva a todos los centros hoteleros.

Las herramientas para una gestión responsable del impacto ambiental son:

- **Plan Estratégico de Sostenibilidad:** actualizado en 2024 con objetivos para 2030, el plan define una nueva hoja de ruta para continuar integrando la sostenibilidad en el centro de la actividad.

- **Política de Sostenibilidad:** en línea con el plan estratégico, la Política de Sostenibilidad pivota sobre los pilares del cuidado del entorno, la protección de las personas y el refuerzo de una buena gobernanza.
- **Comité de Sostenibilidad:** creación de un órgano interno de control y seguimiento, con la función de diseñar y liderar las iniciativas de gestión responsable, actuando como agente y motor de cambio.
- **Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Gestión de la Energía:** sistema integrado que garantiza la implantación del concepto de cultura sostenible en toda la organización y ha sido reconocido por las normas de certificación más exigentes.



Certificaciones del sistema de gestión integrado

Desde hace años, Lopesan Hotel Group tiene implantado un Sistema de Gestión Integrado que aplica criterios ambientales para mejorar en esta dimensión de la sostenibilidad. Este sistema incorpora la gestión de la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud en el trabajo desde una misma perspectiva, que permite gestionar de forma más eficiente todos los centros.

En cuestiones ambientales, el sistema ha sido implementado y certificado en:

- ISO 14001 de gestión ambiental.
- Travel Gold Certificate programa de certificación de sostenibilidad.
- ISO 50001 de gestión de eficiencia energética.
- Biosphere Sustainable© certificación de sostenibilidad.



Para alcanzar los objetivos fijados en materia de sostenibilidad ambiental, Lopesan Hotel Group destina una importante inversión a medidas de eficiencia y nuevas iniciativas, que permiten posicionar a la compañía a la vanguardia del desempeño ambiental en el sector. En 2024 no se ha producido un aumento significativo del nivel de inversión con respecto al año anterior, debido principalmente a la fuerte inversión realizada durante 2022, que permitió impulsar buena parte de los proyectos en desarrollo en la actualidad.

Entre las principales inversiones realizadas en los dos últimos años destacan:

- Implantación del *software* Buffet Waste para el control y la reducción del desperdicio alimentario.
- Instalación de sistemas de eficiencia energética.
- Instalación de cargadores eléctricos en aparcamientos y adquisición de vehículos eléctricos.
- Mejoras de climatización en piscinas.
- Proyectos de autoconsumo fotovoltaico.
- Sustitución de luminarias por tecnología led.

Gasto total en inversiones ambientales (euros)

	2023	2024
Gastos en gestión de residuos	566.850,04	957.942,62
Inversión en sistema de eficiencia energética	423.992	497.046
Otras inversiones de mejora ambiental	468.702	533.849
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental	240.338	179.257,93
Tasas de saneamiento	336.585,95	445.389,49
Total	2.036.467,99	2.613.485,04



Obtención del certificado de sostenibilidad turística Biosphere Sustainable®



Uno de los principales hitos en materia ambiental en 2024 es la obtención del certificado internacional de sostenibilidad turística Biosphere Sustainable® por parte de los doce hoteles que forman el portafolio de Lopesan Hotel Group en las islas Canarias.

Este reconocimiento, conseguido tras un riguroso proceso de auditorías internas, avala los compromisos sostenibles de la compañía con la protección del medioambiente y el bienestar sociocultural, además de garantizar la implementación de políticas verdes y de gobernanza transparente. Uno de los aspectos más valorados es el uso de herramientas para medir los progresos sostenibles, así como el compromiso por dar a conocer las buenas prácticas y la visión de la compañía.

El organismo que promueve la certificación y sistema de mejora continua Biosphere® es el Instituto de Turismo Responsable (ITR). Actualmente, más de 4.000 empresas trabajan con la metodología de certificación Biosphere® en 77 países diferentes.

Descarbonización

El elevado consumo de energía y el uso intensivo de combustibles fósiles convierten a la industria hotelera en una de las principales fuentes de emisiones de carbono. La implementación de medidas de eficiencia energética y la apuesta por la generación de energías renovables demuestra el firme compromiso de Lopesan Hotel Group con la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.



ESTRATEGIA

2030

DESCARBONIZANDO LOPESAN

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 plantea la creación de un plan corporativo de descarbonización con dos líneas principales de actuación:

- **Reducción de emisiones:** impulso del cálculo de las emisiones de alcance 3 para disponer de una visión completa del impacto medioambiental —ya se dispone de una metodología robusta de cálculo de los alcances 1 y 2— y la identificación de potenciales medidas a implantar para reducir las emisiones directas e indirectas.
- **Concienciación y compromiso,** con dos objetivos principales: el análisis de las actividades más intensivas en emisiones contaminantes de los huéspedes en su estancia en los hoteles y el desarrollo de iniciativas de concienciación; y, en segundo lugar, la publicación de un compromiso de descarbonización de Lopesan Hotel Group.

Objetivos de reducción para 2030

Net zero
en emisiones de alcance 1 y 2

-50%
en emisiones de alcance 3

Nota: objetivos de reducción respecto a los datos de 2021 (alcances 1 y 2) y 2024 (alcance 3).



Descarbonización

Lucha contra el cambio climático

El cambio climático constituye la mayor amenaza ambiental a nivel global, con un impacto de consecuencias en el entorno natural, pero también de carácter económico y social. Por ello, la lucha contra los efectos del cambio climático constituye una prioridad en el modelo de gestión ambiental de Lopesan Hotel Group. Consciente del impacto de su actividad, la compañía desarrolla acciones destinadas a la reducción de gases de efecto invernadero (GEI), emitidos de forma directa o indirecta en toda la cadena de valor.

Medición de emisiones

Una de las principales líneas de actuación en este ámbito es el cálculo de la huella de carbono vinculada a su actividad, con el objetivo de disponer de un inventario de emisiones expresadas en Kg de CO₂ equivalentes. Los resultados de esta medición permiten controlar el impacto, identificar fortalezas y debilidades relacionadas con la acción climática, e implementar medidas para incrementar la eficiencia en la reducción y mitigación.

Para el cálculo de la huella de carbono, la compañía tiene actualmente en cuenta las emisiones de alcance 1 o directas (principalmente, el consumo de combustible o la fuga de gases refrigerantes asociados a la climatización) y las emisiones de alcance 2 o indirectas (GEI emitidos por los productores de la energía utilizada en las instalaciones). En el cálculo de las emisiones de alcance 1 y 2, Lopesan Hotel Group utiliza los factores de emisión del MITECO 2023 y el certificado de garantía de la Comisión

Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). De este modo, es una de las pocas compañías del sector turístico que ha logrado certificar estos indicadores con el sello “Calculo” del MITECO, verificado por una entidad externa e independiente.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 incluye la extensión del cálculo a las emisiones de alcance 3, que engloba las emisiones indirectas generadas a lo largo de la cadena de valor (adquisición de bienes y servicios, inversiones, viajes, gestión de residuos, etc.).

A pesar del progresivo incremento del número de estancias, en 2024 se ha logrado una reducción de la huella de carbono del 74,8% respecto al año base. La reducción de la intensidad de las emisiones sobre el total de estancias alcanza el 89,6%.

Indicadores de huella de carbono

	2021	2022	2023	2024
Emisiones directas de gases de efecto invernadero t CO ₂ (Alcance 1)				
Gasoil, propano y gases refrigerantes	2.871,9	4.178,63	2.012,12	2.508,69
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero t CO ₂ (Alcance 2)				
Electricidad	8.327,20	302,12	318,28	311,69
Huella de carbono total (t CO ₂)				
Total de emisiones directas e indirectas (Alcances 1 y 2)	11.199,09	4.480,75	2.330,40	2.820,39
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (t CO ₂ /miles de estancias)				
Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero (t CO ₂ /miles de estancias)	7,6	1,42	0,67	0,79

Descarbonización

Plan de reducción de emisiones

El nuevo plan estratégico actualiza también los objetivos de reducción de emisiones del grupo, planteando las cero emisiones de alcance 1 y 2 y la nueva meta de reducir en un 50% las emisiones de alcance 3 para 2030. La estrategia fija nuevas medidas que permitan alcanzar estos objetivos y que completarán las acciones desarrolladas por el plan de reducción de emisiones vigente.

Entre las medidas incluidas en el nuevo plan destacan:

- Inversión en tecnología limpia y eficiente, e incremento del uso de energías renovables.
- Comunicación a los trabajadores de los conceptos asociados al cálculo de la huella de carbono, así como los resultados de la medición. Una concienciación interna en la compañía puede ayudar a un uso más consciente de la energía y los recursos.
- Continuidad en el cálculo de la huella de carbono para analizar la evolución respecto al año base (2021) y poder cuantificar si las medidas de reducción han alcanzado los objetivos marcados.
- Electrificación de fuentes de generación térmica o alternativas sostenibles.
- Desarrollo de acciones de información y concienciación a los huéspedes sobre el uso responsable de los recursos y el ahorro de energía.



Descarbonización

Eficiencia energética

La eficiencia energética es una de las líneas de actuación prioritarias en el objetivo general de la mitigación del cambio climático y la reducción de emisiones. En su compromiso con este objetivo, Lopesan Hotel Group ha desarrollado en los últimos años una importante apuesta por la producción propia de energías renovables y, al mismo tiempo, por la implantación y extensión de medidas de eficiencia energética en sus instalaciones hoteleras.

Generación de energía renovable

El grupo desarrolla diversos proyectos vinculados a la generación de energía renovable, destinados tanto al consumo directo de los hoteles o a la generación de energía volcada a la red para compensar el consumo energético. Desde 2019, la compañía ha 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.

Los **parques eólicos** de Santa Lucía del Mar, Montaña de Arinaga y Espinales (Gran Canaria) tendrán la capacidad de producir hasta 112 gigavatios al año y su energía se destinará a compensar la demanda de los diferentes centros Lopesan. Estos proyectos se han desarrollado con ayudas del Fondo Europeo de Desarrollo General (FEDER) en 2020 y están acogidos a la línea de ayudas de Economía Baja en Carbono, en instalaciones de producción de energía eléctrica con tecnologías eólica y fotovoltaica situadas

en territorios no peninsulares. Los parques eólicos han generado un total de 99.549 megavatios/hora durante el año 2024, con una media de funcionamiento de 3.025 horas.

Entre los proyectos de los últimos años destaca también la instalación de una **planta solar fotovoltaica** en San Bartolomé de Tirajana (Gran Canaria), con una potencia de 5 megavatios. Adicionalmente, las cubiertas de los hoteles en las Islas Canarias cuentan con instalaciones tanto para la producción de energía solar térmica consumida en los edificios propios como instalaciones fotovoltaicas que generan energía volcada directamente a la red.



Producción energética renovable en hoteles propios (kWh)

	2022	2023	2024
Producción fotovoltaica	449.647	488.321	12.619.459
Producción energía solar térmica	1.583.070	1.660.220	1.505.930
Producción eólica	93.351.285	85.788.932	91.355.999
Total fuentes renovables	95.384.002	87.897.473	105.481.388

Nota: el significativo incremento de los indicadores de producción fotovoltaica en 2024 responde a la incorporación de la producción de los parques fotovoltaicos Lopesan I y Lopesan II, las oficinas de la zona de Bellavista (San Bartolomé de Tirajana) y los pozos de Costa Veneguera.

Descarbonización

Medidas de eficiencia energética

Junto con la apuesta por energías renovables y con el objetivo de encontrar el equilibrio entre las mejoras ambientales y el confort de los clientes, la compañía invierte constantemente en la aplicación de medidas de eficiencia energética que contribuyen a la optimización del consumo energético. Entre las principales medidas aplicadas destacan:

- Monitorización de consumos diarios.
 - Establecimiento de ratios de consumo mensual y seguimiento de los resultados.
 - Detección de ineficiencias energéticas en salas de máquinas y sistema de recuperación de energía residual.
- Mantenimiento preventivo de la maquinaria.
 - Limpieza periódica de los filtros de aire acondicionado.
 - Compra de nueva maquinaria con bajo consumo eléctrico.
 - Automatización de la iluminación exterior para su encendido/apagado en horas establecidas y uso de bombillas de bajo consumo.
 - Automatización de la climatización para su apagado automático con la apertura de puertas de las terrazas.
 - Inversión en instalaciones de baja tensión con nueva iluminación led.

Consumo energético en hoteles propios

Consumo energético interno (kWh)	2022	2023	2024
Propano	544.249	981.882	1.112.003
Electricidad	38.279.996	37.948.745	37.456.545
Número de estancias	3.300.007	3.184.163	2.934.670
Intensidad energética (kWh/estancia)	11,76	12,22	13,14

Consumo energético división hotelera

	2023	2024
Consumo energético interno (megavatios)	180.588	174.740
Número de estancias	4.791.648	4.875.462
Consumo energético por estancia (kWh/estancia)	37,7	35,8

Alrededor del 80% del consumo de los hoteles en España cuenta con la certificación de energía renovable (GdO). El Plan de Reducción de Emisiones fija el objetivo de alcanzar el 100%.



Biodiversidad

La mayoría de los hoteles de Lopesan Hotel Group se ubican en entornos privilegiados por su riqueza natural. Por ello, la compañía considera a la flora y fauna locales como un recurso de gran valor que debe ser preservado. Adicionalmente, gestiona una finca agrícola propia, en la que promueve el cultivo de especies autóctonas y constituye un recurso de primer orden en la estrategia corporativa de circularidad.



ESTRATEGIA

2030

PROMOVIENDO LA BIODIVERSIDAD LOCAL

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 profundiza en el compromiso del grupo con la protección y promoción de la biodiversidad, mediante un plan de acción específico con tres ejes:

- **Protección y regeneración de la biodiversidad**, a partir de la evaluación del estado actual del entorno natural de las instalaciones, evaluación del impacto de su actividad, e identificación de medidas para la protección de la biodiversidad.
- **Participación y concienciación**: desarrollo de un plan de formación y concienciación a huéspedes y empleados para fomentar una conciencia ambiental integral.
- **Promoción del producto local**, mediante un incremento de la producción de la Finca Veneguera y desarrollo de nuevas acciones mediante alianzas estratégicas.

Lopesan se compromete a desarrollar un plan de protección de la biodiversidad local, que fomente la participación de huéspedes y empleados, y a reforzar su contribución al desarrollo de la Finca de Veneguera.



Biodiversidad

Finca Veneguera, agricultura sostenible

El principal proyecto de la compañía en la protección de la biodiversidad es la gestión sostenible de la Finca Veneguera, de la que es propietaria desde 2014. Situada al sureste de Gran Canaria, en el Parque Rural del Nublo, la finca ocupa una extensión de más de 2.500 hectáreas y alberga varias zonas reconocidas como Reserva de la Biosfera. En la actualidad, una treintena de agricultores se encarga de mantener las plantaciones de la finca, especialmente dedicada a los cultivos de plátanos, mangos, aguacates, cítricos y hortalizas.

Además, el Grupo dispone de otras explotaciones (Finca Salinetas, Finca Marquesa de Arucas, ...) que produjeron más de 3.000 toneladas de productos agrícolas en el año 2024. Asimismo, también poseen alrededor de 500 cabezas de ganado destinadas a la producción lechera y otras 100 cabezas destinadas a la producción cárnica.

Entre las acciones que desarrolla Lopesan Hotel Group para seguir potenciando el carácter rural de la finca y preservar su entorno paisajístico destacan:

- Promoción de técnicas de agricultura sostenible que contribuyan al desarrollo local de la comunidad, el incremento de la biodiversidad y la protección del suelo.
- Integración de recursos sostenibles, como el uso de placas solares, riego por goteo y control biológico de plagas.
- Actividades de reforestación con la participación voluntaria de la plantilla de la compañía y sus familiares.
- Proyecto de seguimiento y estudio de la pardela cenicienta, una especie de ave amenazada que encuentra su zona de anidación en el barranco de la finca. Realizado en colaboración con la Universidad de Barcelona.
- Desarrollo de la actividad apícola, mediante la instalación en 2024 de 200 colmenas.

Finca Veneguera en 2024



Biodiversidad

Producción de kilómetro cero y circularidad

El modelo de gestión de la Finca Veneguera supone también un caso de éxito en otros dos aspectos prioritarios de la estrategia de sostenibilidad de la compañía:

- **Proyecto Kilómetro Cero (del campo al buffet)**, por el que el 85% de la producción agrícola de la finca se destina a hoteles de Lopesan Hotel Group, con un doble beneficio: la reducción del impacto del transporte de productos desde otros orígenes y la promoción del consumo de variedades autóctonas de primera calidad (plátanos, limones, mangos, naranjas, piñas y papayas). Recientemente, la producción de la finca se ha ampliado con la incorporación de otras variedades (mandarinas, aguacates, calabazas, kakis, uvas, granadas o tunos).
- **Integración de la finca en el ciclo de circularidad de la compañía**, al utilizar en los cultivos compost procedente de los desperdicios alimentarios de los hoteles propios. De este modo, se consolida un modelo de producción y consumo sostenibles maximizando los recursos disponibles.

El modelo de gestión de la Finca Veneguera contribuye a desarrollar el proyecto Kilómetro Cero, por el que el 85% de la producción agrícola de la finca se destina a hoteles del grupo.

Ciclo de circularidad





“Tu mirada, la única huella”, proyecto de conservación de las dunas de Maspalomas

Entre las iniciativas de protección del entorno natural destaca la colaboración en la campaña “Tu mirada, la única huella” de conservación de la Reserva Natural Especial de las Dunas de Maspalomas. Impulsada por el Cabildo de Gran Canaria, la campaña se lanzó en abril de 2024 y promueve la implicación del sector privado de la isla para dar a conocer el valor de este espacio natural y difundir buenas prácticas para su disfrute.

Como parte de su colaboración, todos los hoteles de Lopesan Hotel Group en Gran Canaria proyectan en las recepciones, habitaciones y canales de comunicación interna un vídeo explicativo que fomenta el respeto y cuidado de las dunas de Maspalomas entre sus huéspedes y equipo interno. Además, empleados del grupo han visitado la reserva natural para conocer a fondo el espacio y las labores de conservación que se realizan, con el objetivo de desarrollar una labor de concienciación a los huéspedes.

La participación en esta iniciativa también supone un ejemplo de la implicación de la compañía en el desarrollo de la comunidad local y de colaboración con las administraciones públicas.

Circularidad

Bajo el principio de que “el mejor residuo es el que no se genera”, Lopesan Hotel Group incorpora los principios de la economía circular en todos sus procesos para contar con un sistema efectivo de reutilización, reciclaje y minimización de los residuos. Este objetivo incluye también la implicación y concienciación de su plantilla y huéspedes para que integren buenas prácticas en su día a día en los hoteles.



LOPESAN CIRCULAR

Mediante el desarrollo de un nuevo Plan de Reducción del Desperdicio, la estrategia de sostenibilidad plantea nuevos objetivos y medidas de reducción de residuos generados en las instalaciones del grupo. Los ejes de este pilar son:

- **Reducción de residuos:** identificación y evaluación de los residuos generados (criterios de peligrosidad, composición y método de gestión) e identificación de medidas para su reducción.
- **Involucración de la cadena de valor,** mediante la colaboración con terceros (asociaciones especializadas, iniciativas globales, etc.), implementación de este criterio en la selección de proveedores, y concienciación de empleados y huéspedes.

Objetivos de reducción para 2030

-50%

de residuos no peligrosos

0

plásticos de un solo uso

-60%

del desperdicio alimentario

Nota: objetivos de reducción respecto a los datos de 2022.



Circularidad

Acción integral para la minimización de residuos

Los principales residuos que se generan en un hotel son asimilables a los residuos urbanos (vidrio, papel y cartón, envases ligeros, plásticos, chatarra, poda, aceite vegetal, residuos alimentarios...), residuos inertes y, en menor proporción, residuos peligrosos.

Lopesan Hotel Group trabaja de manera consistente para trasladar los principios de la economía circular a sus procesos y contribuir, de este modo, a la reducción del consumo de materias primas y a la minimización de la generación de residuos. Todos sus centros cuentan con un sistema de separación de residuos en origen que facilita su posterior reciclaje y/o valorización. Además, los hoteles en España están habilitados con contenedores, prensas verticales y auto-compactadores que facilitan la gestión y reducción del volumen de los residuos *in situ*.

Entre las principales acciones desarrolladas en los últimos años destacan las siguientes:

- **Desarrollo de una política de compras sostenible**, que involucre a los proveedores en el compromiso corporativo en la gestión de residuos.
- **Reducción de plásticos de un solo uso**, gracias a medidas como la sustitución de los envases imprescindibles por envases de cartón, la eliminación de las pajitas y removedores, o el cambio de los vasos de plástico por vasos de polycarbonato y polipropileno o cartón.
- **Control del desperdicio alimentario** en servicios de buffet mediante la aplicación de la herramienta Buffet Waste.
- **Uso de soportes digitales para la reducción del uso de papel**, con beneficios a diversos niveles: medioambiental, mejora del servicio a los clientes (mayor facilidad de uso y agilidad de plataformas digitales) y reducción del coste asociado a los servicios de impresión.
- **Medidas generales de reutilización y reciclaje**, incluyendo formación y sensibilización a todo el personal, y disponibilidad de medios y contenedores para la separación selectiva de residuos.

Todos los hoteles del grupo cuentan con un sistema de separación de residuos en origen que facilita su posterior reciclaje y/o valorización.



Circularidad

Indicadores de reducción de residuos

Gracias a las medidas de mejora continua en la gestión de residuos, en 2024 se ha conseguido mantener la tendencia a la reducción de residuos generados en todas las categorías, así como en la intensidad de volumen por estancia.

El 91,33% de los residuos no peligrosos y peligrosos generados en los hoteles en España se entrega a gestores autorizados. El 8,67% restante se entrega al complejo ambiental de Juan Grande (Gran Canaria), donde una parte es valorizada mediante producción de biogás y bioestablizado y para la recuperación de fracciones de elementos reciclables. El resto se deposita en el vaso de vertido.

En 2024 se ha alcanzado una reducción del 11,6% en la intensidad de residuos generados en relación a 2022 (año base).

Residuos generados en hoteles propios y en gestión en España

Residuos generados (kg)	2021	2022	2023	2024
Residuos no peligrosos	3.424.971 (99,76%)	6.553.335 (99,85%)	6.818.144 (99,85%)	6.530.536 (99,85%)
Residuos peligrosos	8.122 (0,24%)	9.843 (0,15%)	10.144 (0,15%)	9.634 (0,15%)
Total residuos	3.433.093	6.563.178	6.828.288	6.540.170
Residuos generados (kg/estancia)				
Intensidad de volumen de residuos generados	2,34	2,08	1,95	1,84



Circularidad

Desperdicio alimentario

Una de las prioridades en materia de circularidad y gestión de residuos es el control y reducción del desperdicio alimentario. Consciente de la gran cantidad de comida que se procesa diariamente en sus hoteles, Lopesan Hotel Group ha desarrollado en los últimos años un programa específico de reducción del desperdicio alimentario, basado en tres grandes líneas de actuación:

- **Inversión en tecnologías avanzadas** para un control exhaustivo del desperdicio generado y la aplicación de medidas personalizadas en cada instalación. Destaca en este sentido la extensión del *software* Buffet Waste a nuevos hoteles.

- **Procedimientos internos de gestión y planificación**, que permitan adaptar la oferta alimentaria a las necesidades reales de cada servicio.
- **Concienciación de los grupos de interés** sobre la necesidad de trabajar conjuntamente contra el desperdicio alimentario. Destaca en este punto el acuerdo con la plataforma Too Good To Go, que permite vender a los usuarios de la app packs sorpresa con la comida que no ha sido consumida a precios muy reducidos.

Desperdicio alimentario generado en hoteles propios y en gestión en España

Desperdicio alimentario (kg)		
2022	2023	2024
409.844	351.973	152.738

Tasa de desperdicio		
2022	2023	2024
0,055	0,043	0,019



Extensión del sistema Buffet Waste a nuevos hoteles

En 2024 se ha cubierto una nueva fase en la extensión del sistema de control de desperdicio alimentario Buffet Waste en hoteles del grupo. Este *software* de inteligencia y visión artificial permite monitorizar en tiempo real el residuo alimentario generado, permitiendo optimizar la gestión de la cocina y la sobreoferta en los buffets. El sistema también genera informes automáticos con las ratios por servicio, el cumplimiento de los objetivos definidos, la huella de carbono o la huella hídrica, permitiendo al mismo tiempo reducir el impacto ambiental y optimizar el uso de recursos.

La aplicación del sistema Buffet Waste a nuevos hoteles del grupo ha permitido una reducción del desperdicio alimentario del 22% en 2024.



Reutilización de las cápsulas Nespresso usadas en los hoteles

En 2024 se ha dado continuidad a la colaboración con Nespresso en la recogida de las cápsulas utilizadas en los hoteles para que puedan ser recicladas. El aprovechamiento de estas cápsulas es completo: el aluminio se reutiliza para la elaboración de todo tipo de objetos y los posos del café se convierten en abono.

Para visualizar esta iniciativa, se ha instalado en uno de los hoteles participantes en la iniciativa una bicicleta fabricada con el aluminio de 600 cápsulas de Nespresso reutilizadas. En este proyecto participa también la marca de bicicletas sueca Vélosophy, que aporta un fin social al donar cada una de las bicicletas vendidas a escolares de África mediante la iniciativa World Bicycle Relief.

337.400
cápsulas Nespresso recogidas en 2024



Dispensadores km 0: reducción de agua, plástico y emisiones

Una acción como la instalación de dispensadores de agua km 0 con botellas rellenables en las zonas comunes de los hoteles tiene un impacto integral en la protección del medioambiente: eliminación de botellas de plástico de un solo uso, reducción de emisiones de CO₂ y del consumo de agua.

109.452
botellas ahorradas

1.642
kg de plástico evitados

23.441
emisiones de CO₂ evitadas

409.639
litros de agua ahorrados

Nota: datos acumulados desde la instalación de dispensadores km. 0 en junio de 2023.

Agua

El agua es uno de los recursos más importantes para el correcto desarrollo de la actividad diaria en los hoteles del grupo. La ubicación de la mayor parte de los establecimientos en una región de estrés hídrico como las Islas Canarias aumenta la exigencia de la compañía en este ámbito, mediante la incorporación de medidas de ahorro en el día a día y, de nuevo, la concienciación de empleados y huéspedes.



ESTRATEGIA

2030

CUIDANDO CADA GOTA

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 se enfoca en la reducción del consumo y la promoción de un modelo más sostenible, a partir de iniciativas que optimicen el uso del agua y fomenten la concienciación sobre la conservación de este recurso natural. Los ejes de este pilar son:

- **Cálculo de la huella hídrica:** mejora de la metodología de cálculo de la huella hídrica mediante un sistema robusto de recopilación de datos.
- **Reducción y reutilización:** desarrollo de medidas para la reducción del consumo y el aumento de la reutilización de agua.
- **Información y concienciación:** elaboración de un plan de comunicación y concienciación para huéspedes y empleados.

Objetivos de reducción para 2030

-30%

del consumo de agua de abasto

60%

de reutilización de agua para uso no potable

Nota: objetivos de reducción respecto a los datos de 2022.



 Agua

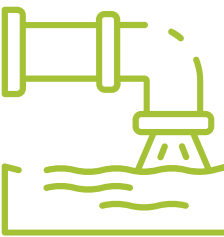
Acción integral para la reducción del consumo de agua

Las instalaciones hoteleras requieren de un importante volumen de agua para su funcionamiento y mantenimiento, desde el consumo directo de los huéspedes en cada habitación hasta el agua utilizada en piscinas, jardines, centros de spa y otros servicios (limpieza, restauración, etc.). Por ello, Lopesan Hotel Group desarrolla un plan de acción integral con diversas líneas de actuación:



Sistemas de gestión y control del consumo:

- Mediciones de consumos diarios, con la colocación de contadores por zonas y usos.
- Establecimiento de ratios de consumos mensuales y seguimiento de los resultados de datos de consumos.
- Mantenimiento adecuado de la red de agua potable y de las redes de riego, para detectar fugas.



Buenas prácticas en el mantenimiento de instalaciones:

- Utilización, siempre que sea posible, de sistemas de riego por goteo y regar en horas de baja insolación.
- Limpieza de zonas comunes asfaltadas mediante barredoras mecánicas, en lugar de mangueras.
- Mantenimiento adecuado de las piscinas para evitar fugas o pérdidas, y de maquinaria como lavadoras y trenes de lavado.
- Depuración de las aguas grises utilizadas para el riego de jardines.



Instalación de soluciones de ahorro:

- Reducción del volumen de las cisternas en los baños.
- Uso de sistemas de control de caudal en duchas y lavamanos (cabezales de bajo caudal, aireadores, etc.).
- Adquisición de maquinaria de bajo consumo (lavadoras, trenes de lavado, etc.).



Promoción de un uso racional entre huéspedes, empleados y proveedores:

- Cambio de toallas únicamente cuando lo soliciten.
- Limpieza sostenible en las habitaciones para que el huésped pueda elegir que no le limpien la habitación al día siguiente.
- Cartelería en habitaciones y zonas comunes con consejos a huéspedes y empleados.
- Acciones de formación y sensibilización entre empleados y proveedores (España y Austria).



En relación con la gestión de los vertidos generados, los hoteles Costa Meloneras y Villa del Conde cuentan con sistemas de depuración propios de aguas residuales. Estos sistemas permiten reducir el volumen de agua vertida a la red de alcantarillado y, por otro lado, reutilizar el agua depurada para el riego de zonas verdes y reducir las necesidades de captación de agua de red.



Indicadores de consumo de agua

Consumo de agua en hoteles propios

Captación de agua (m³)	2021	2022	2023	2024
Agua de abasto	295.118	546.678	448.742	581.762
Total agua captada	295.118	546.678	448.742	581.762
Intensidad de agua consumida (m³ / estancia)				
Intensidad de agua consumida	0,26	0,27	0,20	0,26

Consumo de agua en hoteles propios y en gestión en España

Captación de agua (m³)	2021	2022	2023	2024
Agua de abasto	488.855	829.799	786.419	945.769
Total agua captada	488.855	829.799	786.419	945.769
Intensidad de agua consumida (m³ / estancia)				
Intensidad de agua consumida	0,33	0,31	0,22	0,27

El volumen de agua depurada ha alcanzado en 2024 los 34.887 m³ frente a los 14.371 m³ del año anterior (+142,7%).

PERSONAS

El bienestar de las personas es un objetivo central para Lopesan Hotel Group, considerando tres colectivos principales: su equipo de profesionales, garantizando la calidad del entorno laboral; los clientes, mediante un servicio excelente; y las comunidades en las que opera, contribuyendo a su progreso social y económico.



EQUIPO LOPESAN



Las personas, motor de excelencia

El bienestar del equipo de profesionales que forma Lopesan Hotel Group es un aspecto prioritario en el objetivo de la compañía de garantizar la excelencia en todos sus ámbitos de acción. Esta meta se aborda con una visión transversal, que integre beneficios laborales, política retributiva justa, promoción de la igualdad y del trabajo entre las mujeres, y acciones de retención y atracción del talento para reforzar el sentimiento de pertenencia.



ESTRATEGIA

2030

EN EL CENTRO DE LOPESAN

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 aborda el pilar del equipo desde tres líneas de acción principales, orientadas a la mejora del bienestar, el desarrollo del talento y la identificación con los valores corporativos:

- **Reforzar la gestión del empleado:** desarrollar medidas de conciliación para mejorar la satisfacción y el compromiso con el empleado.
- **Reforzar la retención y desarrollo del talento:** implementar un plan de formación y de digitalización para maximizar la eficiencia y competitividad.
- **Reforzar el sentimiento de pertenencia:** fortalecer y fomentar la identificación del empleado con los valores, la misión y la visión de Lopesan.

Lopesan Hotel Group aborda el objetivo del bienestar del equipo con una visión transversal, que integre beneficios laborales, política retributiva justa, promoción de la igualdad y refuerzo del sentimiento de pertenencia.





Equipo humano

La división hotelera de Lopesan Hotel Group cuenta con 5.077 profesionales repartidos en cuatro mercados: España, República Dominicana, Alemania y Austria. El 49,4% de la plantilla está formada por mujeres.

El equipo de hoteles propios cuenta con 2.024 profesionales, con una representación femenina del 55,2%. Por su parte, el equipo humano en España, tanto en hoteles propios como en régimen de gestión, alcanza las 2.894 personas, con un 54,5% de mujeres.

Equipo de la división hotelera

Empleados	2022	2023	2024
Nº de empleados hombres	2.266	2.447	2.568
Nº de empleados mujeres	2.134	2.336	2.509
Total empleados	4.400	4.783	5.077

Equipo de hoteles propios en España

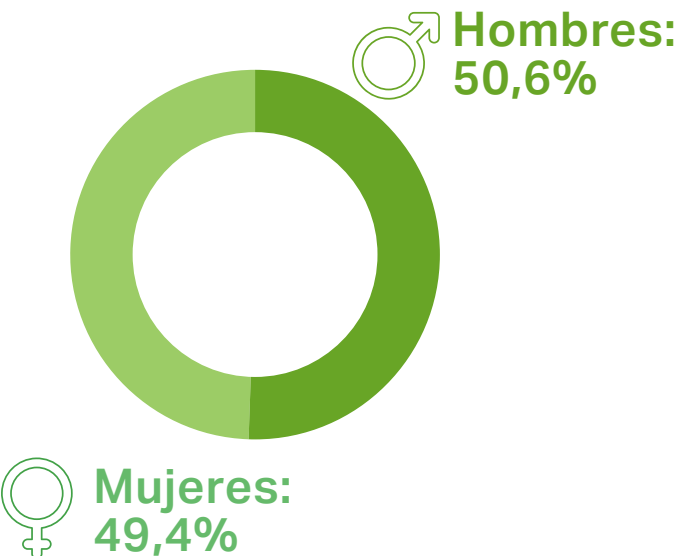
Empleados	2022	2023	2024
Nº de empleados hombres	846	853	907
Nº de empleados mujeres	1.007	1.020	1.117
Total empleados	1.853	1.873	2.024

Datos destacados

5.077
empleados

4
mercados

Distribución por género:



El orgullo de formar parte de Lopesan

Lopesan Hotel Group trabaja desde años atrás en el desarrollo de un programa de gestión del equipo humano, a partir de la implantación progresiva de nuevas herramientas y propuestas que dan respuesta a las necesidades de los empleados y contribuyen de forma activa a su crecimiento personal y profesional dentro de la compañía. Este objetivo se desarrolló inicialmente mediante el Plan Estratégico de Recursos Humanos 2018-2022, que fue ampliado a una segunda fase tras la situación provocada por la pandemia y que integró una serie de iniciativas centradas en construir un entorno laboral más cercano, personal y participativo.

Estas iniciativas se materializaron en el proyecto RHevolución, que marcó un primer hito en la ambición de situar a las personas en el centro de las decisiones de la compañía, de acuerdo con los ejes establecidos en el Plan Estratégico de Recursos Humanos. En el marco de RHevolución se desarrollaron nuevos canales de comunicación interna y herramientas de fomento de la participación, metodologías de evaluaciones del desempeño, fomento de la promoción interna o una estrategia renovada de *employer branding*.

Proceso de escucha

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 fija nuevos objetivos en este ámbito, situando de nuevo a las personas como pilar imprescindible en el crecimiento de la compañía y, particularmente, en la meta de conjugar este crecimiento con los objetivos de desarrollo sostenible. Como en el resto de los pilares del nuevo plan, las metas fijadas en el ámbito de la gestión del talento surgen de un profundo proceso de análisis, que ha

considerado de forma prioritaria las necesidades destacadas por los propios trabajadores en los diferentes procesos de escucha realizados en los últimos años.

Entre las iniciativas desarrolladas destacan el proyecto Evoción (ver página siguiente) o el programa Lopesan Vita, lanzado como piloto en 2024, que simbolizan la renovada ambición de la compañía de ser referente en el ámbito laboral dentro del sector hotelero. Lopesan Vita se orienta a la mejora de la calidad de vida del equipo tanto el ámbito laboral como el personal, con acciones en cuatro ámbitos de la salud: mental, física, colectiva y financiera.

El proyecto Evoción simboliza la renovada ambición de la compañía de ser referente en el ámbito laboral dentro del sector hotelero.





Evoción, “la emoción de la evolución”

Uno de los principales proyectos desarrollados por la compañía en 2024 es Evoción, una iniciativa de gestión del talento que persigue consolidar el liderazgo de Lopesan Hotel Group en el ámbito laboral dentro del sector. El objetivo principal de Evoción es incentivar la captación de nuevo talento y, al mismo tiempo, fidelizar a las personas que ya forman parte del equipo.

Para ello, se trabaja en el desarrollo de una serie de iniciativas y acciones que ayuden a fortalecer el vínculo de los colaboradores con la compañía, a través del crecimiento como equipo, el reconocimiento de los esfuerzos de cada persona y el impulso del talento. Con ello, se pretende evolucionar y enriquecer la experiencia de cada trabajador en su día a día para desarrollar una vida laboral más satisfactoria. En paralelo, se está diseñando un programa para atraer a nuevos profesionales, que contribuyan a revitalizar la pujanza del sector turístico.

Compromiso con la igualdad de derechos y oportunidades

El Código Ético de Lopesan Hotel Group recoge los principios básicos de la compañía en la relación y gestión de los profesionales del equipo. Estos principios pueden resumirse en los siguientes puntos:

- **Compromiso con los principios de igualdad de oportunidades, diversidad, respeto a las personas y no discriminación**, por cualquier causa (raza, sexo, idioma, religión, discapacidad, orientación sexual, opinión, origen, posición económica, nacimiento, afiliación sindical u otra condición o circunstancia personal/social).
- **Rechazo frontal a cualquier comportamiento o actitud del personal que pueda suponer un acoso moral o sexual** o que pueda atentar contra la dignidad de las personas.

- **Respeto a la vida personal y familiar de sus profesionales** y promoción de políticas de conciliación que faciliten el mejor equilibrio entre ellas y las responsabilidades laborales de los mismos.
- **Cultura corporativa basada en el mérito**: principio básico de ofrecer las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional a cualquier persona.
- **Promoción de la formación de los empleados**, para garantizar la igualdad de oportunidades y el desarrollo de su carrera profesional.

El Código Ético recoge los principios básicos de la compañía en la relación y gestión de los profesionales del equipo, basados en la igualdad de oportunidades, la diversidad, el respeto y la no discriminación.



Igualdad de género

Los diversos centros de trabajo de Lopesan Hotel Group cuentan con su propio plan de igualdad, que vela por ofrecer el mismo trato en todos los aspectos a cualquier persona. A nivel de grupo, la compañía cuenta con un protocolo común de negociación, implantación y seguimiento de los planes de igualdad, con el objetivo de aplicar unos criterios unificados y dar cumplimiento a la normativa laboral aplicable en cada territorio.

Respecto a la paridad, la compañía prioriza la profesionalidad de cada miembro de la plantilla, independientemente de su género. En este sentido, ha logrado mantener el equilibrio entre el personal base y trabaja intensamente para extender el equilibrio entre los mandos intermedios y los directivos. En 2024, las mujeres suponen el 55,2% de los empleados y el 30% de los puestos directivos en hoteles propios en España.

Empleados por categoría profesional desglosado por sexo, en hoteles propios en España

	2022	2023	2024
TOTAL	1.853	1.873	2.024
Directivos	14	11	13
Hombre	11	8	9
Mujer	3	3	4
% mujeres sobre total directivos	22,9%	27,4%	30,23%
Mandos intermedios	238	236	277
Hombre	152	147	164
Mujer	86	89	113
% mujeres sobre total mandos intermedios	36,1%	37,8%	40,80%
Personal base	1.600	1.260	1.734
Hombre	683	543	734
Mujer	917	716	1000
% mujeres sobre total personal base	57,3%	56,8%	57,67%



Acciones contra situaciones de acoso o discriminación

Para prevenir, mitigar y gestionar el riesgo de situaciones de acoso o discriminación, los planes de igualdad definen una serie de acciones y medidas como sensibilizar y formar a la plantilla en materia de igualdad, eliminar la comunicación sexista, evitar discriminaciones y favorecer la igualdad de oportunidades, establecer los canales para presentar propuestas relacionadas con la igualdad o asegurar la total objetividad en los procesos de selección y contratación, entre otras.

Los planes recogen también los indicadores a seguir para avanzar en el objetivo de la paridad, como las contrataciones realizadas segregadas por género, jornada laboral, departamento y categoría profesional; las promociones realizadas segregadas por género y categoría; o las conversiones de contrato a indefinidos segregados por género y categoría. Cada plan de igualdad define de forma individual el protocolo de seguimiento y evaluación para aquellos casos presentados/denunciados.

Brecha salarial

La Política de Sostenibilidad de Lopesan Hotel Group establece también la responsabilidad de ofrecer una remuneración justa y dentro del marco legal. Por ello, dadas las especiales características del negocio turístico, la compañía incide especialmente en la reducción de la brecha salarial entre profesionales que realizan una misma labor y en igualdad de condiciones en cuanto a puesto de trabajo y responsabilidades.

La brecha salarial que se observa en la categoría “Directores” responde a la disparidad de cargos directivos y a los distintos grados de responsabilidad de cada uno de ellos. A fecha de emisión del presente informe, el grupo se encuentra trabajando en aplicar las medidas aprobadas en el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Brecha salarial de la división hotelera en España

	2022	2023	2024
Directores de hotel	19,02%	14,04%	16,64%
Mandos intermedios	6,12%	0,55%	2,62%
Operarios	-1,32%	-1,94%	-2,16%

Nota: la brecha salarial refleja la diferencia entre el salario bruto base de hombres con respecto al de las mujeres (%).



Integración de personas con discapacidad funcional

El principio de igualdad de derechos y oportunidades se extiende al colectivo de personas con discapacidad funcional. El objetivo es contribuir a normalizar la diversidad funcional en el mundo laboral, como una forma de mejorar la sociedad, generar ambientes de trabajo inclusivos y fomentar la igualdad.

En este mismo sentido, la compañía trabaja en garantizar la accesibilidad universal en sus instalaciones, mediante inversiones

para eliminar barreras (ascensores, rampas y servicios adaptados en hoteles y centros de trabajo) y facilitar su uso autónomo por parte tanto de huéspedes como de sus profesionales.

En 2024, la cifra de personas con diversidad funcional en la plantilla de la división hotelera en España ha ascendido a 60.

Estabilidad laboral

De forma coherente con el propósito de promover las mejores condiciones laborales posibles y de fortalecer el sentimiento de pertenencia al proyecto, Lopesan Hotel Group apuesta por mantener una plantilla estable en sus hoteles. En este sentido, la compañía trabaja en el incremento constante del porcentaje de profesionales que cuentan con contrato fijo.

En 2024, el porcentaje de trabajadores con contrato fijo en hoteles propios ha alcanzado el 90%, consolidando el incremento progresivo de esta modalidad de contrato registrado en años anteriores.

Conciliación de la vida familiar y laboral

Como parte de la mejora continua de la calidad del entorno laboral, la compañía también potencia medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, con especial incidencia en la corresponsabilidad. Por ejemplo, para la organización de la operativa que exige personal en horarios continuados, se diseñan turnos de trabajo que distribuyen los días festivos y la nocturnidad entre toda la plantilla, a menos que algún trabajador tenga impedimentos médicos para afrontar estas tareas.

En materia de desarrollo profesional, se prevén medidas para que las bajas por maternidad y/o paternidad, así como cualquier otra ausencia ligada a la situación familiar, no penalicen a los empleados en su vida profesional. Además, los trabajadores en establecimientos ubicados en España cuentan con una guía de conciliación con descuentos en guarderías, campamentos y actividades extracurriculares asociados al programa de conciliación familiar.

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

	2022	2023	2024
Personal fijo hombres	35,47%	37,24%	38%
Personal fijo mujeres	40,07%	43,14%	46,29%
Total fijos	75,54%	80,38%	84,29%
Personal eventual hombres	10,18%	7,60%	6,83%
Personal eventual mujeres	14,23%	10,34%	8,91%
Total eventuales	24,41%	17,94%	15,74%

Beneficios sociales a profesionales Lopesan

Mantener un equipo unido y motivado es clave para desarrollar el sentimiento de pertenencia a Lopesan Hotel Group. Por ello, la compañía ofrece a los profesionales de su equipo una serie de beneficios adicionales a su salario, entre las que destacan las siguientes:

- Seguro médico con una cobertura sanitaria completa.
- Descuentos especiales en estancias en establecimientos hoteleros y otros servicios gestionados por el grupo.
- Tarifa especial en el gimnasio Titán Gym Meloneras para el personal de Lopesan y sus familiares.
- Día de cumpleaños libre.
- Participación en el programa “Contigo Más”, que permite disfrutar de ventajas de tipo comercial en empresas asociadas.



Desarrollo personal y profesional

Como parte del objetivo de garantizar el mejor entorno laboral y contribuir activamente al desarrollo personal y profesional del equipo, Lopesan cuenta con un Plan de Formación anual centrado en áreas de interés estratégico para la compañía, como la orientación al cliente, la seguridad en el trabajo, el aprendizaje de idiomas o el desarrollo de 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 compañía, 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.



Promedio de horas de formación anuales por sexo y categoría profesional en España

	2022	2023	2024
General / total	3,40	10,30	3,42
Por género			
Hombres	3,81	12,59	3,68
Mujeres	3,39	8,35	3,20
Por categoría profesional			
Directores	0,17	0,42	0,39
Mandos intermedios	0,56	1,01	1,30
Personal base	3,29	9,54	2,19

Entorno laboral seguro y saludable

Otro elemento esencial de la cultura corporativa de Lopesan Hotel Group es la protección de la salud, la seguridad y el bienestar de las personas que forman su capital humano. La compañía trabaja cada día para proporcionar a sus profesionales un entorno laboral seguro y saludable, acorde con los estándares nacionales e internacionales más exigentes.

La gestión de la seguridad y la salud de los trabajadores exige un proceso de sensibilización y formación, así como la identificación de riesgos y medidas de mitigación para conseguir una reducción de los accidentes laborales. La compañía dispone de diferentes instrumentos para promover la salud de sus empleados y prevenir los riesgos laborales. Cabe destacar la estrategia basada en la Política de prevención de riesgos laborales (PRL) y, por otro lado, los planes de formación y concienciación en este ámbito.

Acciones específicas por país

En España, se desarrolla un sistema de gestión de riesgos laborales integrado en todos los niveles de actividad, que cuenta con la certificación ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Por su parte, los establecimientos hoteleros en Europa cuentan con un Comité de Salud y Seguridad para cada establecimiento, en el que están representados el 100% de los trabajadores y que mantienen reuniones cuatrimestrales para establecer los objetivos del año, evaluar los resultados y establecer medidas correctivas y preventivas.

Por último, en la división en República Dominicana, el Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) tiene por finalidad prevenir y cubrir los

daños ocasionados por accidentes de trabajo y enfermedad profesionales. La misma entidad realiza formaciones a solicitud de la asociación de hoteles.

Accidentes de trabajo

	2022	2023	2024
Hombres			
Nº de accidentes de trabajo con baja	63	81	95
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	1.285	1.658	2.562
Nº de horas reales trabajadas por los empleados	1.549.872	1.541.410	1.654.368
Índice de frecuencia*	29,03	32,44	37,48
Índice de gravedad**	0,61	0,79	1,27
Mujeres			
Nº de accidentes de trabajo con baja	68	77	120
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	1.205	1758	2.860
Nº de horas reales trabajadas por los empleados	1.844.824	1.845.064	2.037.408
Índice de frecuencia*	30,90	24,39	47,61
Índice de gravedad**	0,51	0,44	1,06
Totales			
Nº de accidentes de trabajo con baja	131	158	210
Nº de días perdidos por accidentes de trabajo con baja	2.463	3.416	5.365
Nº de horas reales trabajadas por los empleados	3.394.696	3.386.474	3.724.160

* 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.

Absentismo

Por su parte, los datos de absentismo muestran un incremento significativo respecto al año anterior. Esta evolución responde a una combinación de factores socioeconómicos y sanitarios. Según un informe de Randstad Research publicado en marzo de 2025, el índice de absentismo laboral en España aumentó en 2024 con respecto al año 2023. Este repunte se debe, en parte, al crecimiento de las bajas médicas por trastornos

de salud mental, que se han intensificado tras la pandemia y en un contexto de creciente presión laboral e incertidumbre económica.

Adicionalmente, el *Informe Trimestral del Mercado de Trabajo* del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones señala que las enfermedades comunes, —particularmente,

las de tipo respiratorio y psicológico—, siguen siendo la principal causa de baja, lo que se ha visto exacerbado por el incremento de diagnósticos y la mayor concienciación sobre la salud emocional. Este fenómeno también se relaciona con un entorno laboral cambiante, en el que el teletrabajo parcial y la digitalización han transformado la relación de los empleados con el trabajo, afectando su compromiso y bienestar general.

Absentismo laboral por sexo en hoteles propios en España

	2022	2023	2024
Hombres			
Nºde días de absentismo laboral	12.160,61	14.053,23	42.439,00
Nºtotal de días laborables	231,00	228,00	230,00
Tasa de absentismo laboral*	5.264,3	6.613,70	18.451,74
Mujeres			
Nºde días de absentismo laboral	17.957,89	23.633,91	72.717,00
Nºtotal de días laborables	231,00	228,00	230,00
Tasa de absentismo laboral*	7.773,98	10.365,75	31.616,09
Totales			
Nº de días de absentismo laboral	30.118,50	37.687,14	115.156
Tasa de absentismo laboral*	13.038,31	16.529,45	50.067,83

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



ATENCIÓN AL CLIENTE

Excelencia en la atención al cliente

Uno de los puntos de la visión de la compañía recoge el objetivo de “conseguir la satisfacción del cliente a través de modelos de mejora continua como camino a la excelencia”. El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 incide en este aspecto como parte del compromiso continuo de Lopesan Hotel Group por ofrecer experiencias excepcionales a los huéspedes de todos sus establecimientos hoteleros.

ESTRATEGIA 2030

SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

El objetivo en la relación con los clientes es asegurar que cada interacción con los servicios ofrecidos supere las expectativas, fortaleciendo así la relación con ellos y manteniendo los más altos estándares de calidad y satisfacción. Para ello, el plan propone la siguiente línea de acción:

- **Desarrollo de un sistema de gestión de quejas / reclamaciones**, centrado en escuchar activamente las necesidades de los clientes y responder de manera eficaz y oportuna a cualquier preocupación. Para ello, plantea una acción integral, con la elaboración de un flujo detallado de trabajo desde la recepción a la resolución de una queja o reclamación, la capacitación del personal y el establecimiento de un sistema robusto de captura y registro de la información para su adecuado análisis y resolución.

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 incide en el objetivo de conseguir la máxima satisfacción del cliente como parte del compromiso continuo de Lopesan Hotel Group por ofrecer experiencias excepcionales a sus huéspedes.

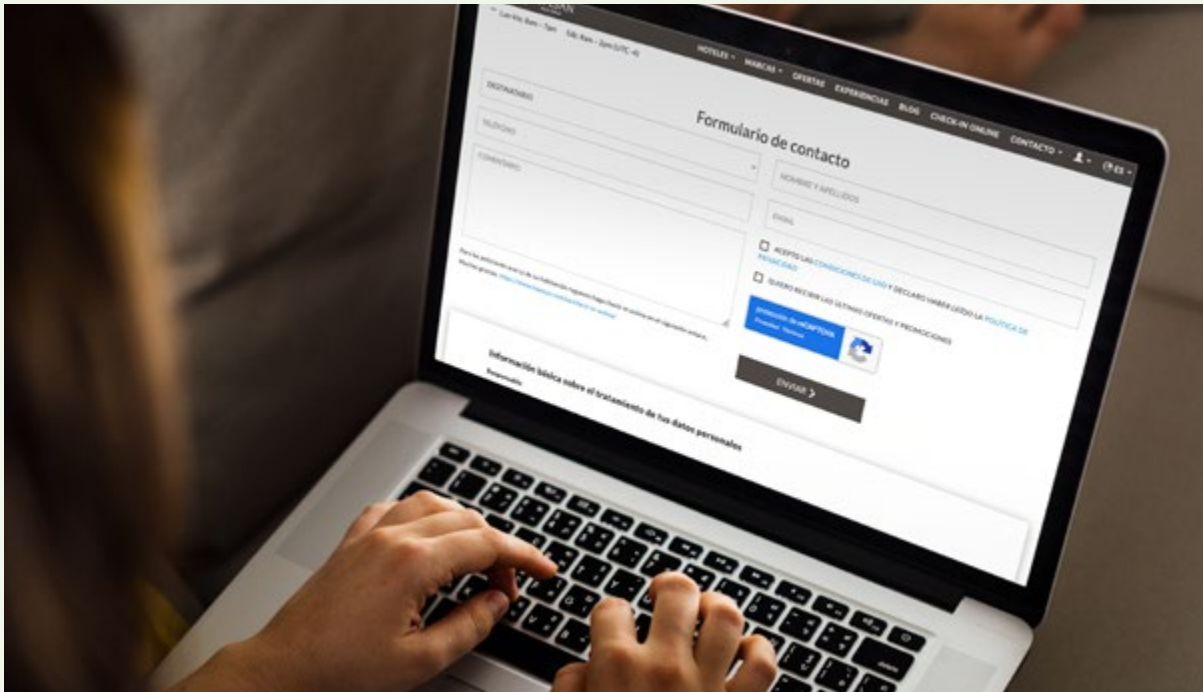




Mejora continua de los índices de satisfacción

Los clientes son el centro de la gestión hotelera desarrollada por Lopesan Hotel Group, por lo que la compañía desarrolla todos los recursos y herramientas para garantizar su satisfacción en todo momento. Para ello, realiza un análisis en base a las encuestas que se envían a los clientes cuando finalizan su estancia. Este análisis de su experiencia permite detectar sus necesidades y motivaciones con el fin de que puedan ser cubiertas al 100%.

En el análisis llevado a cabo en 2024 se ha logrado mantener la tendencia de mejora continua de los últimos ejercicios en satisfacción y reputación *online*. Entre los asuntos de mayor preocupación entre los clientes destaca la privacidad de los datos personales que aportan voluntariamente al usar las aplicaciones de acceso y compra *online*. Por ello, la compañía realiza un seguimiento de las reclamaciones sobre la potencial violación de la privacidad y la fuga de datos.



Atención a incidencias

Lopesan pone a disposición de todos sus clientes un formulario de contacto a través de su página web para hacer llegar sus quejas y sugerencias. Asimismo, cada establecimiento cuenta con personal cualificado para atender y dar solución a los posibles incidentes y reclamaciones. El 100% de las quejas y reclamaciones son objeto de estudio por parte de la compañía, con el objetivo de identificar aspectos de mejora y aplicar las correcciones necesarias para garantizar el mejor servicio a los clientes.

Índices de satisfacción de los clientes

	2021	2022	2023	2024
Índice de reputación online (GRI de Reviewpro)	84,60%	86,80%	87,72%	88,26%
Índice de satisfacción cliente (GSS)	87,20%	87,29%	85,61%	87,67%





Impacto positivo en la comunidad

Junto con el compromiso con empleados y clientes, Lopesan Hotel Group extiende su responsabilidad social a las comunidades locales en las que se ubican sus hoteles, con el objetivo de apoyar directamente la economía local, generar empleo y fomentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. Además, la compañía se compromete a colaborar con fundaciones y otras entidades en la concienciación y formación sobre la importancia de actuar de forma sostenible.



CONTRIBUCIÓN INTEGRAL

El Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 aborda la relación con las comunidades locales desde los enfoques económico, social y cultural, como ejes del impacto positivo de la actividad de la compañía en los territorios en los que opera:

- **Apoyo a la comunidad:** evaluación de las necesidades de la comunidad y apoyo a proveedores e iniciativas locales.
- **Contribución social:** colaboración con fundaciones y ONGs para apoyar causas sociales como la educación y la inclusión social.
- **Compromiso con la cultura:** patrocinio y organización de eventos culturales con el fin de promover la cultura local.

La compañía extiende su responsabilidad social a las comunidades locales, con el objetivo de apoyar la economía local, generar empleo y fomentar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas.





Crecimiento sostenible con enfoque local

Grupo Lopesan ha trabajado intensamente en los últimos años para fortalecer su presencia internacional, alcanzando una red de 22 centros hoteleros distribuidos en cinco países de tres continentes. No obstante, mantiene un fuerte vínculo con su territorio de origen —las Islas Canarias—, cuyo desarrollo y bienestar continúan siendo una prioridad estratégica desde el nacimiento de la compañía.

Esta visión dual (global y local) refuerza el compromiso corporativo con el progreso de las comunidades en las que opera, impulsando un modelo de crecimiento que promueve el respeto por el entorno y el desarrollo económico sostenible, basado en los principios de equidad y justicia social.

Con este propósito, el grupo incorpora cada año a su agenda corporativa diversas iniciativas sociales, solidarias, deportivas y culturales que contribuyen a fortalecer el tejido social y a construir entornos más cohesionados y humanos. Además, su participación activa en ferias y eventos internacionales le permite mantenerse conectado con las dinámicas del sector turístico y con sus principales grupos de interés.

Las acciones sociales, culturales y solidarias en las que participa el grupo refuerzan su papel como agente activo en la construcción de comunidades más unidas y sostenibles.

Principios para un impacto social positivo

La Política de Sostenibilidad de Lopesan Hotel Group también detalla los principios de actuación de la compañía en la relación con las comunidades locales. En este ámbito, destacan las siguientes líneas de acción:

- 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 opera.

Abastecimiento sostenible y de proximidad

La excelencia en el servicio que define a Lopesan se apoya en un suministro constante de bienes de alta calidad, capaces de satisfacer las expectativas de los clientes que confían en el grupo. Para ello, la compañía colabora con una red diversa de proveedores, alineada con una estrategia de compras responsable y fundamentada en criterios ecológicos, éticos y de proximidad.

Durante 2024, Lopesan ha reforzado su apuesta por el **Proyecto del Compromiso de Compras a Proveedores Locales y Sostenibles**, una iniciativa clave para generar valor en las comunidades donde opera. Esta política impulsa la contratación de proveedores locales, promoviendo el desarrollo económico del entorno y contribuyendo a la creación de una cadena de valor más sostenible.

En 2024, el 88% del gasto en compras de la división hotelera se ha destinado a proveedores locales y regionales.



Vínculos a largo plazo con los proveedores para una cadena de valor más sostenible

La Política de Sostenibilidad de la compañía también recoge el objetivo del impulso permanente de la gestión sostenible de la cadena de suministro mediante vínculos a largo plazo con sus proveedores, basados en una relación de ética, transparencia y confianza.

El Procedimiento de Compras y Evaluación de Proveedores recoge que, para su homologación, deberán cumplir con la normativa legal vigente y se considerarán una serie de medidas de calidad, seguridad y salud, sanidad, medioambiente y gestión energética. Esta exigencia se extiende a los proveedores en activo mediante la

realización de evaluaciones al 100% de los proveedores. Junto con las condiciones económicas y de suministro del servicio, en esta evaluación se analiza su sistema de gestión y los procedimientos de calidad, responsabilidad social y riesgos laborales. En base a la Política de Sostenibilidad, se solicita su compromiso para asegurar el cumplimiento de todas las normas de protección medioambientales locales e internacionales aplicables. Este proceso de evaluación continua resulta de especial trascendencia ante la relevancia de los suministros en el funcionamiento de los hoteles; especialmente, en los servicios de restauración.

Acciones con impacto en el territorio

En su implicación con el desarrollo social y cultural de las comunidades locales, Lopesan Hotel Group impulsa iniciativas destinadas a proteger a los colectivos más vulnerables, fomentar la integración social y reducir las desigualdades, con especial atención a las Islas Canarias.

En 2024, esta vocación solidaria se ha concretado en 21 acciones de patrocinio, colaboración y donaciones, con una inversión superior a los 36.700 euros. Todas ellas están alineadas con el propósito de mejorar las condiciones de vida de las personas y reforzar el tejido social de las comunidades donde el grupo desarrolla su actividad. Además de su apoyo a causas sociales, Lopesan promueve eventos deportivos y culturales que refuerzan los valores de solidaridad, inclusión y pertenencia comunitaria.

Entre las iniciativas destacadas de 2024 se encuentran:



- **XVII Pase de Modelos Asociación Canaria Cáncer de Mama y Ginecológico.** Junto con la recaudación de fondos, este desfile

contribuye anualmente a sensibilizar a la población sobre el cáncer de mama y ginecológico y ofrecer apoyo emocional a las pacientes, ayudándolas a recuperar su autoestima.

- **Colaboración con la productora audiovisual Suelta el Mando Factoría Audiovisual, responsable del programa *Gente Maravillosa*.** Este programa de Televisión Canaria premia a personas que actúan de forma excepcional ante una situación injusta, reconociéndolas como ejemplo de civismo y buenos valores.



- **Cena de Gala del Día de los Océanos de Loro Parque Fundación.** Evento que convoca a las empresas y personalidades más relevantes de las Islas Canarias para recaudar fondos con la finalidad de proteger la biodiversidad de las islas.
- **Sorteo de entradas para el espectáculo *Bazaar del Circo del Sol*, organizado por la Fundación Pequeño Valiente.** Apoyo a esta asociación sin ánimo de lucro dedicada

a brindar apoyo constante a los menores y las familias afectadas por el cáncer infantil.

- **Festival Internacional de Folklore Villa de Ingenio “Muestra solidaria de los Pueblos”, promovido por la Asociación Cultural Coros y Danzas de Ingenio.** Certamen que busca preservar, promover y difundir la cultura tradicional y popular de Gran Canaria. Asimismo, favorece el intercambio cultural entre los pueblos del mundo y fomenta la creatividad artística desde el respeto a las personas y a la diversidad cultural.
- **Fiestas Patronales Nuestra Señora del Carmen Santida.** Celebración popular del municipio de Arucas, que refuerza la identidad cultural y el arraigo local, promoviendo la unión de la comunidad y la preservación de las tradiciones de la región.



- **Gala de Reconocimientos y Distinciones a la Sociedad Canaria de la Asociación Síndrome de Down Las Palmas.** Celebración que rinde homenaje a las personas, organizaciones e instituciones que han respaldado la misión de la asociación a lo largo de su historia.

Promoción de destinos en eventos internacionales

La presencia de Lopesan Hotel Group en ferias internacionales especializadas forma parte esencial de la estrategia del grupo para reforzar su posicionamiento global y dar visibilidad a los destinos en los que opera. En 2024, la compañía ha participado activamente en algunos de los eventos más relevantes del sector turístico a nivel nacional e internacional, impulsando la proyección de las Islas Canarias y otros destinos clave del grupo ante los principales actores de la industria.

Entre los principales encuentros con presencia del grupo destacan los siguientes:

- **FITUR 2024.** Un punto de encuentro clave para el sector turístico internacional, donde se presentaron las últimas novedades del grupo y se afianzaron relaciones con turoperadores, agencias de viaje y otros agentes clave del mercado.
- **Feria de Vacaciones de Verano de Viajes El Corte Inglés.** Una acción enfocada al cliente final, en la que se promocionó la oferta hotelera de Lopesan, dando visibilidad a los destinos y experiencias únicas que conforman su propuesta de valor.
- **World Travel Market (WTM) London 2024.** La participación en una de las principales ferias turísticas a nivel mundial permitió fortalecer el posicionamiento de la marca en el mercado británico y consolidar acuerdos comerciales estratégicos.



La presencia en los principales foros globales del sector contribuye a fortalecer el posicionamiento de marca, así como a dinamizar los destinos donde el grupo desarrolla su actividad hotelera.

Reconocimientos del sector turístico

En 2024, diversos socios nacionales e internacionales, así como entidades públicas y privadas del sector turístico, han reconocido el esfuerzo de la compañía por consolidar la calidad como el núcleo de una propuesta de valor enfocada en el turismo sostenible. Las decenas de miles de huéspedes que han visitado los hoteles Lopesan durante el año, junto con los proveedores que contribuyen con sus productos y servicios para ofrecer experiencias memorables, han sido clave en la obtención de estos premios y distinciones.

Entre los reconocimientos conseguidos en 2024 destacan los siguientes:

- **Traveller Review Awards 2024**, otorgado por la plataforma *online* Booking a hoteles con una puntuación de clientes superior a 8.
- **The Best All-Inclusive Resorts in the Caribbean 2024**, con el que 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 2024**, otorgado por el turoperador alemán Schauinsland-Reisen, que reconoce el compromiso continuo de los hoteles del grupo para proporcionar una experiencia excepcional a sus huéspedes y colaboradores.
- **Top Member Only Deal Growth 2024**, 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 tercer 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 segunda 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 2024**, que este turoperador dirigido exclusivamente a reservas a través de agencias de viajes ha concedido a diversos hoteles de Lopesan Hotel Group, a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción a los huéspedes.
- **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.
- **Travel Weekly Gold Magellan**, el hotel Lopesan Costa Bávaro Resort Spa & Casino 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.



Los reconocimientos conseguidos en 2024 refuerzan el compromiso continuo del grupo por seguir mejorando y avanzando hacia un modelo de negocio respetuoso con el entorno natural y social.

GOBERNANZA

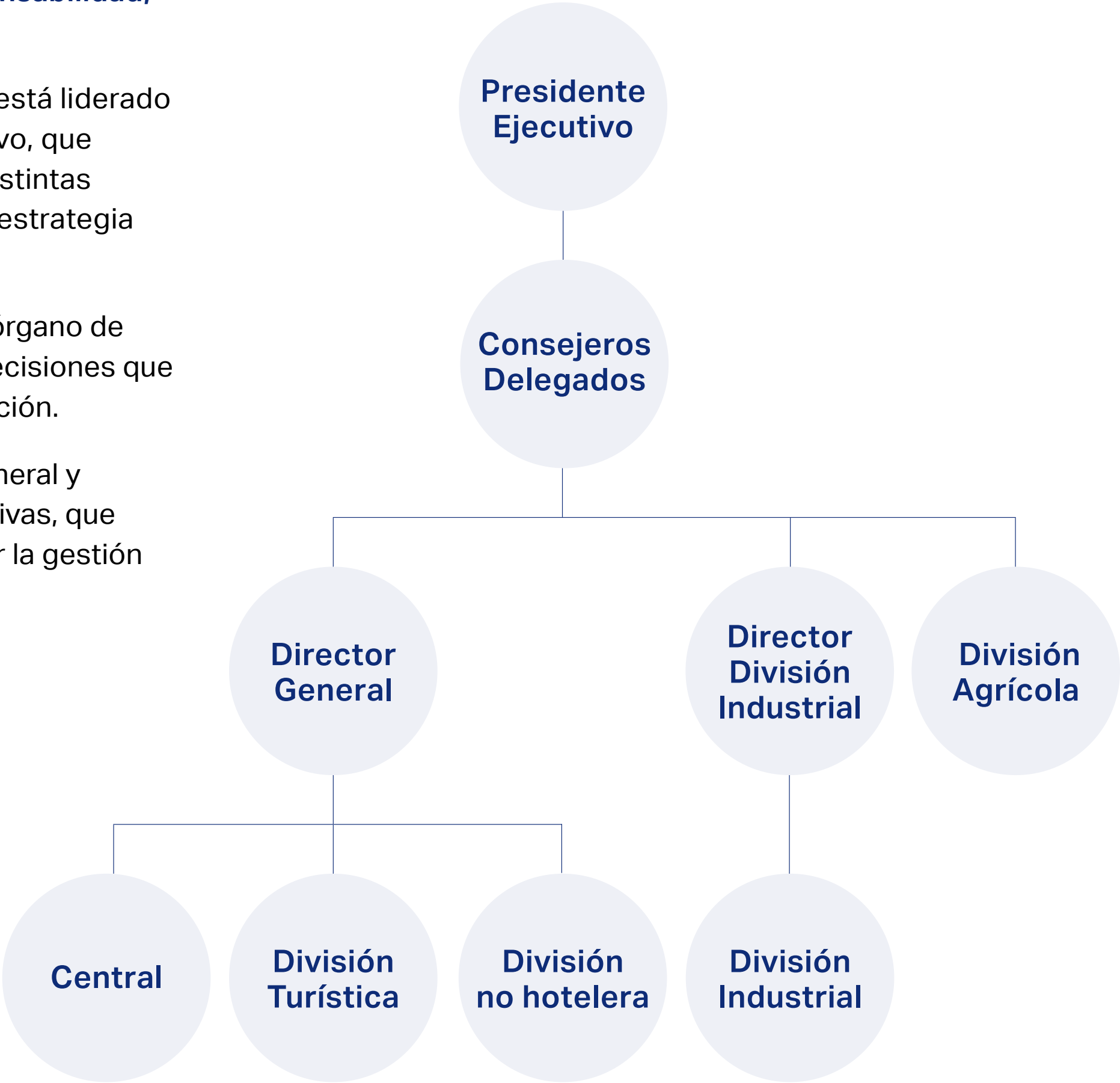
De acuerdo con su firme compromiso con todos los ámbitos de la sostenibilidad, Lopesan Hotel Group desarrolla su actividad mediante una gestión responsable, ética, honesta y transparente, con un cumplimiento riguroso de la normativa vigente.

Gestión ética y responsable

La compañía cuenta con un modelo de gobierno sólido, que garantiza una toma de decisiones ágil en cada una de sus divisiones, de acuerdo con los principios de responsabilidad, ética, honestidad y transparencia.

El sistema de gobierno corporativo de la compañía está liderado por el Comité de Administración y el Comité Ejecutivo, que se ocupan de realizar una gestión conjunta de las distintas sociedades y divisiones del grupo, impulsando una estrategia común y supervisando su cumplimiento:

- **Comité de Administración**, constituido como órgano de gobierno y vigilancia, aglutinando la toma de decisiones que afectan al desarrollo estratégico de la organización.
- **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.



Normas y principios de gobernanza

Lopesan Hotel Group cuenta con una serie de normas, políticas y protocolos que guían el comportamiento de todos los profesionales de la compañía en su actividad diaria, de acuerdo con los principios y valores corporativos.

El marco de referencia para garantizar una actuación honesta, íntegra y transparente en todas las actividades es el **Código Ético**, que proporciona las pautas generales de comportamiento. El Código se apoya en un **Canal de denuncias**, regido por sus correspondientes política y reglamento, con el fin de que cualquier persona pueda comunicar las conductas que considere inadecuadas o que incumplan el propio Código. El modelo de gobernanza cuenta también con la figura del **Compliance Officer**, encargado de resolver las dudas que puedan generarse entre el personal de la compañía y promover el seguimiento del Código.



Políticas corporativas

Adicionalmente, el grupo cuenta con una serie de políticas internas, promovidas por la Dirección, que detallan los principios a seguir en distintos ámbitos:

- Política de Sostenibilidad
- Política de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, reforzada por un Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales
- Política Corporativa del Sistema Interno de Información y Protección del Denunciante
- Política Fiscal Corporativa
- Política de Subvenciones

- Política Anticorrupción
- Política de Gestión de Conflictos de Interés
- Política de Seguridad de la Información
- Política de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de Desconexión Digital
- Política de Protección de Menores
- Política de Candidatos
- Política de Privacidad de Empleados
- Política TICS

Código Ético, marco principal de actuación

Aprobado en 2021, el Código Ético recoge el respeto de Lopesan Hotel Group por las personas y la legislación, así como su compromiso y responsabilidad con los clientes, proveedores y otros grupos de interés. El documento recoge el catálogo de normas de conducta y pautas generales de actuación que deben regir el comportamiento de todos los profesionales del grupo. Resulta de obligado cumplimiento por el conjunto de la plantilla de Lopesan Hotel Group, con independencia de su nivel jerárquico y del lugar donde desarrolle su actividad.

Adicionalmente, el Código Ético recoge también de forma explícita el compromiso de la compañía con el respeto por el medio ambiente en todas sus operaciones. En este sentido, señala la obligación del personal de identificar, gestionar y minimizar el riesgo e impacto ambiental de su actividad.



Respeto por los derechos humanos

Lopesan Hotel Group se compromete a respetar los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en las legislaciones nacional e internacional, así como en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La compañía asume como pautas básicas de comportamiento la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como las directrices para empresas multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La compañía fomenta 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, promueve su cumplimiento y conocimiento a través de la comunicación interna, mediante iniciativas como jornadas de sensibilización o estrategias de vinculación de proveedores.

Los protocolos internos que recogen estos derechos y fijan los procesos a seguir en caso de denuncias o incumplimientos son los siguientes:

- **Protocolo para la prevención y gestión del acoso laboral:** tolerancia cero ante cualquier conducta que atente contra la salud física o psíquica de los 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 de Lopesan Hotel Group.

En el ejercicio 2024 se han recibido seis quejas por vulneración de derechos humanos en la división hotelera, de las que se han resuelto cuatro en la fecha de cierre del ejercicio y dos permanecen en proceso de gestión.

La compañía se compromete a respetar los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en las legislaciones nacional e internacional, así como a trabajar por su difusión en toda la cadena de valor.

Gobernanza, pilar de la estrategia de sostenibilidad

Entendida como el desarrollo de un modelo de gobierno ético y responsable, la gobernanza está considerada en la actualidad como uno de los tres ámbitos del concepto de “sostenibilidad”, recogiendo de este modo la responsabilidad de las empresas en los objetivos globales de desarrollo sostenible. Por ello y de acuerdo con el compromiso de la compañía, la gobernanza es uno de los pilares del Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 de Lopesan Hotel Group.



GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

El pilar de Gobernanza en el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 se desarrolla en base a dos líneas principales de actuación:

- **Formalización de la gobernanza de sostenibilidad**, que contempla la creación de un Comité de Sostenibilidad y un proceso de seguimiento de la estrategia de sostenibilidad.
- **Formalización de los procesos de *reporting***, con el objetivo del cumplimiento de los requisitos de la nueva directiva europea de sostenibilidad (CSRD) y una estrategia de comunicación con los inversores y otros grupos de interés.

Para lograr un avance significativo en los ámbitos social y ambiental, la compañía trabaja en consolidar un modelo de gobierno que dirija y supervise el progreso de la empresa, asegurando que todas las actividades se alineen con los objetivos del nuevo plan estratégico.





Nuevos órganos de seguimiento de la estrategia de sostenibilidad

Como elemento clave para garantizar el cumplimiento del nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad, en septiembre de 2024 se configuraron los comités de sostenibilidad encargados de supervisar las iniciativas del plan. Los cinco comités creados permiten abordar con garantías las principales líneas de acción del plan:

- Comité de descarbonización y agua
- Comité de biodiversidad
- Comité de circularidad
- Comité social
- Comité de gobernanza

Los comités están formados por representantes de las diferentes áreas de la organización involucradas en cada uno

de los ámbitos, seleccionados en función de la experiencia y conocimiento de cada uno de ellos. Junto con la constitución de los equipos, también se ha definido el reglamento interno de trabajo, incluyendo la frecuencia de sus encuentros, y los procesos de toma decisiones y comunicación a los respectivos departamentos.

Monitoreo de las medidas

Del mismo modo, se han establecido los recursos y herramientas necesarios para monitorear, evaluar y ajustar las medidas propuestas y garantizar que se alineen con los objetivos estratégicos de la organización y los requisitos regulatorios. Para ello, se aplicarán progresivamente nuevos *softwares* y herramientas de gestión de la sostenibilidad.

Comunicación a los grupos de interés

Como acción transversal a todos los pilares y objetivos, el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030 contempla la comunicación transparente y regular a todos los grupos de interés del progreso del plan y el cumplimiento de los diversos objetivos fijados.

Este principio abarca la totalidad de los grupos de interés, con especial atención al Consejo de Administración e inversores, la plantilla del grupo, y los clientes y conjunto de la sociedad. Para ello, la compañía trabaja también en el desarrollo de un plan específico

de comunicación de la nueva estrategia, que analiza los principales canales de comunicación con los respectivos grupos y la estrategia e iniciativas más adecuadas para cada uno de ellos.

Junto con las noticias difundidas en los medios de comunicación, los canales más activos en la actualidad en la comunicación de las acciones realizadas en materia de sostenibilidad son los boletines internos y el canal corporativo en LinkedIn, que recogen artículos específicos sobre las iniciativas en desarrollo.

Cumplimiento de las nuevas normativas de reporte

El pilar de Gobernanza contempla también la normalización y estandarización de los procesos de reporte de la acción y estrategia de Lopesan Hotel Group en materia de sostenibilidad, con el fin de cumplir con las nuevas regulaciones europeas en este ámbito; principalmente, la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y la Directiva de Diligencia Debida en Materia de Sostenibilidad.

En el momento de aprobación del plan, estas directivas eran de aplicación inminente, por lo que la compañía activó los procesos necesarios para su cumplimiento en los plazos indicados. Sin embargo, el Parlamento Europeo aprobó en abril de 2025 un aplazamiento de su aplicación (dos años en el caso de la CSRD y un año en el caso de la Diligencia Debida). Pese a ello, Lopesan Hotel Group ha mantenido el plan inicial de implantación con el objetivo de anticipar futuras necesidades y dar una respuesta adecuada a las nuevas exigencias.

Entre las acciones iniciadas en 2024 destaca el proceso de análisis y entendimiento de la directiva CSRD, la elaboración de un análisis de doble materialidad y la activación de los procesos internos de recopilación y gestión de los datos requeridos.

El cumplimiento de las normativas vigentes en materia de sostenibilidad es una prioridad esencial para la compañía en su compromiso con la transparencia.



ACTIVIDAD NO HOTELERA

Lopesan Hotel Group extiende su compromiso con los diversos ámbitos de la sostenibilidad al conjunto de actividades del grupo, aprovechando el conocimiento y buenas prácticas adquiridas en la división hotelera.

Actividad turística no hotelera

La sostenibilidad es un compromiso transversal en todas las actividades de Lopesan Hotel Group, por lo que también se integra en la estrategia de la actividad turística no hotelera. Los numerosos puntos de contacto de esta división con la actividad hotelera permiten generar sinergias, mitigar riesgos y expandir buenas prácticas, con el objetivo de contribuir a la consolidación de Lopesan como marca fiable y sostenible.

Fruto de la vocación de diversificación productiva, el grupo cuenta con una propuesta complementaria de servicios y actividades turísticas no hoteleras, dirigida a enriquecer el servicio que presta a sus huéspedes mediante los mismos criterios de calidad, excelencia y sostenibilidad. Estos servicios complementarios contribuyen a garantizar que cada estancia se convierta en una experiencia única y memorable.

De este modo, la división turística no hotelera integra servicios muy variados:

- Actividades de restauración con los mejores profesionales y las propuestas más saludables.
- Amplias instalaciones para la celebración de congresos y eventos.
- Espacios completamente equipados para la práctica del deporte: gimnasio y campos de golf.
- Complejos centrados en el confort físico y bienestar, como piscinas, spa o talasoterapia
- Servicios complementarios como lavandería industrial, costura y aparcamiento.

La división turística no hotelera de Lopesan Hotel Group está compuesta por 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.





Centros de actividad turística no hotelera:

- 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 línea con el Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030, la dimensión ambiental también constituye un pilar fundamental en la actividad de la división turística no hotelera, con el mismo objetivo de proteger el medioambiente y concienciar a los clientes sobre la necesidad de trabajar juntos por el respeto del entorno natural.

Por ello, esta división también realiza una importante inversión en materia ambiental, con el fin de desarrollar una mejora continua en este ámbito. En 2024, la inversión ambiental de la división turística no hotelera ha aumentado un significativo 86,7%, debido principalmente a los incrementos registrados en el sistema de eficiencia energética —recuperando el nivel de inversión habitual de años anteriores— y otras inversiones de mejora ambiental.

Inversión ambiental de la división no hotelera (euros)

	2023	2024
Gastos en gestión de residuos	125.695,73	132.625,76
Inversión en sistema de eficiencia energética	4.834,00	70.317
Otras inversiones de mejora ambiental	19.041,00	136.397
Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental	69.518,55	69.833,39
Total	219.089,28	409.173,15



Para conocer la evolución del desempeño de la división en materia ambiental y la efectividad de las medidas aplicadas, también se realiza un seguimiento periódico de los distintos indicadores.

En 2024, se aprecia una reducción del 16,4% del consumo energético interno (consumos de gasoil, propano, fuel oil, electricidad de red y de producción propia) y del 4,7% en las emisiones de alcance 1 y 2, como resultado de las medidas de descarbonización desarrolladas por esta división.

Por su parte, el consumo de agua se ha visto incrementado un 7,1% y el volumen de residuos generados ha aumentado un 26,6%, debido principalmente al aumento de actividad. Para controlar este impacto, la división aplica medidas de mitigación, corrección y mejora que contribuyan a seguir optimizando el desempeño ambiental en todos los sentidos.

Indicadores ambientales de la actividad no hotelera

	2022	2023	2024
Consumo energético interno (Megavatios/h)	16.189,81	21.100,49	17.647,98
Emisiones de GEI alcance 1+2 (Kg CO ₂)	3.054.530	3.276.878,04	3.122.550,61
Agua consumida (m ³)	579.229	982.403	1.052.493,00
Residuos generados (Kg)	388.107,65	516.362,00	653.959,76





Equipo

A cierre de 2024, la división turística no hotelera cuenta con un total de 428 personas trabajadoras, con un 55,4% de hombres y un 44,6% de mujeres. En este ejercicio, su equipo humano se ha visto reducido en un 16,7% respecto al ejercicio anterior.

Al igual que en la actividad hotelera, la división turística no hotelera promueve una política de estabilidad, calidad y seguridad del empleo en beneficio de sus empleados, con el fin de dar respuesta a sus necesidades y lograr el mejor clima laboral posible. En este sentido, en 2024 ha crecido hasta un 87,15% la proporción de profesionales con contrato fijo. Además, se ha continuado destinando medios al desarrollo profesional del 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 11,55% en favor de las mujeres en la categoría de directivos, así como de un 8,97% y un 2,60% a favor de los hombres en mandos intermedios y operarios, respectivamente. La división continúa trabajando para lograr un mejor equilibrio en todas las categorías.

Por último, en su afán de ofrecer una igualdad de oportunidades real para todas las personas, independientemente de sus condiciones, y facilitar una integración efectiva en el mercado laboral, en 2024 ha contado con 9 personas con diversidad funcional.

Equipo humano de la división no hotelera

	2022	2023	2024
Plantilla			
Empleados	473	514	428
Hombres	257	255	237
Mujeres	216	259	191

Tipo de contrato

% personal fijo	82,88%	84,80%	87,15%
% personal eventual	17,23%	14,68%	12,52%

Formación

Promedio horas de formación anuales por empleado	5	6	23
--	---	---	----

En 2024, se han impartido 9.648 horas de formación, con un incremento del 195% respecto al año anterior, con una media de 23 horas por empleado.

SOBRE ESTE INFORME

Sobre este informe

En línea con el compromiso con la transparencia que ejerce desde hace varios años, Lopesan Hotel Group publica una nueva edición de su Memoria de Sostenibilidad. A través de este documento, el grupo comunica a sus grupos de interés, por noveno año consecutivo, las acciones y estrategias que desarrolla para hacer de la sostenibilidad el eje vertebrador de la actuación de todas sus divisiones, así como la única vía de hacer frente a los nuevos retos a abordar en el futuro inmediato, siempre de acuerdo con sus valores y principios corporativos.

De este modo, el presente documento recopila los progresos alcanzados a lo largo del ejercicio 2024, así como los desafíos que ha debido afrontar en relación con su compromiso en materia social, ambiental y de buen gobierno. Su propósito es “inspirar un viaje sostenible”, para lo que trabaja en el nuevo marco de actuación definido por el concepto Lopesan for Good y por el nuevo Plan Estratégico de Sostenibilidad 2030, mediante los cuales busca liderar la transformación del negocio turístico hacia un modelo más respetuoso e integrado en el entorno.

Este documento da cuenta de cuestiones en las que tanto la organización al completo como los integrantes de la cadena de valor, están 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 el entorno plantean nuevos desafíos que se deben abordar en colaboración y con una visión a largo plazo, que inspire toda la estrategia de negocio.



La presente memoria reporta los principales indicadores e iniciativas de los hoteles de Lopesan Hotel Group en España:

Hoteles en propiedad



IFA
ALTAMARENA
HOTEL
JANDÍA - FUERTEVENTURA - ESPAÑA



LOPESAN
VILLA DEL CONDE
RESORT & THALASSO
MELONERAS - GRAN CANARIA - ESPAÑA



HOTEL FARO
A LOPESAN COLLECTION HOTEL
MELONERAS - GRAN CANARIA - SPAIN



LOPESAN
COSTA MELONERAS
RESORT, SPA & CASINO
MELONERAS - GRAN CANARIA - ESPAÑA



Abora
-BUENAVENTURA-
by LOPESAN HOTELS



LOPESAN
BAOBAB
RESORT
MELONERAS - GRAN CANARIA - ESPAÑA

Hoteles en gestión



Abora
-INTERCLUB ATLANTIC-
by LOPESAN HOTELS



Abora
-CONTINENTAL-
by LOPESAN HOTELS



Abora
-CATARINA-
by LOPESAN HOTELS



Kumara
SERENOA
by LOPESAN HOTELS



Corallium
• BEACH •
by LOPESAN HOTELS



Corallium
• DUNAMAR •
by LOPESAN HOTELS



Este listado se complementa con los hoteles del grupo fuera de España y cuyos indicadores relacionados con recursos humanos son presentados en el capítulo 5.1 - Personas (salvo el hotel de Tailandia). Dichos hoteles son:

Hoteles en propiedad



Hoteles en gestión



Para la elaboración de esta memoria se han 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 la estrategia del grupo y a los que, por tanto, se hace referencia a lo largo del documento.



ANEXOS

Tabla GRI

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
1. La organización y sus prácticas de presentación de informes		
2-1	Detalles organizacionales	Sobre este informe
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Sobre este informe
2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Sobre este informe
2-4	Actualización de la información	Sobre este informe
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	2. Sobre Lopesan Hotel Group
2-7	Empleados	5.1. Equipo Lopesan
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	6. Gobernanza
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	6. Gobernanza
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	6. Gobernanza
2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	6. Gobernanza
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	6. Gobernanza
2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	6. Gobernanza

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
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 Compliance Officer a efectos de que sea este último quien decida sobre su evaluación final
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	6. Gobernanza
2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	6. Gobernanza
2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	6. Gobernanza
2-19	Políticas de remuneración	5.1. Equipo Lopesan
2-20	Procesos para determinar la remuneración	5.1. Equipo Lopesan
2-21	Ratio de compensación total anual	Información no disponible
4. Estrategia, políticas y prácticas		
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3. Lopesan for Good
2-23	Compromisos y políticas	3. Lopesan for Good
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	3. Lopesan for Good
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	3. Lopesan for Good
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	3. Lopesan for Good
2-28	Afiliación a asociaciones	5.3. Impacto en la comunidad

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
5. Participación de los grupos de interés		
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3. Lopesan for Good
2-30	Convenios de negociación colectiva	5.1. Equipo Lopesan
GRI 3 TEMAS MATERIALES (2021)		
3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	3. Lopesan for Good
3-2	Lista de temas materiales	3. Lopesan for Good
3-3	Gestión de los temas materiales	3. Lopesan for Good
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO (2016)		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	1. Sobre Lopesan Hotel Group
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS (2016)		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	4. Medioambiente
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	1. Sobre Lopesan Hotel Group
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN (2016)		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	5.3. Impacto en la comunidad
205 ANTICORRUPCIÓN (2016)		
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	En 2024, no se ha producido ningún incidente relacionado con corrupción.

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
302 ENERGÍA (2016)		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	4. Medioambiente
302-3	Intensidad energética	4. Medioambiente
302-4	Reducción del consumo energético	4. Medioambiente
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	4. Medioambiente
303 AGUA Y EFLUENTES (2018)		
303-3	Extracción de agua	4. Medioambiente
303-4	Vertido de agua	4. Medioambiente
303-5	Consumo de agua	4. Medioambiente
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	4. Medioambiente
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	4. Medioambiente
305 EMISIONES (2016)		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	4. Medioambiente
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	4. Medioambiente
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	4. Medioambiente
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	4. Medioambiente

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
306 RESIDUOS (2020)		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	4. Medioambiente
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	4. Medioambiente
306-3	Residuos generados	4. Medioambiente
308 EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES (2016)		
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	5.3. Impacto en la comunidad
401 EMPLEO (2016)		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5.1. Equiop Lopesan
401-3	Permiso parental	5.1. Equiop Lopesan
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	5.1. Equiop Lopesan
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA (2016)		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.1. Equiop Lopesan
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	100%

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.1. Equiop Lopesan
406 NO DISCRIMINACIÓN (2016)		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se ha producido ningún caso de este tipo en 2024
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 2024. 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 2024. 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	5.3. Impacto en la comunidad
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (2016)		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100%

Indicador GRI Standards	Descripción	Localización / Respuesta directa
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. Sobre Lopesan Hotel Group
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 2024
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 2024
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se ha producido ningún incumplimiento relevante en 2024
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Ninguna en 2024
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 2024



www.lopesan.com