

8- Estado de Información no Financiera

2019

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A. DEL EJERCICIO 2019

Al Accionista Único de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo I “Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI” incluida en el EINF.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I “Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI” del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica a la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de la Sociedad que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la Información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el apartado 2, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I “Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI” del citado Estado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

Grant Thornton, S.L.P., Sociedad Unipersonal

07989246N JOSE 07989246N JOSE
MANUEL LOPEZ MANUEL LOPEZ (R:
(R: B08914830) B08914830)
2020-04-08 17:51:17

José Manuel López García

8 de abril de 2020

*Este informe se
corresponde con el
sello distintivo*

nº 01/20/00925

*emitido por el Instituto
de Censores Jurados
de Cuentas de
España*

SUMARIO

1. Criterios de elaboración del Estado de Información No Financiera

2. Organización de Paradores

- 2.1. Nombre de la organización
- 2.2. Actividades, Marcas y Productos
- 2.3. Propiedad y forma Jurídica
- 2.4. Distribución geográfica de los centros de trabajo
- 2.5. Estructuras de gobierno corporativo
- 2.6. Mercados en los que opera Paradores
- 2.7. Principales magnitudes
- 2.8. Modelo de negocio
- 2.9. Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura de la compañía
- 2.10. Sostenibilidad

3. Sostenibilidad Ambiental

- 3.1. Política de Calidad y Medio Ambiente y Sistema de Gestión Medio Ambiental
- 3.2. Indicadores claves de desempeño:
 - Contaminación.
 - Economía circular y gestión de residuos
 - Uso sostenible de recursos naturales
 - Cambio climático
 - Biodiversidad

4. Compromiso con las personas

- 4.1. Empleo
- 4.2. Organización del trabajo
- 4.3. Salud y seguridad laboral
- 4.4. Relaciones laborales
- 4.5. Formación
- 4.6. Discapacidad
- 4.7. Igualdad y diversidad

5. Derechos Humanos

6. Corrupción y Soborno

- 6.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno
- 6.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

7. Sociedad: compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

- 7.1. Balance Social
- 7.2. Impacto de Paradores en el desarrollo local

8. Cadena de suministros

- 8.1. Política de contratación
- 8.2. Selección de proveedores
- 8.3. Desempeño en 2019
- 8.4. Evaluación de Proveedores

9. Consumidores

- 9.1. Cómo nos perciben los clientes
- 9.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.
- 9.3. Reconocimientos recibidos en 2019.
- 9.4. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

10. Información fiscal

Anexos:

Anexo 1: Tabla de relación entre los requisitos legales e indicadores de los estándares GRI

Anexo 2: Distribución de empleados por centro de trabajo

Anexo 3: Niveles y categorías

Anexo 4: Media de las horas de formación anuales recibidas por los empleados por sexo y categoría profesional

1.- CRITERIOS DE ELABORACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

La elaboración de este Estado se ha realizado de conformidad con los requisitos previstos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Este Estado de Información No Financiera no sustituye a la Memoria de Sostenibilidad 2019 que será publicada a lo largo de 2020 detallando los contenidos de este documento.

El alcance del presente Estado de Información No Financiera incluye la información relativa al ejercicio 2019 y ha sido supervisado por verificador independiente.



2.- ORGANIZACIÓN DE PARADORES

Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A. (en adelante Paradores o la sociedad), es una empresa pública que explota una red hotelera de 96 establecimientos, propiedad del Estado Español, destinada a fomentar el desarrollo turístico español, conservar el patrimonio histórico artístico y promocionar la gastronomía a través de sus restaurantes.

2.1.- Nombre de la organización

Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A.

- N.I.F: A-79855201
- Domicilio Social: calle José Abascal, 2-4, 28003 Madrid
- Página web de la empresa: www.parador.es

2.2.- Actividades, marcas y productos

Paradores desarrolla sus actividades en el negocio de la hostelería y el turismo, fundamentalmente en el mercado de España. La organización se articula en las actividades de producción y comercialización de servicios de alojamiento y restauración que son prestados en sus 96 Paradores.

2.3.- Propiedad y forma jurídica

La sociedad estatal Paradores de Turismo de España S.M.E. S.A. se constituyó el 18 de enero de 1991 (con efectos 1 de enero de 1991), por transformación del Organismo Autónomo "Administración Turística Española", de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 4/1990 de 29 de junio de Presupuestos Generales del Estado para 1990. La titularidad de las acciones corresponde al Estado Español a través de la Dirección General de Patrimonio del Estado.

Su **objeto social** es la gestión y explotación, directa o indirecta, de la red de establecimientos e instalaciones turísticas del Estado, o de los que la entidad adquiera bajo cualquier forma jurídica que posibilite su gestión, operativa o explotación.

Para esa finalidad, la empresa es concesionaria del uso y ocupación de los edificios e instalaciones propiedad del Estado Español a través del instituto de Turismo de España (TURESPAÑA), y es este organismo público, adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo, a quién corresponde fijar la estrategia y la planificación de Paradores y controlar su eficacia.

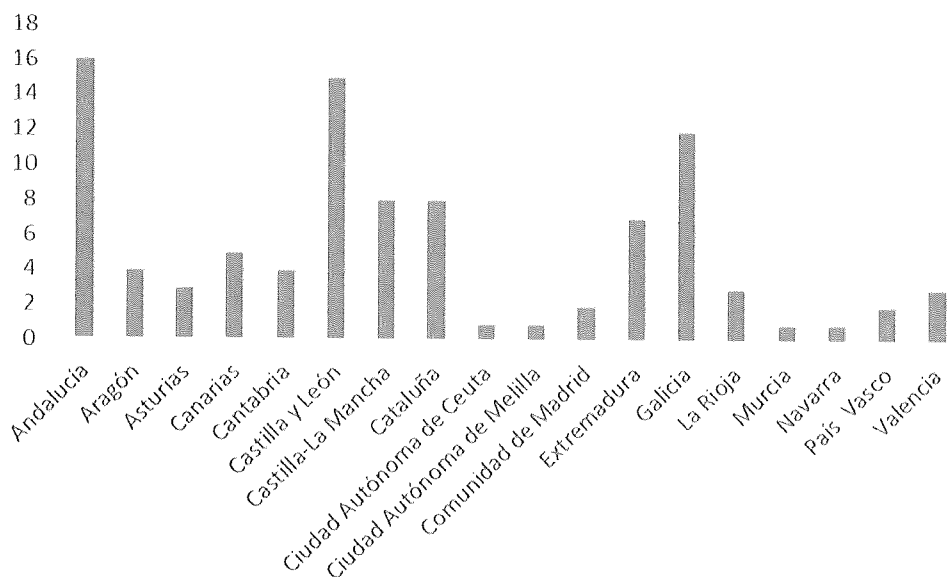
El régimen de explotación de los edificios está regulado por el Pliego de Concesión del Uso y la Ocupación de los Edificios e Instalaciones de los Paradores de Turismo a Paradores de Turismo de España, S.A., firmado entre Turespaña y Paradores.

2.4.- Distribución geográfica de los centros de trabajo

Los 96 Paradores que conforman la Red pública están distribuidos en la Península Ibérica, Islas Canarias, Ceuta y Melilla. Paradores tiene, por tanto, representación en todas las Comunidades Autónomas excepto en las Islas Baleares, si bien, en esta Comunidad, se encuentra en construcción por parte de TURESPAÑA el futuro Parador de Ibiza.

Paradores cuenta también con un establecimiento franquiciado en Portugal, parador Casa da Ínsua, ubicado en la localidad de Penalva do Castelo.

La distribución de Paradores por Comunidades Autónomas es la siguiente:



2.5.- Estructuras de gobierno corporativo

La sociedad estatal Paradores de Turismo de España S.M.E. S.A. se constituyó el 18 de enero de 1991.

De acuerdo con los Estatutos Sociales, el gobierno y la administración de la sociedad están encomendados a la **Junta General de Accionistas** y al **Consejo de Administración**.

Cada uno de los órganos de administración tiene la competencia que, sin perjuicio de lo previsto en la Ley, se indica en los Estatutos de la sociedad.

2.5.1.- El Consejo de Administración

La Sociedad es administrada y regida por el Consejo de Administración, el cual asume la representación social y tiene plenitud de facultades.

El Consejo de Administración está integrado por quince miembros nombrados por la Junta General. El Secretario es designado por el Consejo y asiste a las reuniones con voz pero sin voto. El Secretario será sustituido por el Consejero de menor edad en los casos de vacante, ausencia, enfermedad o impedimento legítimo.

El cargo de Consejero será revocable, renunciabile y reelegible indefinidamente.

El Consejo elige de su seno un Presidente, a propuesta del titular del departamento Ministerial competente en materia de turismo. En los casos de vacante, ausencia, enfermedad o impedimento legítimo del Presidente hará sus veces el Consejero de más edad. Asimismo, el Consejo nombra a un Consejero Delegado, conforme al procedimiento previsto en los Estatutos Sociales.

Los miembros y el Secretario del Consejo de Administración tienen derecho a percibir las dietas e indemnizaciones que correspondan por su asistencia a las sesiones del Consejo que son fijadas por la Junta General ajustándose en

su cuantía al régimen previsto para las Administraciones Públicas. Los miembros del Consejo de Administración a la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2019 son los siguientes:

- Óscar López, Presidente Consejero Delegado
- D^a. Aida Fernández González
- D^a. María Teresa Santolaria Solano
- D. José Guillermo Ferraz Corell
- D. Santos Casto Nogales Aguilar
- D. José María Martínez López
- D. Jaime Díez Bermejo
- D. Ángel Montero Cabrera
- D. Ignacio Valle Muñoz
- D^a. Lara María Arranz Faz
- D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa
- D. Guillermo Martín Jiménez
- D. Luis García Martín
- D. Esteban Roca Morales
- D. Rafael Oñate Molina

Secretario del Consejo: Rafael García-Montey

A lo largo del ejercicio 2019, el Consejo de Administración se ha reunido 11 veces.

2.5.2.- Comisión de Auditoría y Control

La Comisión está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la empresa, nombrados por el Consejo de Administración. El Presidente es elegido entre sus miembros y actúa como secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo. La Comisión de Auditoría ejerce funciones de supervisión de la información económico- financiera a facilitar por la empresa, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer. Se reúne, al menos, cuatro veces durante cada ejercicio y siempre que se estime conveniente para el desarrollo de sus funciones.

A lo largo del ejercicio 2019, esta Comisión se ha reunido 4 veces.

2.5.3.- Comité de Dirección

De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de "alta dirección"¹ conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente-Consejero Delegado podrá incorporar a dicho Comité de Dirección a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos.

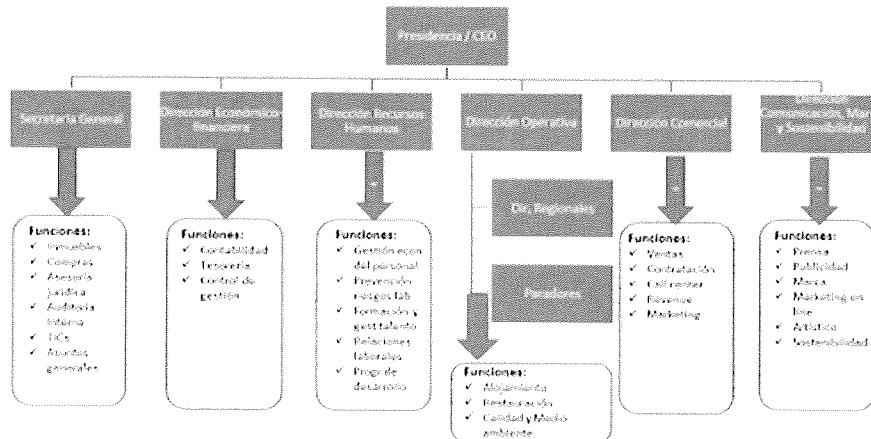
A 31 de diciembre de 2019, forman parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

A lo largo del ejercicio 2019, el Comité de Dirección se ha reunido 42 veces.

¹ Se consideran como "alta dirección" aquellos directivos que tienen esta condición en virtud de lo establecido en los apartados Tercero y Cuarto de la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la clasificación de las sociedades mercantiles estatales de conformidad con el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo, por el que se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

2.5.4.- Estructura Organizativa

A 31 de diciembre de 2019, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



2.6.- Mercados en los que opera Paradores

Número de establecimientos: 96 establecimientos en el mercado español y una franquicia en Portugal.

Nacionalidad de los clientes: El 65% de sus clientes provienen del mercado nacional - 35% son internacionales. En el mercado doméstico, prácticamente todas las comunidades aportan clientes en función de su peso en la población española, con la salvedad de Madrid que duplica con creces este porcentaje.

Principales mercados internacionales emisores: Los principales se encuentran en Europa (Gran Bretaña, Francia, Alemania...), con un peso del 65% sobre el total de cliente internacional, y un 12% de cliente USA.

Canales de venta: Actualmente el 62% de los clientes llega a Paradores a través de sus canales de venta propios (web, centro de relación con el cliente, recepción Parador...), siendo el 73% en el caso de los clientes nacionales y el 43% de los internacionales.

Mix de negocio a nivel Red: El 85% de la actividad son viajes de ocio y el 15% da respuesta a necesidades de los viajes de negocio y eventos de empresas.

Por último, la actividad de restauración de los establecimientos de Paradores aporta el 45% de los ingresos de la sociedad y estos espacios operan no solo para dar respuesta a los clientes alojados sino también como restaurantes de referencia en el entorno local donde se ubica cada Parador y parada gastronómico en circuitos y rutas por España.

2.7.- Principales magnitudes

Las principales magnitudes de Paradores al cierre del ejercicio 2019 son las siguientes:

Establecimientos = nº de Paradores	96
Habitaciones= dimensión (capacidad de cada Parador * nº Paradores)	5.874
Oferta de habitaciones= nº habitaciones disponibles para la venta	2,01 M
Habitaciones ocupadas= nº habitaciones vendidas	1,31 M
Cubiertos vendidos (año)	2,21 M
Número de clientes (año) = personas alojadas (con independencia del nº de días que lo estén)	1,42 M
% Clientes españoles= clientes españoles alojados / total clientes alojados	65%
Ingresos totales (ventas) = ingresos brutos de explotación (hospedaje + restaurante + bebidas + otros servicios + franquicias)	265 M €
Ingresos por alojamiento= ingresos de hospedaje	137 M €
Ingresos por restauración= ingresos de restaurante (incluye desayunos) + bebidas	119 M €
Ingreso medio por habitación vendida (ADR) = precio medio por habitación ocupada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ocupadas)	104,26 €
Ingreso medio por habitación disponible (RevPar) = precio medio por habitación ofertada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ofertadas)	67,93 €
Ingreso medio restaurante	42,80 €
Plantilla media= nº empleados medio anual en jornada completa (8 h)	3.973
G.O.P. (EBITDA) antes del canon= Total ingresos – Total gastos de operaciones	34 M €
Resultado después de impuestos= Beneficio / pérdida final de la Compañía	10,6 M €

2.8. - Modelo de negocio

El modelo de negocio de Paradores se cimienta en su misión, visión y valores. Como consecuencia, aspira a liderar los mercados en los que opera a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, la orientación al cliente, la vocación de servicio, la excelencia y la apuesta por la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental.

- La **misión** de Paradores es ser un instrumento de política turística que proyecta la imagen de modernidad y calidad del turismo español en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del patrimonio histórico-artístico y a la preservación y disfrute de espacios naturales de nuestro país. Es, a la vez, el motor del conjunto de las acciones dinamizadoras de zonas con reducido movimiento turístico o económico.
- La **visión** de Paradores persigue ser una red de establecimientos hoteleros basada en un servicio de calidad integral, diferenciado, accesible y personalizado, comprometido con el entorno natural, económico e histórico, con el que se pretende potenciar la imagen del turismo español unida a un desarrollo sostenible.

Este **modelo de negocio sostenible** se caracteriza por:

- **La gobernanza:** Paradores cuenta con un sistema de gobierno corporativo que es conforme con lo previsto en la legislación aplicable y funciona para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, el cumplimiento de la legislación, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible, fundamentos que dan continuidad a la empresa y contribuyen a mantener una relación de confianza con los diferentes grupos de interés, lo que permite seguir haciendo realidad la misión de la empresa.
- **La calidad y vocación de servicio:** Una de las señas de identidad más importantes de Paradores es su cultura de calidad. Esta cultura ha sido reconocida y premiada por sus clientes, hay una fuerte fidelización y ha conducido al diseño de unas Políticas de Calidad y Medio Ambiente y a un Sistema de "Excelencia en la Gestión", modelo integrado propio de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria que persigue la satisfacción del cliente y el respeto por el medio ambiente. Paradores cuenta con la certificación por las normas de referencia internacionales ISO14001 de Gestión Medioambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad y por la norma española UNE 182001 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos. Esta apuesta por la calidad y la excelencia hacen de la experiencia brindada al cliente una experiencia única que contribuye a su vez a la sostenibilidad del negocio a largo plazo.
- **La orientación a la mejor atención al cliente:** Paradores, a lo largo de sus más de 90 años de historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema "**amabilidad, calidad, leyenda**". Por eso, Paradores orienta sus esfuerzos a que cada contacto entre la organización y el cliente sea una experiencia positiva, de manera que se genere un vínculo emocional entre ambas partes que haga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende Paradores a sus amigos y familiares.
- **El desarrollo de experiencias para los clientes:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede realizar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada, cultural, natural y gastronómica local de cada Parador, como excursiones y visitas guiadas a lugares cercanos de alto interés, noches y rutas tematizadas, oferta de golf, maridajes y catas, jornadas gastronómicas o la promoción de las colecciones artísticas de Paradores compuestas por más de 9.000 piezas, atractivo de turismo cultural que completa el desarrollo del producto Vive la Historia en los Paradores Esencia.
- **Marca y reputación.** La marca Paradores desempeña un papel muy importante para el negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, la marca Paradores es fuerte y goza de una excelente reputación. La marca ayuda a la empresa a ser más visible y a que se la identifique con un producto seguro, de calidad contrastada. Genera demanda, influye en la decisión del cliente, potencia y refuerza los valores diferenciales, fideliza y es un factor clave de competitividad y sostenibilidad para Paradores.
- **La promoción de la restauración:** La restauración es un concepto estratégico para Paradores. Su importancia se refleja en el hecho que casi el 50% de los ingresos provienen de la restauración, un porcentaje muy superior al resto del sector hotelero. Esta vocación restauradora se manifiesta en nuestro logo, cuyo lema es "hoteles y restaurantes desde 1928". Desde sus orígenes, Paradores ha promocionado la cocina regional de cada zona, ha rescatado antiguas tradiciones culinarias y recetas con ingredientes del destino donde está ubicado el Parador y ha ofrecido experiencias gastronómicas innovadoras a sus clientes.
- **La acción comercial.** En un mercado caracterizado por su dinamismo, evolución y competitividad, Paradores siempre ha apostado por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando el modelo comercial a los desafíos y oportunidades del entorno en

cada momento. La estrategia comercial se ha centrado en la generación de valor a través del posicionamiento exitoso y diferenciado de la marca, en la presencia constante en mercados emisores consolidados en línea con la misión de la empresa como herramienta de promoción turística del destino España, la cercanía a los canales de distribución para situar el producto junto a sus prescriptores y penetrar en un segmento que para Paradores tiene un gran potencial, sin olvidar que el cliente de paradores es mayoritariamente directo por lo que su fidelización a la marca es clave así como el desarrollo de los canales directos de venta (web...). Muy importante ha sido el posicionamiento de Paradores en el mercado interior y la consideración de las particularidades locales, el turismo de negocios, la restauración, los eventos ...

- **Negocio sostenible:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. La empresa asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible. En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- **El valor de las personas:** Para llevar a cabo sus objetivos, Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve el valor de sus personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado, facilitar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, promover el respeto a la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- **La mejora del producto a través de la rehabilitación de los establecimientos:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Una buena parte de los establecimientos están ubicados en edificios emblemáticos como castillos, palacios, conventos y monasterios, debidamente rehabilitados para uso hotelero, o en emplazamientos singulares seleccionados por su interés histórico, artístico o cultural. En total, los Paradores ocupan una superficie construida de 851.016 metros cuadrados que hay que conservar. Paradores somete cada año a la aprobación de Turespaña un Plan de Inversiones que en los últimos años ha alcanzado cantidades significativas. Las principales obras de rehabilitación integral de 2019 han sido las de los Paradores de San Marcos de León, Aiguablava y Jaén.

De los 96 Paradores que operan hoy, 45 ocupan edificios considerados bienes de interés cultural (BIC) o están en recintos históricos con esta calificación. Estos Paradores o bien constituyen destinos de turismo cultural en sí mismos, o bien forman el eje central de los destinos culturales por su ubicación privilegiada en cascos históricos, conjuntos monumentales, etc.

2.9.- Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura de la compañía

Paradores tiene una marca reconocida por el mercado y por sus clientes, la calidad del producto también es reconocida por altos niveles de satisfacción, hay una fuerte fidelización y la empresa vive un momento de solidez económica. Igualmente, la conexión en el entorno local y regional de la empresa es notable: las administraciones locales, regionales y autonómicas, los entes sociales locales, proveedores, medios de comunicación, etc. integran fuertemente a los Paradores en su medio, estableciendo alianzas sólidas. Por último, cuenta con un extraordinario equipo de personas en el que hay que destacar la alta implicación, su profesionalidad y su elevada orientación a los clientes.

Pero, como toda organización, Paradores está expuesta a riesgos. Por eso, presta especial atención al control de aquellos riesgos que puedan afectar a su sostenibilidad. Como consecuencia, Paradores ha iniciado en 2019, con la licitación y adjudicación, un proyecto para sistematizar el tratamiento de los diversos riesgos que afectan a la empresa (financieros y los vinculados con los factores ASG). Este proyecto ha sido denominado Mapa 360 grados. Tiene por objetivo sistematizar el tratamiento de todos los riesgos que afectan a la empresa (estratégicos,

financieros, legales, operativos, medioambientales, tecnológicos, reputacionales, etc.) y se basa en las siguientes actuaciones:

- Identificación, clasificación y evaluación de riesgos.
- Elaboración del Mapa de riesgos.
- Modelo de gestión integral de riesgos.
- Implantación del Modelo.

Los riesgos más significativos:

Riesgos externos:

Paradores realiza una constante evaluación del entorno con el fin de identificar las tendencias que pueden representar riesgos, retos y oportunidades para el negocio. El principal objetivo es anticiparnos a los desafíos del entorno y dar la respuesta estratégica más adecuada.

Durante 2019, el crecimiento global ha disminuido hasta situarse en el 2,5%, según estimaciones del Banco Mundial. Esta desaceleración se debe principalmente a una ralentización de la actividad, que ya se mostraba en 2018, producida por diversos factores: un mayor aumento de las disputas comerciales entre las principales economías del mundo, la desaceleración del crecimiento económico, más pronunciada de lo esperado, en las principales economías, la disminución del comercio mundial, los elevados niveles de deuda en muchas economías, etc.

Del mismo modo, España ha mostrado una pauta similar, con un crecimiento del 2% en 2019, por debajo del crecimiento de la economía mundial. En este contexto, las previsiones sobre la evolución de la economía española apuntan a una continuación de la actual fase de desaceleración, alcanzando un crecimiento del 1,7% en 2020 y del 1,5% en 2021.

Bajo este escenario, Paradores sigue reforzando su visión estratégica y llevando a cabo procesos de transformación y adaptación que son necesarios para responder ante las perspectivas globales de crecimiento moderado, teniendo presente, además, que Paradores juega un papel dinamizador en un sector turístico que debe ser una industria competitiva y sostenible a largo plazo.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) ha confirmado que el turismo español batió en 2019 un récord en llegadas y gasto de turistas extranjeros. El INE cifra en 83,7 millones los extranjeros que vinieron el año pasado a España, lo que supone un 1,1% más que el año precedente. El gasto de estos visitantes también batió una nueva marca, tras crecer un 2,8% y alcanzar los 92.278 millones de euros.

No obstante, según Exceltur, el turismo creció en 2019 un 1,5%, por debajo del PIB y se caracteriza por su permeabilidad a cualquier modificación en el ciclo económico. Múltiples factores pueden incidir, favorable o desfavorablemente, en la demanda turística y por ende en la evolución futura de la empresa. Entre otros, hay que mencionar los siguientes:

- **Ralentización del flujo de entrada de clientes extranjeros y caída del gasto medio por cliente.** Diversos factores explican este aspecto: la recuperación de destinos competidores como el Mediterráneo Oriental, el Brexit y su impacto sobre uno de los mercados emisores más importantes para Paradores, el británico, la ralentización de la economía europea, etc. Según datos de Exceltur, la demanda turística cayó en Alemania (-6,5%), también en los países Nórdicos (-8,3%), en el Reino Unido (-5,2%) o en Francia (-4,2%). También lo hizo el gasto. Esta caída se ha notado, sobre todo, en las zonas de sol y playa por el efecto de la recuperación de la competencia.
- **Renta disponible de la población española para el ocio. Especialmente significativa es en el caso de Paradores la aceleración/desaceleración de la demanda interna (consumo turístico nacional)** por ralentización de la economía nacional. Para Paradores es un factor de riesgo importante de presencia cíclica debido a que el 65% de nuestros clientes son españoles. En 2019, sin embargo, la demanda

interna se ha mantenido fuerte, con un aumento en los principales indicadores. En todo caso, el menor dinamismo estimado para la economía española (+1,7% vs 2,0% en 2019) y menor ritmo de creación de empleo (+1,3% vs 2,0% en 2019).

- **La volatilidad del precio del petróleo por las recientes tensiones geopolíticas** entre Estados Unidos e Irán y su posible impacto sobre el coste de compañías de transporte con el incremento del gasto asociado a los desplazamientos turísticos.
- **Aumento de la economía de la experiencia: turismo cultural, aventura, etc.** El paulatino desarrollo del turismo de experiencia, en el que los clientes exigen no solo el simple alojamiento, sino una oferta especializada, muy amplia y rica en actividades, requiere importantes dosis de imaginación para abrir nuevas vías de comercialización y crear, de forma sostenida, productos culturales, artísticos, gastronómicos, deportivos y de contacto con la naturaleza, entre otros.
- **Ciberseguridad.** Los proveedores de servicios y aplicaciones informáticas basados en plataformas propias puede suponer una amenaza para la conservación de la información.
- La **evolución de las nuevas tecnologías** (digitalización, realidad virtual, inteligencia artificial, ...) está afectando al sector a lo largo de toda la cadena de valor y dando lugar al desarrollo de entornos y productos cada vez más digitales para el cliente.
- **Factores aleatorios:** pandemias, atentados terroristas, incendios forestales, inundaciones y cualquier otra catástrofe derivada del cambio climático.

Riesgos internos

En este caso, Paradores se enfrenta a varios tipos de riesgos derivados de su propio funcionamiento:

- Uso ineficaz y/o ineficiente de los recursos.
- Riesgo de "No calidad" y mala reputación en los portales de opinión y redes sociales.
- Exposición al cliente a situaciones que pueden afectarle a su salud.
- Riesgos derivados de la cadena de suministro.
- Envejecimiento de la plantilla, pérdida de talento, falta de capacitación de las personas para atender a los nuevos retos.
- Obsolescencia de edificios, instalaciones o tecnologías, etc.
- Riesgos de incumplimiento legal.

Nota importante:

A fecha de elaboración de ese Estado, hay que destacar el cambio en la tendencia favorable de la sociedad durante el 2020 como consecuencia de la propagación mundial del COVID-19 (coronavirus) y su declaración como pandemia por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Con fecha 15 de marzo de 2020, en coherencia con la declaración del estado de alarma en España (RD 463/2020 de 14 de marzo) y en diálogo con la representación legal de los trabajadores, se ha procedido al cierre de todos los establecimientos durante el periodo de vigencia de dicho estado, ya que la situación excepcional y de extrema gravedad obligaba a velar por la salud de los clientes y de todos los empleados. Paradores, demuestra, como lo ha hecho a lo largo de su historia, que se trata de una compañía comprometida con ésta y cualquier otra situación de alarma social o contingencia de índole similar a lo largo de todo el territorio nacional.

El turismo es el sector más afectado por los efectos de las crisis del coronavirus. Las restricciones de movimiento y la suspensión de vuelos ya han provocado el desplome de reservas comprometidas. Desde Paradores se ha tomado en consideración hacer un seguimiento del impacto que esta alarma viene causando en sus resultados, y se están adoptando las medidas urgentes necesarias para controlar y paliar el impacto económico de esta crisis sobre sus resultados.

2.10. - Sostenibilidad

Desde su fundación en 1928, Paradores ha jugado un papel muy importante en los territorios donde se ubican los establecimientos ya que su actividad dinamiza la economía y el turismo local, difunde la riqueza arquitectónica y el arte de nuestro país y fomenta la protección ambiental. Por eso, los Paradores son un componente importante de la oferta de muchos destinos turísticos.

Este posicionamiento se vio reforzado en 2018 por tres importantes actuaciones que están integrando la sostenibilidad en la actividad de la empresa:

- La aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- La elaboración del Plan Director de RSC 2018-2020.
- La constitución del Comité de RSC.

La Política de RSC, el Plan Director y el Comité de RSC han funcionado como un marco de referencia para la puesta en marcha, en 2019, **de diversas actuaciones dirigidas al objetivo de incorporar en el negocio una gestión responsable que dé respuesta a los retos ambientales, sociales y de gobernanza que surgen en la actualidad**, asegure la creación de valor a largo plazo y aumente la contribución de Paradores a mejorar las sociedades en las que hoy está presente.

Este avance se evidencia en la gobernanza y el compromiso de la alta dirección con la búsqueda de un impacto positivo en las personas y en el entorno, como eje clave para el negocio. Así, con una gobernanza responsable como eje transversal, Paradores ha desarrollado numerosas iniciativas, planes y proyectos ambientales y sociales bajo el paraguas de su Plan Director y el soporte del Comité de RSC, que se ha reunido una vez en 2019 para dar cuenta de los avances de dicho Plan.

Hay que hacer notar que el avance en la integración de la sostenibilidad en la cadena de valor de Paradores está generando un alto impacto en la propia gobernanza de la empresa porque está dando lugar a una nueva cultura, a una nueva forma de transmitir más y mejor lo que somos y hacemos, está impulsando el conocimiento de cuáles son los retos y riesgos a los que se tiene que enfrentar la empresa, está mostrando el camino para estrechar lazos y vínculos con los grupos de interés, entre otros.

En este camino, Paradores ha procurado articular la estrategia de sostenibilidad con las tendencias más actuales para poner en valor el trabajo llevado a cabo por la organización. Por eso, ha vinculado sus actuaciones con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030.

La sostenibilidad, en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS), aporta una visión holística de las personas, el planeta y la rentabilidad enfocada al objetivo principal de "contribuir a un mundo más justo y sostenible". Por eso, para Paradores la Agenda 2030 de Naciones Unidas es una gran oportunidad y un camino para hacer frente a los grandes desafíos globales.

Las principales contribuciones de Paradores a los ODS en 2019 han sido las siguientes:



Paradores cuida la salud de sus empleados y clientes cuidando la alimentación y fomentando prácticas y estilos de vida saludables.



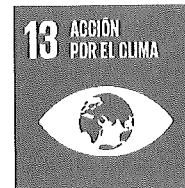
Paradores dinamiza la economía local, crea empleo local, protege los derechos laborales, un entorno de trabajo seguro y fomenta un empleo de calidad entre sus trabajadores.



Paradores protege el patrimonio histórico, promueve la cultura, los productos locales y la gastronomía y tiene prácticas para controlar los riesgos ambientales y la contaminación.



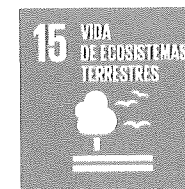
Paradores impulsa un uso sostenible de los recursos naturales y de los residuos que genera con prácticas de reducción, reciclado y reutilización de estos. La eliminación de los plásticos de un solo uso en las habitaciones y la puesta a disposición de los clientes de envases para poder llevarse la comida sobrante son algunas de las iniciativas tomadas en 2019.



Paradores contribuye a la lucha contra el cambio climático con la contratación del 100% de su electricidad de fuentes renovables.



Paradores lleva a cabo prácticas para proteger la vida marina y reducir la presencia de los plásticos de un solo uso.



Paradores respeta y apoya la conservación de la biodiversidad con prácticas de sensibilización de empleados y clientes



Paradores colabora creando alianzas público-privadas con la sociedad civil, la administración y la sociedad en general para el desarrollo de diversos proyectos.

La acción de Paradores sobre estos objetivos es particularmente estratégica, ya que están ligados directamente al desarrollo de un turismo sostenible y a la puesta en valor del patrimonio cultural y natural, por diversas razones:

- En primer lugar, por la singularidad de su identidad, **Paradores juega un papel muy importante en la conservación y en la promoción del entorno en el que se sitúa:** del entorno natural, entendido como la naturaleza y los ecosistemas en los que desarrolla su actividad, pero también del patrimonio artístico-histórico y cultural local que caracteriza la marca Paradores, sinónimo de destino cultural y de naturaleza. Por consiguiente, Paradores tiene un gran compromiso por la conservación y la puesta en valor de estos capitales, el cual transmite a sus clientes a través de diversas iniciativas que buscan hacer del cliente un aliado clave en la protección del medio ambiente y en la revigorización del patrimonio histórico y cultural español.
- En segundo lugar, **la sostenibilidad de Paradores se sustenta en gran medida en las personas**, tanto en sus empleados, quienes son los mejores embajadores de los valores y de la misión de la empresa, como en las comunidades cercanas a sus zonas de actividad. Paradores tiene un rol dinamizador a nivel socioeconómico muy importante como motor de desarrollo de la economía local pero también de la vida social, ya que el aumento de visitantes de la zona impulsa la actividad turística y social de la comunidad quien está directamente implicada en numerosas iniciativas que lleva a cabo Paradores.

Para Paradores, los ODS constituyen una excelente oportunidad para estrechar los vínculos con la comunidad local en aquellos aspectos en los que somos fuertes, ya que nos permiten acercarnos a las diferentes realidades con las que nos relacionamos y entenderlas mejor para poder contribuir a mejorarlas.

Además, Paradores participa en diversas campañas para el fomento de los ODS entre sus grupos de interés, entre ellas:

- Con motivo del 4º aniversario de la aprobación de la Agenda 2030 con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Paradores se une a la campaña #aliadosdelosODS para trabajar la difusión de estos Objetivos de las Naciones Unidas en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, iniciativa a la que pertenece. El objetivo es actuar como altavoz para conseguir un efecto multiplicador, que se conozca y se trabaje la Agenda 2030.
- Edición de 20.000 folletos informativos sobre los ODS para contribuir a la sensibilización de sus clientes. Estos folletos se han distribuido por todas las habitaciones de los hoteles.
- Desarrollo de un programa de formación para el año 2020 dirigido a todos los empleados y niveles de la organización que va a trasladar herramientas para impulsar la ejecución de esta estrategia de sostenibilidad en los hoteles y en los destinos locales.

Relación con los Grupos de Interés

La Política de Responsabilidad Social Corporativa de Paradores opera como un marco integrador de las actuaciones de la empresa con sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y demás grupos de interés con los que se relaciona.

Este marco facilita que Paradores adopte una ética empresarial responsable que permite armonizar los objetivos de negocio de la empresa con un desarrollo sostenible que contempla los intereses de los grupos de interés con los que se relaciona en diversos temas: medio ambiente, buen gobierno, transparencia, marco laboral, líneas de negocio de alojamiento y restauración, etc.

Con carácter regular, Paradores revisa, identifica y prioriza sus grupos de interés. En 2019 se realizó una actualización y catalogación de estos de acuerdo con la realidad actual de la empresa y se llevó a cabo una segmentación para crear subgrupos y optimizar los canales de diálogo y comunicación con cada uno de ellos. Los grupos de interés identificados en este proceso son los que se presentan a continuación:

Grupos de interés prioritarios:

	Empleados	Cientes	Proveedores
¿Por qué es relevante el GI para la empresa?	Los empleados son el alma de la empresa. Su implicación y sus habilidades nos permiten conseguir los objetivos estratégicos.	El cliente es el centro del negocio. Es fundamental construir relaciones de confianza, fieles y estables.	Los proveedores tienen un impacto significativo en nuestra capacidad de proveer productos y servicios a nuestros clientes.
Canales de Comunicación	Revista interna, Intranet, comunicados, email, encuestas clima laboral, canal ético, entrevistas de cumplimiento de objetivos, grupos de trabajo, actividad formativa, contacto personal, portal del Empleado.	Web, newsletter, campañas, presentaciones, revista de clientes... canal de atención al cliente, encuestas de clientes, hojas de reclamaciones, central de reservas, hotel, portales de opinión, redes sociales, ...	Licitaciones y portal de contratación del sector público, Área de Compras.
	Sociedad civil y ciudadanos (Comunidades Locales)	Administraciones Públicas	Accionista
¿Por qué es relevante el GI para la empresa?	Colaboración en diversos temas, prescripción positiva de la marca Paradores, desarrollo y reputación... ..	Colaboración en actividades conjuntas de promoción turística y cultural del territorio, Apertura de nuevos Paradores...	Aportación económica, coordinación con otras administraciones públicas, apoyo a la gestión de la empresa, ...
Canales de Comunicación	Asociaciones vecinales Redes sociales Actividades sociales Medios de Comunicación,	Presencia institucional. Relaciones Institucionales, Actos y eventos...	Junta General de Accionistas...

SEGMENTACIÓN INTERÉS	GRUPOS DE	Subgrupos
Grupos Empleados		Alta Dirección Directores de Paradores Directores y Jefes Dpto. de SSCC Jefes de Dpto. de Parador Técnicos SSCC. Personal Base de Parador y Becarios y alumnos en prácticas Delegados Sindicales y Delegados de Personal
Accionista		Accionista Único Consejo de Administración
Clientes		Cliente Local Amigos de Paradores Cliente Nacional Cliente Internacional Cliente de Restaurante Cliente de Eventos y Banquetes Empresas Intermediación
Proveedores		Proveedores locales Proveedores de servicios Proveedores de materias primas Proveedores con certificación Bancos financiadores Proveedores de obras
Administraciones Públicas		Administración local Administración regional Administración central del Estado Autoridades y órganos de control: locales, regionales, nacionales Secretaría de Estado de Turismo
Sociedad civil y ciudadanos		Tercer sector: Organizaciones no Gubernamentales con fines sociales y ambientales / Fundaciones y Asociaciones con fines sociales, culturales y ambientales. Instituciones académicas y centros educativos Líderes de opinión: locales, regionales y nacionales. Grupos de presión Opinión Pública Medios de Comunicación

Estudio de la Materialidad:

Para identificar aquellos aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno que podrían ser relevantes para el Plan Director de RSC de Paradores, se hizo un análisis de materialidad en 2018 en el que se identificaron aquellos temas que podrían tener un impacto significativo para la creación de valor económico, ambiental y social tanto para la empresa como para los grupos de interés más relevantes para Paradores. Este Estudio se ha reevaluado en 2019, no incluyéndose cambios significativos.

El análisis de materialidad que se elaboró ayudó a Paradores a entender cuáles son las expectativas y asuntos de relevancia para los grupos de interés, permitiendo analizar e implementar diferentes iniciativas en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tanto desde un punto de vista local como más global.

La identificación de los temas relevantes se realizó mediante un proceso de reflexión interna con los principales directivos de la empresa a partir del estudio y valoración de los retos y desafíos que podrían impactar sobre la sostenibilidad de la empresa y sus grupos de interés.

Se identificaron los siguientes aspectos materiales (de relevancia alta para las dos partes):

Áreas	Temas materiales
Buen Gobierno	Cumplimiento legislación Canales de denuncia Lucha contra la Corrupción Código ético
Empleados	Política y gestión RSC Salud y seguridad laboral Empleabilidad y Formación Conciliación de la vida laboral Diversidad e igualdad
Clientes	Marketing Responsable Calidad en la prestación del servicio Seguridad y accesibilidad del cliente
Comunidad	Conservación del Patrimonio histórico Promoción de la Cultura. Promoción de la zona como destino turístico Cooperación educativa.
Medio Ambiente	Cambio climático Escasez de agua Material residual Degradación ambiental
Proveedores	Estudio compra local productos

Este marco de referencia destacó como asuntos relevantes la calidad de servicio al cliente, los temas ambientales y culturales, la promoción del destino turístico, la salud y empleabilidad laboral y el gobierno de la empresa, asuntos que, como más adelante se indica, han seguido desarrollándose a lo largo de 2019.

Por otra parte, durante 2019, y con el objetivo de profundizar el diálogo con nuestros grupos de interés e identificar sus expectativas, Paradores desarrolló una metodología teniendo en cuenta las directrices de numerosos estándares internacionales, entre ellos, el Global Reporting Initiative (GRI) de 2016, el AA1000 APS 2008 de Accountability y el SDG Compass (Guía para la acción empresarial en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, de las Naciones Unidas).

Esta metodología permitirá actualizar el análisis de 2018 a lo largo del año 2020 con los siguientes pasos:

1. Identificar los distintos asuntos de sostenibilidad, tendencias y retos presentes en el entorno social en el año 2020.
2. Valorar la importancia que tienen estos asuntos en el marco de los objetivos estratégicos y la cadena de valor de Paradores.
3. Identificar la opinión que tienen los distintos grupos de interés sobre los asuntos de sostenibilidad identificados por Paradores para reconocer con qué nivel de relevancia son valorados y cómo influyen en sus decisiones.
4. Construir una matriz de materialidad, punto de referencia para la revisión y desarrollo de las diversas iniciativas.

3.- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La protección del Medio Ambiente es una de las principales señas de identidad de Paradores. Para llevarla a cabo, se cuenta con diversas políticas y herramientas, en ellas, las más importantes son:

- La Política de RSC y la Política de Calidad y Medio Ambiente definen el compromiso de Paradores y proporcionan el marco para el desarrollo de las diversas iniciativas de protección ambiental.
- El Sistema de Gestión Medioambiental. Este sistema identifica y gestiona diversos impactos ambientales, promueve la mejora continua y refuerza el cumplimiento de la legislación ambiental.
- Las actividades de sensibilización y de información medioambiental para los empleados, clientes y proveedores, destinadas a la divulgación de esta temática.
- Los acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.

En el último año, Paradores ha dado un avance significativo en las iniciativas relativas a la sostenibilidad ambiental. Nuestro modelo hotelero aboga por proteger el capital natural más cercano a nuestros entornos, realizar acciones que contribuyan a la mitigación del cambio climático, eliminar los plásticos de un solo uso en las habitaciones, establecer mecanismos de control de los riesgos ambientales, gestionar eficientemente los recursos minimizando el consumo de agua, papel, materias primas, energía... y reducir la generación de residuos favoreciendo su reciclado y reutilización.

Paradores tiene claro que en su camino por un turismo más sostenible los clientes, empleados y proveedores juegan un papel esencial. Por eso, queremos involucrarlos en la consecución de nuestros objetivos y persuadirlos para que nos ayuden en nuestro avance en relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): 12 (Producción y Consumo Responsable), 13 (Acción por el Clima), 14 (Vida Submarina) y 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres) vinculados con el medio ambiente para los cuales Paradores está llevando a cabo diferentes iniciativas.

3.1.- La Política de Calidad y Medio Ambiente y el Sistema de Gestión Medioambiental

La protección del Medio Ambiente es, por tanto, uno de los objetivos estratégicos de sostenibilidad de la empresa y una práctica integrada en la actividad a través de la Política de RSC y la **Política de Calidad y Medio Ambiente**².

Para llevar a cabo esta política, Paradores implanta un Sistema de Gestión de la Calidad y del Medioambiente, que se denomina "Excelencia en la Gestión", basado en las normas ISO 9001, UNE182001 e ISO:14001. Toda la organización, los Paradores y los Servicios Centrales, está certificada en estas tres normas de referencia.

Este Sistema ha permitido minimizar el impacto negativo que la actividad de la empresa produce en el medio ambiente, asegurar que los procesos y actividades cumplen con la legislación ambiental e involucrar a los grupos de interés más cercanos a esta problemática: empleados, clientes y proveedores en el respeto al medio ambiente.

En 2018 se adaptó el Sistema de Gestión Ambiental a la nueva versión de la ISO 14001:2015, y se renovaron las certificaciones de todos los centros de trabajo por la ISO 14001:2015 y por la ISO 9001:2015, certificaciones distribuidas y expuestas en todos los Paradores y en las oficinas centrales. En 2019, y tras la Auditoría de Certificación pertinente, se renovaron los certificados conforme a las tres normas de referencia arriba mencionadas en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa.

² <https://empresa.parador.es/estrategia-sostenibilidad/politica-de-calidad-y-medio-ambiente-de-paradores/>

3.1.1.- Plan de seguimiento

Para asegurar el correcto mantenimiento e implantación del Sistema de Excelencia en la Gestión en todos los centros, anualmente se realiza un plan de auditorías que contempla auditorías internas, auditorías de higiene alimentaria y auditorías de certificación con alcance a todos los departamentos, actividades y servicios prestados en los Paradores y en las oficinas centrales.

En el ejercicio 2019 se han llevado a cabo 33 auditorías internas (32 Paradores, y Servicios Centrales), 9 auditorías externas de renovación de certificaciones (en 8 Paradores, una cifra comúnmente acordada con las entidades de certificación que constituye una muestra representativa de la totalidad de los establecimientos de la Red) y en los Servicios Centrales; y auditorías de APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) en todos los Paradores y con un frecuencia trimestral, a fin de verificar y asegurar la correcta implantación del Sistema de Gestión en el Área de restauración, cocina, sala y bar-cafetería, así como las Buenas Prácticas en Higiene Alimentaria establecidas para garantizar la seguridad alimentaria de clientes y empleados al prevenir la contaminación alimentaria de sustancias químicas, microbiológicas y físicas nocivas.

3.1.2.- Gestión de Riesgos Ambientales

El Sistema de Excelencia en la Gestión contempla la gestión de riesgos ambientales con un enfoque preventivo y una metodología que identifica, mide, analiza, evalúa y monitoriza los riesgos e impactos que para la organización tiene su entorno ambiental.

Los principales riesgos para el medio ambiente derivados de la actividad de Paradores son:

- Emisión de contaminantes peligrosos, tóxicos o nocivos para la atmósfera procedentes de productos de limpieza, pesticidas, pinturas u otros productos químicos peligrosos, que pueden impactar en la fauna y flora local en caso de no ser correctamente gestionados.
- Riesgo de contaminación acústica, lumínica o por radiaciones electromagnéticas: luz artificial, vibraciones o el ruido generado por un establecimiento, que pueden afectar los ciclos de vida de diferentes especies, así como al propio hábitat.
- Emisión de gases de efecto invernadero como consecuencia de la propia actividad hotelera.
- Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- Riesgo de elevado consumo/contaminación de ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento.
- Riesgos de impacto en el suelo o en el agua de productos químicos de limpieza, así como residuos o las propias aguas residuales que, en caso de no ser controlados de la forma adecuada, pueden llegar a contaminar la tierra o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a las especies animales y vegetales existentes.
- Impacto por el consumo inadecuado, excesivo o no justificado de recursos naturales.

3.2.- Indicadores claves de desempeño

Para hacer frente a estos riesgos e impactos, Paradores cuenta con el Sistema de Excelencia en la Gestión y sus actuaciones de control y mitigación. Entre ellas:

- Cumplimiento de la normativa urbanística y medioambiental aplicable.
- Protocolos de gestión y seguridad de fugas y escapes.
- Programas de reducción de plásticos.
- Inversión en equipos eficientes de energía y agua.
- Monitorización constante del consumo de recursos energéticos.
- Sistemas de iluminación eficiente y de bajo impacto energético y lumínico.
- Planes de mantenimiento de instalaciones, etc.

Los indicadores claves de desempeño de estas actuaciones que proporciona el Sistema de Excelencia en la Gestión son los siguientes:

3.2.1.- Contaminación

A.- Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.

Para controlar o reducir el impacto negativo que sobre el medioambiente tiene la emisión de gases contaminantes a la atmósfera por el uso de la energía en los establecimientos, Paradores tiene en marcha:

- **El plan anual de mantenimiento preventivo** que establece revisiones y controles para garantizar **el correcto y óptimo funcionamiento, consumo y rendimiento de los equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas que consumen energía** (calderas de calefacción y agua caliente, planta frigorífica, climatizadores y fan-coils, grupo electrónico, cámaras frigoríficas, etc.). El mantenimiento de las instalaciones y equipamientos vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye a optimizar su rendimiento, el consumo y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por la normativa RITE y el control de fugas, según el Reglamento de Seguridad de Instalaciones frigoríficas, y por las inspecciones reglamentarias realizadas por un Organismo de Control Autorizado (OCA) según lo establecido por Industria.
- Paradores cuenta también con un **plan de emergencia para actuar en caso de accidente ambiental** por fuga de gases contaminantes y de gas refrigerante por avería en equipo de refrigeración que dañaría la capa de ozono. Paradores cumple con la normativa aplicable y con medidas que minimizan el impacto ambiental de un posible accidente ambiental.

B.- Medidas para prevenir, reducir o reparar cualquier otra forma de contaminación atmosférica específica de la actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.

- El Sistema de Excelencia en la Gestión identifica y evalúa el impacto que el ruido tiene en el medio ambiente, teniendo en cuenta la ubicación y la insonorización de las instalaciones, además de las quejas o reclamaciones de clientes por ruido. Los equipos que más ruido generan son las enfriadoras utilizadas para la climatización de los establecimientos, ya que se tienen que instalar en el exterior de los edificios. Para mitigar este impacto acústico, la contratación del suministro o sustitución de enfriadoras se ha hecho con unos requerimientos concretos de reducción de ruido como son los encapsulados de compresores. Cuando presenta un valor calificado como significativo, se establecen acciones de minimización del impacto negativo.
- Finalmente, Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica. Paradores respeta los valores límite establecidos por esta normativa.

3.2.2.- Economía circular y gestión de residuos

A.- Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.

La mejora de la gestión de los residuos que Paradores genera a lo largo de la cadena de valor hotelera y el impulso de la economía circular, forman parte de los compromisos contemplados en la Política de Responsabilidad Social Corporativa y es uno de los proyectos del Plan Director de RSC de Paradores.

Para ello, la Política de Calidad y Medio Ambiente y con el Sistema de Excelencia en la Gestión, que además de contemplar objetivos vinculados con la generación de residuos y su impacto ambiental, impulsa, normaliza y supervisa la identificación, segregación, almacenamiento y gestión de los residuos conforme a la legislación ambiental de aplicación. Finalmente, Paradores tiene un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales, guía que se difunde entre los empleados de los diferentes departamentos y contiene pautas sobre cómo realizar una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado en el ámbito del ODS 12, producción y consumo responsable. En cada establecimiento se lleva a cabo un seguimiento y control mensual de los diferentes residuos, diferenciados por tipo de residuo y clasificados como peligrosos, especiales y no peligrosos.

Residuos más importantes 2019:

Tipo de Residuo	Cantidad
Basura	5.559 kg
Vidrio	653.708 kg
Papel/Cartón	576.390 kg
Envases y plásticos	301.880 kg
Aceite usado de cocina	44.660 litros (*)
Grasas decantadores	89.305 kg
Cartuchos Tóner	1.330 kg
Aerosoles	1.244 kg
Fluorescentes y bombillas	1.492 kg
Envases que han contenido sustancias peligrosas	19.007,7 kg (*)
Residuos Equipos Eléctricos	1.120 kg
Restos Jardinería	168.083 kg
Pilas	989 kg
Baterías	476 kg
Lodos de las depuradoras	577.760 kg

Datos de 90 Paradores

(*): datos facilitados por la empresa que recoge los residuos.

Tratamiento de residuos, ejemplos:

- **El aceite usado de cocina.** Este residuo es recogido para su recuperación por un operador autorizado, lo que evita que se vierta al alcantarillado o a la basura y facilita que sea utilizado para la producción de combustible Biodiesel.
- **Envases de productos de limpieza.** Para minimizar la cantidad del residuo de envases de productos de limpieza (residuo peligroso), se trabaja con el proveedor para la instalación de dosificadores de productos. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de los residuos de envases plásticos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal afectado para optimizar los procesos de trabajo y el consumo

de producto utilizado y la realización de visitas y controles mensuales a todos los Paradores para asegurar la correcta dosificación y operativa de los procesos de limpieza en los centros.

- **Los residuos peligrosos** (envases con sustancias químicas, tóner, pilas...) son recogidos por un gestor autorizado, que se encarga del transporte, tratamiento, valorización o eliminación conforme a la normativa ambiental de aplicación. El Parador dispone de un almacén de residuos especiales y peligrosos con contenedores específicos para cada tipo de residuo en los que se almacenan adecuadamente diferenciados, identificados, etiquetados y en condiciones adecuadas de higiene y seguridad hasta su recogida por el gestor autorizado.

En 2019 se han firmado algunos convenios vinculados a la gestión de residuos, como por ejemplo:

- El Parador de Cambados ha firmado un convenio con el Concello de Cambados para un programa piloto de recogida y compostaje de los residuos orgánicos. El Concello aporta un contenedor para estos residuos orgánicos, lo recoge a diario (cambiándolo por un contenedor vacío) y lo lleva a la planta de compostaje. La firma de adhesiones de las empresas a este proyecto tuvo lugar el pasado 22 de diciembre y empieza en el 2020.

B.- La reducción del desperdicio alimentario

Para minimizar el desperdicio alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable, la Dirección de Restauración de Paradores ha puesto a disposición de los clientes, en todos los restaurantes de la empresa, unos recipientes biodegradables preparados para que puedan llevarse los excedentes de comida que no han consumido. Esta iniciativa ha evitado el desperdicio de 6.683 raciones de comida durante el período de agosto a diciembre de 2019.

C.- Lucha contra el plástico de un solo uso

Persuadidos de que la lucha contra el plástico es un grave problema ambiental y una preocupación global alineada con los ODS 12 (Producción y Consumo Responsable) y 14 (Vida Submarina), en 2019 Paradores ha lanzado un ambicioso proyecto destinado a la eliminación del plástico de un solo uso en los establecimientos que ha gestionado el área operativa de Paradores.

En 2019 se han sustituido las pajitas y los vasos de plástico por otros de material biodegradable en toda la Red. Con esta decisión, Paradores ha evitado el uso anual de más de 191.000 pajitas de plástico (según datos facturación proveedor centralizado).

Paradores también ha conseguido que las habitaciones sean 100% libres de plásticos de un solo uso. El cambio de los "amenities" conlleva la eliminación total de las botellitas individuales en las que se ha venido ofreciendo el gel, el champú, el acondicionador y la loción hidratante corporal. La retirada de estos pequeños envases evitará la producción de unas 5 toneladas de plástico en 2019 con el efecto positivo de reducir este residuo y la contaminación y los gases de efecto invernadero que genera su producción (Datos facturación, proveedor de "amenities").

El gel, el champú, el acondicionador y la loción corporal se ofrecen ahora en dispensadores grandes. Estos productos están libres de parabenos, ftalatos o colorantes y no están testados en animales.

Por otra parte, los complementos como el cepillo de dientes, la maquinilla de afeitarse, el calzador y el peine, así como las bandejas, las jaboneras y los bolígrafos están fabricados con resina ecológica compuesta de paja de trigo, de modo que se evita también totalmente el plástico al tiempo que se contribuye a la reducción de uso de recursos petroquímicos y las emisiones de carbono.

Los estuches de los complementos están fabricados en cartón 100% reciclado y han sido impresos con tintas de soja. El gorro de ducha está fabricado con almidón vegetal y todas las bolsas de plástico de un solo uso se sustituyen por otras de papel o materiales reciclados y compostables.

En las Oficinas Centrales se ha hecho partícipes de estas iniciativas a los empleados facilitándoles botellas, jarras de cristal y tazas y la instalación de varios dispensadores de agua.

En paralelo, y como complemento a esta acción, Paradores ha acercado este compromiso a sus clientes y empleados, uniéndose a campañas de comunicación con mensajes claros de sensibilización. Hay que tener en cuenta que los productos de plástico de un solo uso representan el 80% de la basura de los mares y playas. Entre ellas, y por segundo año consecutivo, Paradores se ha sumado a la campaña de concienciación "Por un Mar sin Plásticos" en colaboración con la Fundación Oceanográfica de Valencia, de la que damos cuenta en el apartado de biodiversidad.

3.2.3.- Uso sostenible de los recursos naturales

A.- El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

Paradores ha identificado el agua como un recurso crítico de uso intensivo en la actividad hotelera que, ya en muchas zonas, es un recurso escaso que previsiblemente aún lo será más por el cambio climático. Por este motivo, la gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de Paradores.

En 2019, el consumo de agua fue de 0,76 (m³/habitación ocupada) cuatro centésimas más que el año pasado. El consumo de agua está calculado sobre 89 establecimientos.

Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito (recogido en el ODS 12, Producción y Consumo Responsable) son las siguientes:

- i. **La mejora de la eficiencia en el consumo de agua.** Las medidas más importantes llevadas a cabo para controlar este consumo son las siguientes:
 - El seguimiento mensual del consumo de agua en cada Parador con el fin de asegurar que no se producen fugas ocultas que no se aprecian a simple vista en las instalaciones y, en caso de haber alguna, actuar lo antes posible para minimizar el consumo de agua por avería.
 - En la mayoría de los paradores ya se han instalado diversos equipos de ahorro de agua, entre ellos, perlizadores en los grifos, válvulas de doble descarga, griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de fontanería y riego. Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.
- ii. **Medidas de sensibilización y concienciación:**
 - **El Manual de Buenas Prácticas Ambientales** contiene medidas para sensibilizar al personal y ayudarle a minimizar los consumos de agua.
 - **Los carteles de sensibilización para los clientes con el fin de conseguir su colaboración en un consumo responsable del agua.** En los cuartos de baño de las habitaciones de los Paradores hay soportes informativos para el ahorro de agua o el cambio de toallas, aspecto que, además de estar relacionado con el ahorro del agua, produce ahorro de energía y disminuye el vertido de detergentes a la red de saneamiento.
- iii. **Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos:** Para asegurar la calidad del agua de consumo, Paradores realiza análisis de agua con el apoyo de una empresa experta conforme a la legislación que establece los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano. En el caso de los vertidos, se realizan mantenimientos preventivos en todos los Paradores que disponen de Estación Depuradora de

Aguas Residuales. Con la periodicidad indicada por el órgano competente, se llevan a cabo estrictos controles sobre el funcionamiento de la depuradora y sobre los parámetros del agua residual establecidos por la legislación o por el órgano competente de la administración.

- iv. **Cumplimiento de la legislación** en materia del agua: Paradores asegura el cumplimiento de la legislación que le aplica a cada Parador en función de su ubicación e instalaciones. Se lleva a cabo a través de un estricto control tanto del suministro de agua y las posibles limitaciones establecidas en la normativa de aplicación como del vertido de aguas residuales y sus posibles límites y controles analíticos.
- v. Por último, hay que mencionar que Paradores dispone de **planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales** que permiten saber cómo hay que actuar para evitar o minimizar el riesgo y el impacto ambiental de accidentes o sucesos potenciales relacionados con el agua.

B.- Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.

En línea con el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable), y conscientes de que la sostenibilidad va más allá del impulso de una oferta gastronómica que apuesta por la tradición, la innovación, la calidad, la seguridad, el producto de cercanía y la temporalidad, Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el uso de la materia prima, sus residuos y desperdicios y nos permitan ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma rentable e impactando de forma mínima en un entorno cuyos recursos son limitados.

La empresa lleva a cabo un estricto seguimiento del consumo de las materias primas que precisan los servicios de restauración (víveres y bebidas), que gestiona de forma responsable a través en los siguientes procesos:

- Procesos de compra, recepción de producto, almacenamiento y gestión de stocks.
- Producción y elaboración, merma y aprovechamiento, servicio, resto alimentario, etc.
- Inventario de productos.
- Funcionamiento de los controles de gestión de cada centro de producción a través de escandallo de desayunos, escandallo de eventos, recetas de platos de la oferta, hojas de pedido, control de consumos de ciertos artículos de gran consumo.

Por otra parte, el coste de la materia prima (víveres y bebidas), calificado como "consumo", es parte del indicador "coste ingreso" (calculado como el cociente: consumos / ingresos), que constituye una ratio fundamental para evaluar la productividad de este elemento en la cadena de valor la empresa.

El valor de la ratio global de la Red en 2019 ha alcanzado el 25,9 %, mejorando el dato de 2018 que fue 26 %, lo que equivale a una reducción de consumo en relación con los ingresos de 119.403€. Esta práctica contribuye a la economía circular a través del control que se realiza sobre la eficiencia del consumo y el tratamiento de materia prima.

Control del consumo de materias primas

Los **controles** más importantes vinculados con el consumo de materias primas son:

- Control de gestión económica: Mensualmente, este departamento elabora informes de cada uno de los paradores. Advierte de las desviaciones desfavorables que se producen mes a mes para que se tomen las medidas adecuadas.
- Área de Operaciones-restauración / Direcciones regionales: Es el ámbito corporativo en el que recaen los mayores sistemas de control y apoyo a los paradores. Anualmente se realizan visitas ad hoc a los centros de producción para hacer los siguientes controles:
 - Se verifican procesos de compra, almacenamiento, producción, merma, servicio, restos, etc.

- Se verifica inventario de productos, con el fin de detectar volúmenes excesivos de materias primas que pueden provocar mermas de producto.
- Se verifican los controles de gestión que llevan a cabo los centros de producción: escandallo de desayunos, escandallo de eventos, recetas de platos de la oferta, hojas de pedido, control de consumos de ciertos artículos de gran consumo, etc.

El Área de Operaciones-restauración emite un informe mensual de las acciones programadas y realizadas con propuesta de medidas.

Por su parte, las Direcciones Regionales también elaboran informes de seguimiento, con especial hincapié en productos perecederos de tipo fresco, que son los que disponen de un ciclo de aprovechamiento más corto en el tiempo.

- Área de Operaciones-calidad: El Sistema de Excelencia en la Gestión prevé que se audite de manera anual, lo que asegura, a nivel general, que los procedimientos de compra, almacenamiento, servicio, etc. son los adecuados para ofrecer un servicio de calidad ajustados a criterios de eficiencia y sostenibilidad.
- Los Paradores: Los centros de producción tienen una elevada responsabilidad en el control del consumo de materia primas, ya que son ellos los que compran, almacenan, racionan, producen, sirven géneros al cliente, etc.

C.- Consumo, directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.

Conforme a la normativa RD56/2016, la empresa llevó a cabo en 2017 una auditoría individual en cada uno de los establecimientos de la Red para plantear las medidas de ahorro energético de los años sucesivos. Estas auditorías se han estructurado en 3 bloques:

- Bloque I Descripción del parador, en el cual se describe de forma general el parador objeto de estudio, sus condiciones de explotación y sus instalaciones incluyendo suministros energéticos.
- Bloque II Análisis energético, en el cual se estudian los suministros energéticos de los 3 últimos años, analizando el balance de los consumos del último año.
- Bloque III: Análisis detallado del BMS y del sistema de contaje de energía, proponiendo mejoras.

En el campo de la energía, Paradores contribuye a los objetivos 12 (Producción y Consumo Responsable) y 13 (Acción por el Clima) con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a sus equipos e instalaciones.

En este sentido, es importante destacar que los equipos que se instalan en los establecimientos se seleccionan con criterios de máxima eficiencia energética para conseguir reducir el consumo energético. Por ejemplo, calderas con quemadores que incorporan variador de velocidad para adaptar la demanda al consumo, enfriadoras con coeficiente de eficiencia energética mínimo para limitar el consumo eléctrico, fan-coils con motores EC de última tecnología para garantizar un consumo mínimo con un funcionamiento silencioso o aparatos elevadores con máquinas sin reductor, combinados con variador de frecuencia y distintos modos de funcionamiento en modo ahorro o iluminación LED en cabina, son algunas de las actuaciones que se hicieron en el año 2018 y se continuarán implementando en años sucesivos.

En el ejercicio 2019, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- **Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: 45,28 kWh/habitación ocupada** frente al dato del 2018 que fue 46,10, lo que supone una mejoría de un 1,78%, lo que indica que las medidas que se van implantando en los paradores están dando lugar a una mejora progresiva. Quedan excluidos de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno y los paradores cerrados en 2019: León, Aiguablava y Jaén.

- **Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los Paradores que tienen contratada esta fuente de energía:** este dato es de **58,14 kWh/habitación** ocupada frente a los 68 del año 2018, lo que supone una mejora muy importante de un 14,5%, lo que demuestra que las medidas tomadas en equipos de producción, así como elementos terminales y medidas adicionales, están teniendo un resultado muy positivo en nuestros establecimientos. De los 35 paradores que disponen de gas natural, queda excluido el parador de León, que ha estado cerrado por obras todo el 2019.

Es importante destacar que muchos de los establecimientos de la Red cuentan con instalaciones y equipos altamente eficientes como son:

- Sistemas para el apagado de luces y de la climatización sectorizados para desactivar en las zonas que no se encuentran en uso o desactivar zonas o áreas en períodos de baja actividad.
- Sistemas de control y gestión automática para el funcionamiento de las instalaciones, para ser más eficientes en el consumo energético (detectores de presencia para la iluminación de pasillos y zonas de poco tránsito, sensores o temporizadores para el encendido y apagado de iluminaciones de zonas exteriores, interruptor de apagado general de todas las luces de la habitación).
- Sistema de iluminación eficiente con tecnologías LED.

Paradores ha invertido 2,3 M € en los últimos 3 años mejorando la eficiencia energética de 26 de sus establecimientos. En sucesivos años, Paradores seguirá implantando estos sistemas en sus centros de trabajo.

D.- Uso de energías renovables

Paradores se ha sumado al impulso que se está produciendo a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático (ODS 13). En su Plan de RSC, la empresa presentó diversas actuaciones para mejorar su contribución al Acuerdo de París de 2015, y una de ellas reconoce el importante papel que desempeñan las energías renovables. En esa línea, en 2018 se contrató el suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los Paradores. Este compromiso repercutirá en una importante reducción de las emisiones de CO2 de la cadena en los años sucesivos.

La empresa está realizando importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos Establecimientos. El Plan Anual de Inversiones de 2019 contempla la incorporación de instalaciones de biomasa, energía solar fotovoltaica, aerotermia o geotermia, que se irán implementando en los próximos años.

La implantación de energías renovables se va a llevar a cabo a través de un plan específico que fija los criterios de inversión en energías renovables en los establecimientos en los que es oportuno hacer este esfuerzo y está previsto en el Plan Anual de Inversiones (PAI) de la sociedad. Algunas de las instalaciones ya en marcha son:

- **Biomasa:** La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funciona en dos Paradores (Villafranca y Teruel) y en este año 2020 se está instalando en otros dos (Mazagón y Gredos). El importe económico previsto en el PAI-2018 y PAI-2019 para cada una de las inversiones es de 160.000 € y 190.000 € respectivamente.
- **Fotovoltaica:** Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Para este año 2020, se van a ejecutar las obras de instalaciones fotovoltaicas para abastecer los sistemas de riego de los campos de golf de dos establecimientos de la cadena (El Saler y Málaga Golf). El importe económico previsto en el PAI-2019 para cada una de estas inversiones es de 50.000 € respectivamente.
- **Energía solar térmica y aerotermia en La Gomera:** La aerotermia, consistente en sacar energía del aire, se muestra como una alternativa altamente eficiente en entornos de climatología favorable cuando se trata

de aprovecharla para el consumo de agua caliente sanitaria. Especialmente, los Paradores de las Islas Canarias, que disponen de esta climatología, recibirán este tipo de instalación en los próximos años y este año se está ejecutando ya en el parador de la Gomera. Además, la energía solar térmica para la producción de agua caliente sanitaria es un referente de ahorro basado en una energía tan renovable como la energía solar. La instalación que se está implantando este año 2020 en el parador de La Gomera es una instalación mixta de energía solar térmica y aerotermia, en la cual, se utiliza la energía solar como prioritaria y cuando no es suficiente, se utiliza la aerotermia, volcando los excedentes de producción de energía térmica a la piscina para alargar la temporada de uso de esta. El importe económico previsto en el PAI-2019 para esta inversión es de 200.000 €.

E.- Campaña de sensibilización: La Hora del Planeta

Junto con las inversiones e iniciativas que se llevan a cabo para reducir el coste energético, Paradores participa en acciones de sensibilización, entre ellas, la Hora del Planeta, de WWF España. Desde hace más de 10 años, Paradores participa en el apagón simbólico de la Hora del Planeta, iniciativa mundial contra el cambio climático. El sábado 30 de marzo de 2019, de 20:30 a 21:30 horas, los 96 Establecimientos de la red de Paradores apagaron sus luces exteriores y redujeron al máximo la iluminación en las zonas comunes de los hoteles, como Recepción, salones, jardines, restaurantes y cafeterías.

3.2.4.- Cambio Climático

Como se ha comentado antes, Paradores se ha sumado a los objetivos planteados por el acuerdo de París y el ODS 13 (acción por el clima) para dar una respuesta a la lucha contra el cambio climático. Junto con el consumo de energía verde o renovable, que cubre el 100% de los Paradores, y el desarrollo de diversos proyectos internos de inversión en energía verde (Biomasa, fotovoltaica, solar, geotermia, etc.), Paradores lleva a cabo diversas actuaciones relacionadas con la eficiencia energética y ha planteado para el primer trimestre de 2020 la licitación y contratación de la huella de carbono y el desarrollo de planes de reducción y compensación de emisiones.

Prueba del compromiso de Paradores por la lucha contra el cambio climático fue su participación en la Cumbre del Clima COP25 organizada en Madrid en noviembre de 2019. Paradores compartió un stand institucional ubicado en la "Zona Verde" en el pabellón 1 de IFEMA, que estaba dedicada al ciudadano, como punto de encuentro y concienciación medioambiental con el fin de implicar a la sociedad civil. A lo largo de los 12 días de duración de la Cumbre, Paradores realizó diferentes presentaciones para mostrar su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con especial atención a la contribución del 13 (acción por el clima).

3.2.5.- Protección a la Biodiversidad

El compromiso con el capital natural, como parte de la promesa de valor y de experiencia cliente, compromete a Paradores con el respeto y la conservación de la biodiversidad desde su actividad y la influencia de sus grupos de interés.

Paradores desarrolla gran parte de actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas y desde hace varios años, cuenta con distintas iniciativas para preservar y restaurar la biodiversidad de los entornos en los que opera.

En concreto en 2019 destacamos las siguientes iniciativas vinculadas con los ODS 14 (Vida Submarina) y 15 (Vida de Ecosistemas Terrestres):

A.- Programa de experiencias "Vive la Naturaleza": En el último trimestre se ha diseñado un programa de experiencias que supongan vivencias emocionales y emocionantes en la Naturaleza cercana a 21 Paradores. Es un proyecto de 3 años. Los objetivos del programa son los siguientes:

- Crear experiencias turísticas sostenibles.

- Dar a conocer nuestros paisajes, especies y espacios naturales y su cultura asociada.
- Diversificar y mejorar la oferta y atraer y fidelizar clientes.
- Dinamizar el desarrollo y economía local.

Se publicó un concurso público y en diciembre se adjudicó el proyecto a la Fundación Global Nature.

B.- Adecuación de la senda del Duero: A principios de 2019, la Asociación Montes de Soria propuso a Paradores contribuir a la conservación y recuperación de la biodiversidad de un tramo de la Senda del Duero, y apoyarles en su labor de sensibilización a la sociedad sobre la importancia de preservar el patrimonio natural y su biodiversidad. Esta acción se planteó, también, como un complemento a la oferta de naturaleza para los clientes del parador de Soria.³

El trabajo realizado comprende:

- Actuaciones medioambientales para la mejora, protección, y conservación de la senda de la ribera del río Duero en Garray, (tramo de 2 Km de longitud y de un 1-2 m de ancho).
- Acciones para la sensibilización y difusión: Realización de los contenidos para los paneles informativos que el Parador instalará en la senda donde se detallará que este trabajo ha sido realizado con la colaboración de Paradores.

Con esta actuación medioambiental, Paradores da una muestra más de su compromiso con el medio ambiente y el turismo responsable, contribuyendo a la consecución de los ODS 13 (Acción por el clima), 15 (Vida de ecosistemas terrestres) y 17 (Alianzas para los objetivos), mediante prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.

C.- Campañas de sensibilización ambiental:

Paradores, por segundo año consecutivo, apoya la difusión las campañas de sensibilización de la Fundación Ocenográfica de Valencia. En concreto, en 2019 se han llevado a cabo las siguientes⁴:

- Campaña de sensibilización “las medusas son importantes”. Al igual que en 2018, en el verano de 2019 se ha realizado esta campaña en 25 paradores de las costas del Mediterráneo, Atlántico, Canarias y Cantábrico. Se informa a los clientes de la importancia de este animal marino en el ecosistema y se les facilita recomendaciones ante la presencia de medusas.
- Campaña de sensibilización “por un mar sin plásticos”. En 2018 se realizó esta campaña solo en los paradores de costa, este año se ha extendido a la totalidad de los paradores, ya que el 80% de la basura marina proviene del interior.

Se han realizado encuestas de valoración de ambas campañas y ha tenido un 80% de aprobación muy satisfactoria tanto por empleados como por clientes.

- En el parador de Jávea, además se ha colaborado con la Fundación Ocenográfica con la campaña “¿Desde cuándo no me ves?” que consiste en la colocación de una gran lona con una fotografía de un caballito de mar en la fachada de orientación sur del Parador. Se trata de una acción que pretende ser impactante por

³ <https://empresa.parador.es/noticia/paradores-inaugura-el-tramo-de-la-senda-del-duero-que-ha-colaborado-a-recuperar/>

⁴ <https://empresa.parador.es/noticia/paradores-y-la-fundacion-del-oceanografic-firman-un-acuerdo-para-la-sensibilizacion-medioambiental/> y <https://empresa.parador.es/noticia/paradores-se-compromete-por-un-mar-sin-plasticos/>

las dimensiones de las fotografías (125 m2 y 28 m2) y por el contenido y mensaje de estas, imágenes tomadas en los propios fondos marinos y con un mensaje insertado que invita concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos. Esta acción se encuentra dentro del "Proyecto Xàbia" que la Fundación Oceanogràfic está llevando a cabo este municipio desde 2017.⁵

- La campaña "Tortugas en el Mediterráneo" de la Fundación Oceanogràfic se presentó en julio en el Parador de El Saler (Valencia). En ella que participan más de 40 municipios costeros de Valencia, Murcia y Baleares. Paradores ha participado con la colaboración de los paradores de Benicarló, Jávea y El Saler, a través de cartelería y otros soportes en los que se informa a los bañistas y viajeros de la presencia de la tortuga boba ("Caretta, caretta") en las costas y que, en caso de producirse un avistamiento, lo más conveniente y eficaz es llamar al 112, con el que se activa a la Red de Varamientos, compuesta por la Universitat de València, Conselleria de Agricultura y Transición Ecológica y la propia Fundación del Oceanogràfic.⁶

D.- Paradores con sello Starlight: La Fundación Starlight ha creado un sistema de certificación mediante el cual se acreditan aquellos espacios que poseen una excelente calidad de cielo y que representan un ejemplo de protección y conservación. Son escenarios que incorporan la observación del firmamento como parte de su patrimonio natural,

paisajístico, cultural o científico y fomentan, a su vez, el "Turismo de las Estrellas".

En 2019 la novedad es la incorporación del parador de Guadalupe a la certificación de Startlight. De tal modo que se suma a los de Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos, que ya tienen este sello y realizan actividades específicas de turismo sostenible para sus clientes.

E.- Iniciativas en el parador de El Saler: Este Parador está ubicado en el Parque Natural de l'Albufera que contiene una diversidad de hábitats, flora y fauna. Durante los últimos años, el Parador ha incluido en su estrategia ambiental de sostenibilidad la colaboración con entidades conservacionistas locales con las cuales ha desarrollado multitud de actividades de concienciación y mejora del medio natural dirigidas a una oferta de turismo responsable para los visitantes y clientes del parador y su campo de golf. En 2019 ha recibido varios galardones por su compromiso medioambiental. En concreto, en la edición de FITUR el parador recibió el Premio de Turismo Responsable de la Fundación Intermundial y además ha sido galardonado con el Premio Cavanilles que otorga la Asociación Valenciana de Periodistas y Escritores de Turismo como reconocimiento a su contribución al desarrollo, calidad y crecimiento sostenible de la Comunidad Valenciana.

Algunos ejemplos de las acciones llevadas a cabo en 2019 son⁷:

- **Celebración del día de medio ambiente, 5 de junio:** Jornada completa con actividades de voluntariado corporativo que incluyeron la recogida de residuos en la playa y la eliminación de 4 toneladas de uña de gato (*Carpobrotus*) en el espacio dunar.
- **Regeneración dunar:** En 2019 se han eliminado 12,5 toneladas de *Carpobrotus edulis*. Se estima que para el 2020 esta especie habrá sido completamente eliminada de la superficie que ocupa el Parador y en el 2021 se iniciará el proceso de plantación de especies autóctonas para favorecer la regeneración natural de la flora y la fauna, lo que ayudará a estabilizar el sistema dunar.

⁵ <https://www.parador.es/es/institucional/paradores-colabora-con-la-fundacion-oceanografic-en-la-campana-desde-cuando-no-me-ves>

⁶ <https://empresa.parador.es/noticia/paradores-participa-en-la-presentacion-de-la-campana-tortugas-en-el-mediterraneo/>

⁷ <https://empresa.parador.es/noticia/dia-mundial-del-medioambiente-regeneracion-dunar-y-limpieza-de-plasticos-en-el-entorno-del-parador-de-el-saler/>, <https://empresa.parador.es/noticia/instalado-el-campamento-tortuga-2019-en-la-playa-del-parador-de-el-saler-para-proteger-80-huevos-de-tortuga-boba/> y <https://empresa.parador.es/noticia/nacen-50-tortugas-bobas-en-el-nido-del-parador-de-el-saler/>

- **Suelta de tortugas marinas:** En 2019 se han liberado 23 tortugas. Consiste en la devolución a su hábitat a las tortugas marinas que son capturas accidentalmente por los pescadores que las entregan a los técnicos de la Generalitat para curarlas de sus posibles heridas. Se realiza en colaboración con diversas organizaciones como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Conselleria de Agricultura, Medio ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural y se explica a los participantes la importancia de la suelta de estos animales, curiosidades de su vida y todo el proceso de recuperación que acaba con la liberación.
- **Campamento Tortuga:** Anualmente el parador acoge este campamento en septiembre que es coordinado por la ONG Xaloc y promovido por la Generalitat Valenciana. La población de la tortuga boba es muy vulnerable. En verano la Generalitat localizó un nido de huevos que una tortuga boba puso en una playa de Castellón. Parte de estos huevos fueron trasladados a la playa de El Saler para su protección. El campamento estuvo custodiado por un grupo de 90 voluntarios de Xaloc las 24 horas del día hasta el nacimiento de las 50 crías de tortuga.
- **Limpieza y recogida de residuos** ubicados en todo el margen de la playa: Se han recogido 96 kg de plásticos en 2019.
- **NATURSENDA** accesible para personas con movilidad reducida: Se estiman que en 2019 más de 2500 personas han recorrido el itinerario de 2 km que discurre en parte del bosque de La Devesa, donde se encuentra el campo de golf. Tiene 15 paneles informativos sobre la fauna y flora del entorno. También en el recinto hay otros paneles explicativos del entorno dunar donde se sitúa el parador. A través de estos papeles explicativos se comunica al cliente que el Parador, por su ubicación entre dunas, malladas y maquia, debe compatibilizar su actividad con el respeto, la conservación y fomento de la biodiversidad que habita este espacio.
- Otras acciones: Al igual que en 2018, se ha participado en diversos estudios de las aves de El Parador, en la actividad la "Noche de los murcierizos" (actividad de carácter científico para dar a conocer los murciélagos y los erizos y recoger datos relevantes de su presencia y distribución en el entorno del Parador) y el seguimiento de tortugas mediterráneas en el entorno del Parador en colaboración con la administración autonómica.

F.- Parador de Cangas de Onís: El Parador se ubica en un antiguo monasterio benedictino del S VIII ubicado en la puerta de entrada del primer parque Nacional fundado en España hace 101 años "La montaña de Covadonga" Parque Nacional de los Picos de Europa.

La historia y la naturaleza se funden en el Parador y en las expectativas de los clientes que lo visitan. Desde el punto de vista de la biodiversidad, el parador es un epicentro de atracción de visitantes y de personas del ámbito local de transmitir valores de sensibilización ambiental y de respeto y protección del ámbito natural y rural. En concreto, esto se plasma en las siguientes iniciativas:

- Creación de una réplica de toda la flora de los Picos de Europa en un arboreto en el entorno del Parador.
- Construcción de un hotel de insectos y puesta a disposición de clientes y visitantes de material didáctico para poder explicar la importancia de los insectos polinizadores, siendo punta de lanza para su instalación en otras instituciones de nuestra comarca. Recurso formativo para los colegios de nuestro territorio.
- Fomento del turismo científico y de observación de la naturaleza de una forma didáctica a través de la Fundación Quebrantahuesos para realizar visitas científicas a los Picos de Europa con el fin de sensibilizar e informar a sus clientes sobre el proyecto de recuperación del Quebrantahuesos en los Picos de Europa enmarcado en la iniciativa europea Life+. En 2019, 150 visitantes tuvieron la oportunidad de participar en estas visitas guiadas y conocer el proceso de introducción de esta ave que en el invierno se cría en el Pirineo de Huesca y en el verano se libera en los Picos de Europa.
- Colaboración y promoción de la Asociación de conservadores del caballo asturcón ACAS para la defensa y protección de esta raza.
- Puesta en valor del trabajo en el ámbito rural de los queseros artesanales mucho de ellos en el interior del parque nacional como gestores de responsables de territorio. Cangas de Onís capital del queso.

G.- Huertos Urbanos: 13 Paradores cuentan con huertos en sus instalaciones que permiten obtener algunas hierbas aromáticas y verduras que complementan la gastronomía local y disminuye el impacto que supone el transporte de estas mercancías.

H.- Parador de Nerja: El Parador está situado sobre un acantilado junto al mar, en la costa malagueña. La localidad de Nerja esconde lugares inolvidables, como la Cueva de Nerja, los acantilados de Maro o el Balcón de Europa, en un entorno natural maravilloso que hay que preservar.

El parador está llevando a cabo acciones de sensibilización ambiental y de respeto y protección del ámbito natural, entre ellas:

- Diseño de señalética gráfica de sensibilización para servicios comunes y de habitaciones del Parador sobre el uso responsable de las papeleras.
- Experiencias de Naturaleza en el Parador "Ecofriendly", que consiste en diversas actividades realizadas durante el verano:
 - Excursión "Descubriendo los tesoros naturales de Nerja, con una participación de 30 personas.
 - "Tarde Ecofriendly", con animación infantil. En esta acción se integran padres e hijos y preferentemente se realiza al aire libre. Se hicieron 15 acciones de 12 personas durante los jueves de todo el verano.
- Taller de sensibilización y buenas prácticas ambientales para trabajadores del parador impartido por Aula del Mar. Se realizó una sesión para 40 trabajadores.
- Otras acciones medioambientales:
 - El jardín del Parador tiene unos parterres con vegetación etnografía que representa la vegetación autóctona del Paraje Natural y del Parque Natural, para su ubicación junto al barandal del acantilado. En el jardín también se han eliminado los agentes químicos en fumigación y abono. En su lugar, se han utilizado larvas de mariquitas para el control de plagas de pulgón.
 - El personal del Parador, junto con clientes, ha participado en varias limpiezas de playa: Río Chillar y Acantilados de Maro- Cerro Gordo.

I.- Otras acciones de promoción y conservación del patrimonio natural:

- Varios Paradores ponen a disposición de los clientes guías específicas sobre la fauna y o la flora del propio parador, como es el caso del Parador de Limpias, que tiene una guía de árboles del jardín.
- Protección del cernícalo primilla en el Parador de Oropesa. El Parador colabora con el Centro de Estudios de Rapaces Ibéricas de la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente de Castilla La Mancha para la conservación del cernícalo primilla, un ejemplar de halcón amenazado a nivel internacional y que anida y habita en los agujeros existentes en la fachada del parador. Esta especie protegida se ha visto disminuir tremendamente sus efectivos en las últimas décadas. En este edificio histórico de Oropesa estas pequeñas rapaces encuentran un buen refugio para su reproducción y encuentran su sustento diario en los cercanos cultivos herbáceos y eriales.
- El Parador de Cazorla tiene habilitado desde 2009 un Aula de la Naturaleza. Es un espacio expositivo y explicativo de la biodiversidad, la flora y fauna del Parque Natural donde se ubica este parador. También organiza concursos anuales de fotografía sobre naturaleza y entorno.
- El Parador de Guadalupe (Cáceres) es socio del Geoparque Villuercas-Ibones-Jara desde 2011. El Parador colabora con el Geoparque en la protección de los lugares de importancia geológica, etnográfica, ecológica o cultural presentes en su territorio. En 2019, esta colaboración se ha concretado la cesión de instalaciones para acciones propias de la organización del Geoparque, realización de jornadas educativas para niños y difusión de sus valores a través de diversas actividades llevadas a cabo dentro del recinto del Parador, y realización de visitas guiadas.

4.- COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas de Paradores son indispensables para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. Contar con personas que ofrezcan experiencias únicas y un servicio excelente a los clientes, con profesionalidad, calidez y cercanía, es fundamental para el negocio.

Por eso, Paradores promueve el valor de sus personas y aspira a asegurar a sus colaboradores las mejores oportunidades de desarrollo profesional en el marco de unas condiciones laborales justas y respetuosas que aseguran la no discriminación, la igualdad de oportunidades, un ambiente seguro y saludable de trabajo, la conciliación laboral y familiar, entre otros aspectos.

Este enfoque es recogido por los planes de formación y desarrollo de la empresa como pieza básica de eficiencia y competitividad para promover el talento interno y mejorar las habilidades y competencias. Este planteamiento está facilitando que Paradores pueda hacer frente, en mejores condiciones, a las nuevas tendencias y a los retos existentes sin olvidar las expectativas de nuestros empleados en este contexto complejo.

4.1.- Empleo

4.1.1.- Número total y distribución de los empleados por sexo, edad y clasificación profesional

❖ Distribución de empleados por sexo:

31/12/2019	Nº TRABAJADORES	%
Hombres	2.081	43%
Mujeres	2.784	57%
Total	4.865	

31/12/2018	Nº TRABAJADORES	%
Hombres	1.958	43%
Mujeres	2.611	57%
Total	4.569	

Esta distribución mantiene la misma proporción que en el año anterior, ya que a 31/12/2018 presentaba un 43% de hombres y un 57% de mujeres.

❖ Distribución de empleados por edad:

A 31/12/2019:

TRAMOS EDAD	Nº TRABAJADORES	%
Entre 20 y 29 años	605	12%
Entre 30 y 39 años	960	20%
Entre 40 y 49 años	1.259	26%
Entre 50 y 59 años	1.352	28%
Mayor o igual a 60 años	689	14%
Total	4.865	

A 31/12/2018:

TRAMOS EDAD	Nº TRABAJADORES	%
Entre 20 y 29 años	497	12%
Entre 30 y 39 años	887	20%
Entre 40 y 49 años	1.206	26%
Entre 50 y 59 años	1.347	28%
Mayor o igual a 60 años	632	14%
Total	4.569	

Esta distribución mantiene similar proporción a la resultante en el año 2018.

❖ **Distribución de empleados por clasificación profesional (nivel salarial) a 31/12/2019:**

El personal de Paradores se distribuye en dos colectivos:

- Personal excluido de convenio, cuyas categorías abarca:
 - Presidente y Alta dirección.
 - Al personal directivo de la empresa.
 - Al personal cualificado: técnicos, comerciales, especialistas.
- Personal de Convenio, distribuido en 5 niveles:
 - Nivel 1: Jefaturas de departamento de Paradores.
 - Nivel 2: Segundos jefes de departamento de Paradores.
 - Nivel 3: Oficiales de departamento de Paradores.
 - Nivel 4: Ayudantes de departamento de Paradores.
 - Nivel 5: Auxiliares de departamento de Paradores.

Se acompaña ANEXO 2 con las categorías y niveles salariales del convenio colectivo general.

CONVENIO/EXCLUIDO	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	Nº TRABAJADORES	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	116	2%
	Personas cualificado	116	2%
	Alevín-formación	26	1%
Total excluido convenio		258	5%
PERSONAL CONVENIO	Nivel 1	486	10%
	Nivel 2	228	4%
	Nivel 3	1.308	27%
	Nivel 4	2.022	42%
	Nivel 5	563	12%
Total convenio		4.607	95%
Total		4.865	

(*) se incluye alta dirección

❖ **Distribución de empleados por Centro de Trabajo a 31/12/2019:** Se acompaña ANEXO 2

4.1.2.- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

❖ **Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo:**

A 31/12/2019:

FIJOS / TEMPORALES	Nº TRABAJADORES	%
Fijos	3.292	68%
Temporales	1.573	32%
Total	4.865	

A 31/12/2018:

FIJOS / TEMPORALES	Nº TRABAJADORES	%
Fijos	3.206	70%
Temporales	1.363	30%
Total	4.569	

La relación entre personal contratado a tiempo completo y a tiempo parcial es:

A 31/12/2019:

T. COMPLETO / PARCIAL	Nº TRABAJADORES	%
A tiempo completo	3.454	71%
A tiempo parcial	1.411	29%
Total	4.865	

A 31/12/2018:

T. COMPLETO / PARCIAL	Nº TRABAJADORES	%
A tiempo completo	3.284	72%
A tiempo parcial	1.285	28%
Total	4.569	

Detallado por modalidad de contrato:

A 31/12/2019:

A 31/12/2018:

TIPO DE CONTRATO	Nº TRABAJADORES	%	Nº TRABAJADORES	%
Fijo tiempo completo	2.329	47,87%	2.316	50,69%
Fijo tiempo parcial	711	14,61%	663	14,51%
Fijo discontinuo	252	5,18%	227	4,97%
Temporal tiempo completo	1.112	22,86%	968	21,19%
Temporal tiempo parcial	461	9,48%	395	8,65%
Total	4.865		4.569	

4.1.3.- Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, de contratos a tiempo parcial, clasificados por sexo, edad y clasificación profesional

❖ **La plantilla media anual es la siguiente:**

A 31/12/2019:

A 31/12/2018:

FIJOS / TEMPORALES	Nº TRABAJADORES	%	Nº TRABAJADORES	%
Fijos	2.644	67%	2.696	70%
Temporales	1.329	33%	1.147	30%
Total	3.973		3.843	

Debido a la alta estacionalidad y temporalidad de la contratación del personal en este sector de hostelería, incluso llegando a contrataciones por días, no es posible el detalle de la plantilla media desagregada por sexo, edad, etc.

4.1.4 Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.

❖ Número de despidos ocurridos clasificados por sexo:

SEXO	A 31/12/2019:		A 31/12/2018:	
	Nº DESPIDOS	%	Nº DESPIDOS	%
Hombre	15	68%	22	54%
Mujer	7	32%	19	46%
Total	22		41	

❖ Número de despidos ocurridos clasificados por edad:

TRAMO EDAD	A 31/12/2019:		A 31/12/2018:	
	Nº DESPIDOS	%	Nº DESPIDOS	%
Entre 20 y 29 años	1	4%	2	5%
Entre 30 y 39 años	5	23%	7	17%
Entre 40 y 49 años	4	18%	7	17%
Entre 50 y 59 años	9	41%	14	34%
Mayor o igual a 60 años	3	14%	11	27%
Total	22		41	

❖ Número de despidos ocurridos por clasificación profesional:

CLASIFICACION PROFESIONAL	A 31/12/2019:		A 31/12/2018:	
	Nº DESPIDOS	%	Nº DESPIDOS	%
Excluido Convenio, Directivo (*)	2	9%	11	27%
Excluido Convenio, Técnico	0	0%	1	2%
Pers. Convenio nivel 1	2	9%	8	20%
Pers. Convenio nivel 2	1	4%	4	10%
Pers. Convenio nivel 3	3	14%	5	12%
Pers. Convenio nivel 4	10	46%	7	17%
Pers. Convenio nivel 5	4	18%	5	12%
Total	22		41	

(*) se incluye alta dirección

4.1.5.- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional

❖ **Retribución media del personal a 31/12/2019 desagregada por sexo:**

SEXO	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	Incremento 2019/2018
Hombre	24.030	1,90%
Mujer	20.276	1,93%
Total	21.882	

Retribución media equivalente a jornada completa.

❖ **Retribución media del personal a 31/12/2019 desagregada por edad:**

A 31/12/2019: A 31/12/2018:

TRAMO EDAD	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Entre 20 y 29 años	18.618	18.135
Entre 30 y 39 años	20.957	20.339
Entre 40 y 49 años	22.423	22.032
Entre 50 y 59 años	22.087	21.514
Mayor o igual a 60 años	24.646	24.547
Total	21.882	21.475

Retribución media equivalente a jornada completa.

❖ **Retribución media del personal a 31/12/2019 desagregada por clasificación profesional:**

	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	RETRIBUCION ANUAL MEDIA
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	68.962
	Personas cualificado	36.876
	Alevín-Formación	15.829
Total excluidos convenio		49.181
PERSONAL DE CONVENIO	Nivel 1	28.620
	Nivel 2	25.305
	Nivel 3	21.139
	Nivel 4	18.202
	Nivel 5	17.110
Total convenio		20.353

(*) se incluye alta dirección

Retribución media equivalente a jornada completa.

❖ **Evolución:**

El incremento medio de las retribuciones a 31/12/2019 respecto a las retribuciones a 31/12/2018 ha sido de un 2,5%.

4.1.6.- Beneficios Sociales

Los beneficios sociales más importantes que dispone el personal de Paradores y los fondos distribuidos son los siguientes:

	Importe 2019
Créditos (Fondo anual)	93.725
Becas	41.185
Ayudas Libros	14.827
Seguro Vida (Prima anual)	230.865
Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	93.758
Premio Natalidad	6.147
Premio Nupcialidad	6.043

Tanto el personal fijo como temporal, así como el personal con contrato a tiempo completo o a tiempo parcial dispone de iguales beneficios a excepción del seguro médico, que es necesario contrato indefinido.

4.1.7.- Brecha salarial

	SALARIO MEDIO HOMBRES	SALARIO MEDIO MUJERES	DIF % AÑO 2019	DIF % AÑO 2018	DIF % 2019-2018
CONVENIO					
NIVEL 1	29.046	27.863	4%	4%	0%
NIVEL 2	25.499	24.796	3%	5%	-2%
NIVEL 3	21.212	21.035	1%	1%	0%
NIVEL 4	18.379	18.122	1%	0%	1%
NIVEL 5	19.081	16.861	13%	13%	0%
EXCLUIDOS CONVENIO					
DIRECTIVOS (*)	76.531	70.991	8%	11%	-3%
SUBDIRECTOR Y JEFE DPTO.	52.280	51.284	2%	3%	-1%
TECNICOS Y FORMACION (FIA)	37.808	35.603	6%	1%	5%
ALEVIN-FORMACION	15.877	15.807	0%	-	-

(*) se incluye alta dirección

Retribución media a jornada completa.

4.1.8.- Remuneraciones medias de los Consejeros y Directivos, incluyendo la retribución variable, dietas de consejo e indemnizaciones a 31/12/2019

En el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades. Se establece que corresponde al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas la clasificación de las entidades, la cual sería tenida en cuenta para la fijación de las cuantías máximas a percibir en concepto de asistencia para los miembros y el secretario de los consejos de administración de las sociedades mercantiles estatales.

En una orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas de 8 de enero de 2013 a Paradores se aprueban las cuantías máximas de las compensaciones por asistencia a los Consejos de Administración de sociedades mercantiles estatales. Hasta la fecha esas cantidades no han sufrido variación, siendo su cuantía anual de 11.994 euros.

Las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección de la empresa es la siguiente:

- **Administradores:** Miembros del Consejo de Administración: 385.955 euros. En esta cantidad se incluye la retribución del Presidente, establecida conforme al RD 451/2012, y que se detalla en la página web de la Sociedad^B, así como las dietas recibidas por los diferentes administradores por la asistencia a los diferentes consejos de administración.
- **Alta Dirección:** 394.307 euros

En el epígrafe de Administradores se incluyen las retribuciones del Presidente y las dietas de los Consejeros de Administración. Como Alta Dirección se incluyen las retribuciones del Secretario General, Directora Económico-Financiera, Directora de Recursos Humanos y Gestión del Talento y Director de Operaciones.

Las retribuciones medias del personal directivo (incluida Alta Dirección y resto de los puestos directivos de la sociedad) figuran en el apartado 4.1.5.

4.1.9.- Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo

Existe un compromiso entre empresa y representación social para la constitución y regulación de un Plan de Pensiones a favor de los trabajadores.

En el convenio colectivo general firmado el 27 de diciembre de 2018, publicado en abril de 2019, en vigor, figura el siguiente artículo:

Artículo 56. Plan de Pensiones:

En virtud del art. 18.3, capítulo I del Título III, de la LPGE 2018, ambas partes se comprometen a constituir un Plan de Pensiones a favor de los empleados de Paradores. Ambas partes se emplazan a retomar las negociaciones en la comisión de seguimiento del Fondo de Pensiones en el mes de septiembre de 2018.

Actualmente a 31/12/2019 se dispone de la cantidad de 1.700.000 euros para la constitución de dicho Plan.

^B <https://empresa.parador.es/transparencia/retribucion-de-altos-cargos/>

4.1.10. - Cualquier otra percepción o información desagregada por sexo

A 31/12/2019 el 57% de los empleados son mujeres y un 43% hombres.

❖ Ratio del salario categoría estándar respecto al salario mínimo interprofesional.

El 50% de las mujeres se encuentran contratadas en el nivel 4 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 18.122 euros, ocupando mayoritariamente la categoría de Camarera de Pisos. Este salario representa un 144% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2019, que es de 12.600 euros.

El 37% de los hombres se encuentran contratados en el nivel 3 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 21.212 euros, con categorías de cocineros, oficial de mantenimiento y administración, etc. Este salario representa un 168% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2019, que es de 12.600 euros

❖ Proporción de altos ejecutivos contratados.

En la alta dirección, incluido el Presidente-Consejero Delegado, se encuentra la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres 25%-75%.

Entre el personal directivo la relación porcentual entre mujeres y hombres es 36%-64%.

Los datos a 31/12/2019 son los siguientes:

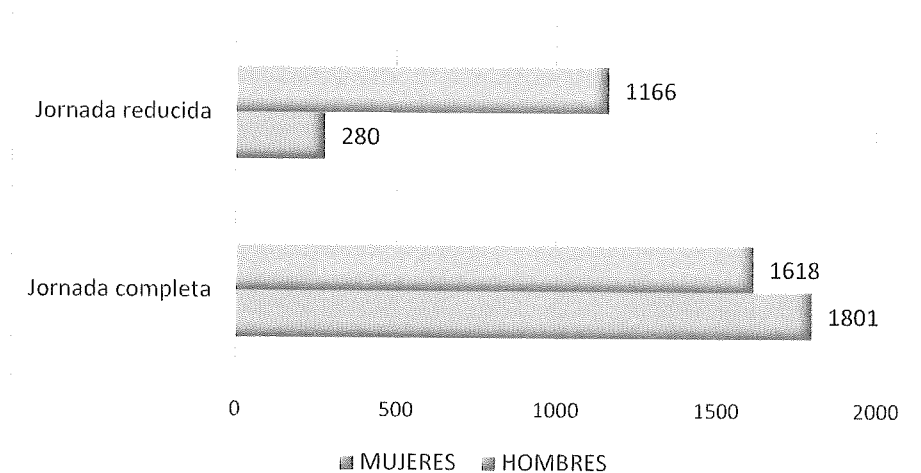
	NIVEL CONV/EXCL	Nº HOMBRES	% HOMBRES	Nº MUJERES	% MUJERES
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	Directivos (*)	74	64%	42	36%
	Personal cualificado	55	47%	61	53%
	Alevín-formación	8	31%	18	69%
Total EXCL.CONV.		137	53%	121	47%
PERSONAL DE CONVENIO	Nivel 1	311	64%	175	36%
	Nivel 2	165	72%	63	28%
	Nivel 3	772	59%	536	41%
	Nivel 4	633	31%	1.389	69%
	Nivel 5	63	11%	500	89%
Total CONVENIO		1.944	42%	2.663	58%
Total		2.081	43%	2.784	57%

(*) se incluye alta dirección

❖ Nuevas contrataciones.

Durante el año 2019 se han realizado nuevas contrataciones con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 58%- 42%.

❖ **Número de mujeres y hombres en relación con la jornada de trabajo.**



4.1.11.- Implantación de políticas de desconexión laboral

Con el objetivo de establecer medidas que ayuden al rejuvenecimiento de la plantilla de la empresa, así como facilitar la salida en unas adecuadas condiciones de aquellos trabajadores que cumplan determinados requisitos, se ha llevado a cabo un acuerdo entre Empresa y Representación Social, para poner en marcha el "Plan de Rejuvenecimiento de Paradores 2018-2020".

Este Plan de Rejuvenecimiento abarca dos posibles acciones:

- **Jubilación Parcial al 75%.** Se incentiva mediante la concesión de un tiempo sin prestación de servicio, en función de la antigüedad del trabajador hasta un máximo de 6 meses. Esta acción está vinculada a la contratación indefinida de un relevista.
- **Jubilación Anticipada.** Se incentiva mediante el abono de una cantidad en función de la antigüedad del trabajador, en concepto de premio. Este premio solo se concede si el trabajador no puede optar por la jubilación parcial.

Los efectos de este Plan de Rejuvenecimiento comenzaron el 1/9/2018. Desde esa fecha hasta finales del año 2019 se han realizado 142 jubilaciones parciales al 75% (de entre ellas, 89 en el año 2019).

4.1.12.- Empleados con discapacidad

A 31/12/2019 hay un total de 55 trabajadores con discapacidad, con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 49%/51%.

En octubre de 2019, Paradores suscribió un Convenio de colaboración con la Fundación ONCE con el fin de desarrollar diversas actuaciones en materia de empleo, integración laboral y formación de personas con discapacidad durante los próximos cinco años.⁹

⁹ <https://empresa.parador.es/noticia/paradores-y-fundacion-once-se-unen-para-fomentar-el-empleo-de-personas-con-discapacidad/>

Este acuerdo se enmarca en los programas operativos de Inclusión Social y de la Economía Social (Poises) y de Empleo Juvenil (POEJ) que está desarrollando Fundación ONCE a través de Inserta, con la cofinanciación del Fondo Social Europeo y la Iniciativa de Empleo Juvenil, para incrementar la formación y el empleo de las personas con discapacidad.

4.2.- Organización del Trabajo y conciliación

La aplicación del Plan de Igualdad de Paradores ha permitido avanzar en los objetivos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo.

4.2.1. Conciliación

En 2019, 520 empleados se beneficiaron de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar. Paradores contempla diferentes medidas de conciliación recogidas en el plan de igualdad y en el convenio colectivo. Las más significativas son:

En el Plan de Igualdad:

Desde que la firma del Plan de Igualdad en 2016, se han puesto en marcha varias medidas de conciliación:

- Derecho a elección de turno o adaptación de la jornada ordinaria de trabajo para la asistencia a cursos de formación profesional, titulación oficial o perfeccionamiento profesional, siempre que la organización de turnos lo permita. Esta medida se lleva a cabo de común acuerdo entre el trabajador o trabajadora y el director del Establecimiento.
- Permiso no retribuido de dos días para la realización de gestiones previas a las adopciones internacionales y la opción de excedencia con reserva de puesto de 4 meses.
- Los empleados adoptantes o acogedores de menores de edad tendrán derecho a una reducción de la jornada de trabajo para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del menor afectado por un cáncer o por cualquier otra enfermedad grave.
- Flexibilidad horaria para acumular el período de reducción de jornada en días completos cuando se tenga un hijo menor de 12 años que resida habitualmente en el extranjero.
- Permiso retribuido por días completos para las trabajadoras en tratamientos de técnicas de reproducción asistida con un máximo de 5 días anuales y debidamente justificados.
- Suspensión para mujeres de un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y de forma continuada, por motivo de estudios oficiales.

En el Convenio General:

En el Convenio Colectivo de 2018, actualmente vigente, se recogen los siguientes derechos:

- **Permiso para la atención de hijos lactantes.** Los trabajadores/as con un hijo menor de 9 meses por motivos de lactancia, tendrán derecho a una hora retribuida de ausencia del trabajo.
- **Reducción de jornada por motivos familiares:**
 - El empleado que tenga a su cuidado directo algún menor de 12 años o una persona con discapacidad física, psíquica o sensorial que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo.

- Los empleados con sistema de trabajo a turnos que reduzcan su jornada por motivos familiares tendrán derecho a la elección de turno y a la concreción del horario dentro del turno elegido.
- De mutuo acuerdo podrá acumularse la reducción en el cómputo de horas semanales, estableciéndose la prestación de manera continuada.
- De mutuo acuerdo se podrá flexibilizar, por un periodo máximo de 3 meses al año, en una hora, el horario de entrada y salida de la jornada.

Otras Licencias retribuidas. El trabajador cuenta con un tiempo indispensable para:

- Acompañamiento de hijos menores de 12 años y personas dependientes a la asistencia sanitaria.
- La asistencia médica a especialista de la red sanitaria pública o a médico de cabecera, incluyendo tanto el tiempo de visita como el tiempo invertido en los desplazamientos.
- 2 días por asuntos propios a fin de atender necesidades personales.

En 2019, el número de trabajadores que se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación más solicitadas ha sido el siguiente:

Utilización de medidas de conciliación	Hombres		Mujeres	
	2018	2019	2018	2019
Permiso de maternidad	1	0	0	40
Permiso de Paternidad	41	55	55	0
Permiso de Lactancia	2	5	5	31
Reducción de Jornada por cuidado de menores	16	38	38	158
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	3	9	9	21
Flexibilidad horaria	57	62	89	101
Total	120	169	216	351
TOTALES	2018	336	64% incremento personal beneficiado en 2019	
	2019	520		

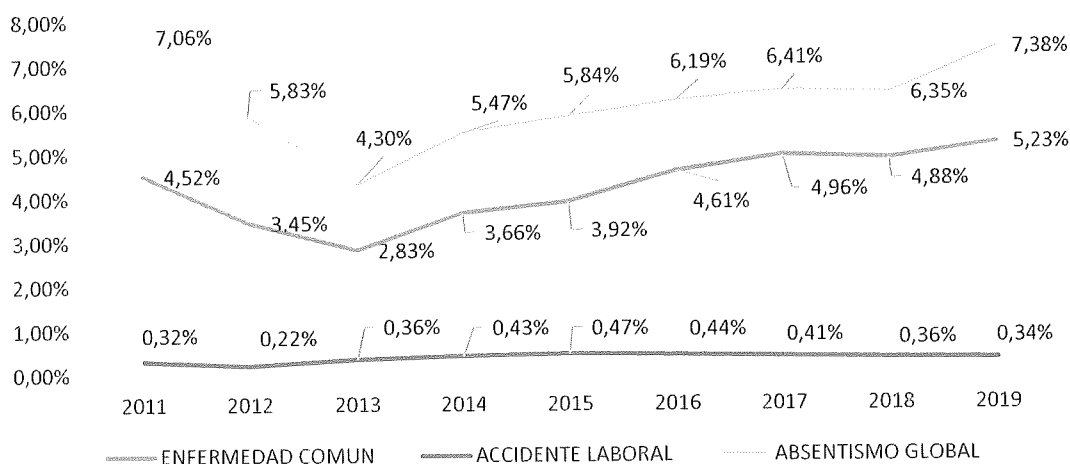
4.2.2. Absentismo laboral

A 31/12/2019, el índice global en Paradores en absentismo laboral es de 7,38%. En total, ha habido 122.273 días perdidos, de los cuales 86.541 son por contingencia común y 5.654 por accidente laboral.

Índice de absentismo por enfermedad común de los empleados de Paradores

Se han analizado la evolución del absentismo y los procesos de incapacidad temporal por contingencias comunes desde el punto de vista epidemiológico, teniendo en cuenta la patología causante, el departamento a que pertenecen, así como la edad y el sexo del trabajador.

EVOLUCIÓN DEL ABSENTISMO



Evolución del absentismo:

El global ha aumentado con respecto a 2018 en 1,03 puntos, llegando en 2019 al 7,38%. El absentismo por enfermedad común ha aumentado en 1,35 puntos, situándose en 2019 en 5,23%.

4.3.- Salud y Seguridad Laboral

Paradores considera la seguridad y salud laboral de sus empleados un objetivo de primer orden para su modelo de negocio sostenible y, por tanto, sobre el que la empresa debe seguir avanzando en el futuro. Por ese motivo, Paradores ha incorporado esta prioridad en su Plan de RSC, cuenta con una Política de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral (a disposición de todos los empleados en la Intranet de la empresa), cumple con la legislación vigente y desarrolla planes preventivos anuales dirigidos a elevar los niveles de seguridad y salud laboral de todos sus empleados, contribuyendo de ese modo a los ODS 3 (Salud y Bienestar) y 8 (Trabajo Decente y Crecimiento económico).

Además de poner un especial énfasis en asegurar entornos laborales seguros, Paradores también fomenta hábitos de vida saludables entre sus equipos a través del desarrollo de actividades de sensibilización.

4.3.1.- La política de Prevención de Riesgos Laborales

La integración de la acción preventiva en la actividad de la empresa se lleva a cabo a través de la Política de Prevención de Riesgos Laborales (actualizada en 2013), en la que se establecen los principios básicos y el compromiso de la empresa en todos los niveles jerárquicos y centros de trabajo con la promoción de las mejores condiciones de trabajo. Los principios rectores de esta Política son:

- Conseguir un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer, implantar y mantener al día un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que proporcione el marco adecuado que garantice la mejora continuada de la acción preventiva.
- Integrar dicho sistema en la gestión de toda la compañía, de modo que la prevención de riesgos forme parte de todas las actividades de Paradores.

- Fomentar la formación teórica y práctica, la información, la consulta y la participación de los trabajadores en la gestión de la prevención de riesgos laborales.
- Desarrollar planes preventivos y de actuación para la mejora continua de la seguridad y salud.
- Exigir a los suministradores, empresas de trabajo temporal, contratistas y subcontratistas el cumplimiento de las disposiciones legales en esta materia y con los estándares mínimos de seguridad establecidos en Paradores.

4.3.2.- Planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas

Para garantizar la consecución de estos objetivos, Paradores lleva a cabo su Plan Preventivo anual. Este plan recoge todos los aspectos que en materia de seguridad y salud son necesarios gestionar en la organización, así como los correspondientes procedimientos para llevarlos a cabo, entre ellos:

- Evaluación de riesgos y emisión de los informes de riesgos. La metodología que se emplea para hacer esta evaluación se basa en el método propuesto por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Los informes de riesgos se trasladan al mapa de riesgos que la empresa actualiza periódicamente.
- Planificación de la actividad preventiva para dar respuesta a los riesgos identificados en los distintos centros y puestos de trabajo.
- Información y formación a los empleados en PRL
- Daños a la salud por motivo del trabajo.
- Vigilancia de la salud.
- Gestión de equipos de trabajo y equipos de protección individual.
- Actuación ante emergencias.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en contratos de puesta a disposición con empresas de trabajo temporal.
- Actuaciones en prevención de riesgos laborales en el caso de contratas y subcontratas.

4.3.3.- Información, consulta y participación de los trabajadores

Información a los trabajadores:

El comportamiento individual de cada empleado es muy importante en la lucha por un entorno laboral más seguro. Por eso, la empresa informa a cada trabajador de los riesgos existentes en su puesto de trabajo a través de las fichas personales de riesgos. Estas fichas se han elaborado para todos los empleados de los Paradores a los que se ha realizado el informe de Evaluación Periódica y se han remitido al Director para su distribución a todos los trabajadores.

Consulta y participación de los trabajadores:

Paradores cuenta con Delegados de Prevención en los distintos centros de trabajo y con un Comité de Seguridad y Salud Laboral. La consulta y participación de los trabajadores se lleva a cabo a través de los Delegados de Prevención de la siguiente manera:

- **Delegados de Prevención:** han sido elegidos entre los Delegados de Personal en cada centro de trabajo y participan activamente en las evaluaciones de riesgos colaborando con el departamento de prevención de riesgos laborales.
- **Comité de Seguridad y Salud:** Paradores cuenta con Comités de Seguridad y Salud en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores y cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud que opera como máximo órgano de participación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud se ha reunido en tres ocasiones en 2019. Este Comité se rige mediante un reglamento pactado entre las partes.

4.3.4.- Indicadores claves de desempeño

A.- Evaluaciones de riesgos

Las actividades desarrolladas en este apartado comprenden la realización de visitas previas, evaluaciones iniciales de riesgos y evaluaciones periódicas de riesgos.

Durante el año 2019 se han evaluado 30 centros de trabajo, y la situación global de Paradores en cuanto a evaluaciones periódicas es la siguiente:

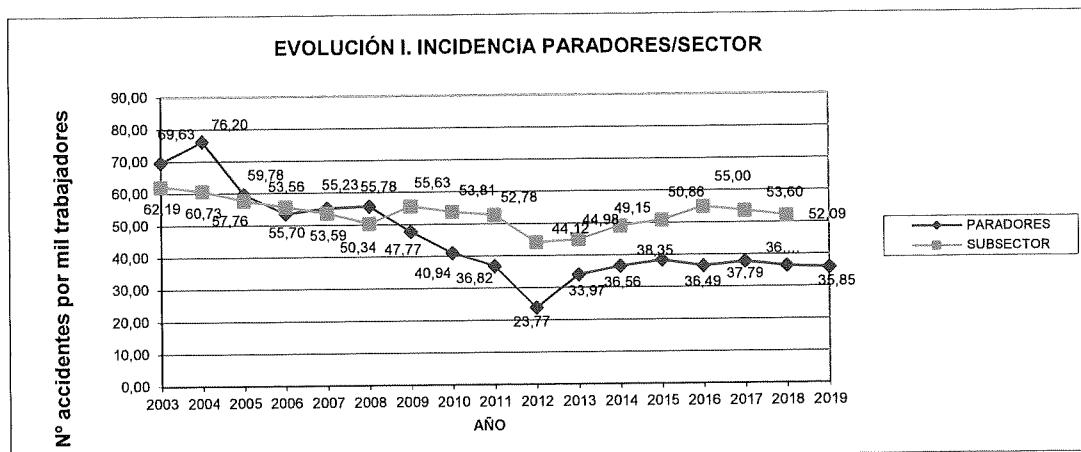
	EVALUAC.	1ª PER	2ª PER	3ª PER	4ª PER	5ª PER	6ª PER	7ª PER	8ª PER	9ª PER	10ª PER
TOTAL	95	94	91	88	86	85	82	72	42	10	2
Porcentaje	100,00%	98,95%	95,79%	92,63%	90,53%	89,47%	86,32%	75,79%	44,21%	10,53%	2,11%

Evaluaciones psicosociales: Durante el año 2019 se ha realizado 1 Evaluación de riesgos Psicosociales.

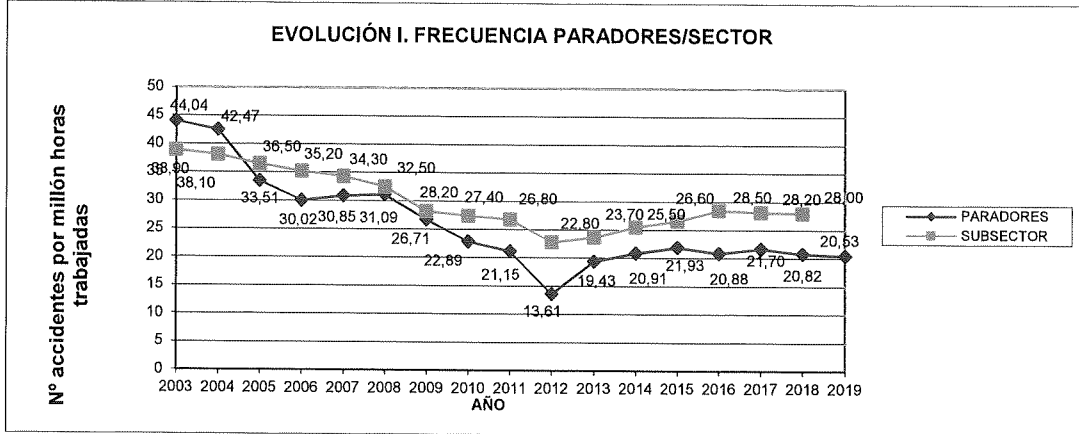
B.- Siniestralidad laboral

Los daños que se producen en la salud de los trabajadores se analizan a través de indicadores cuantitativos de siniestralidad: incidencia, frecuencia, gravedad y duración media de las bajas. Para su cálculo se tienen en cuenta los accidentes de cursan con baja y la duración de esta contada en días naturales.

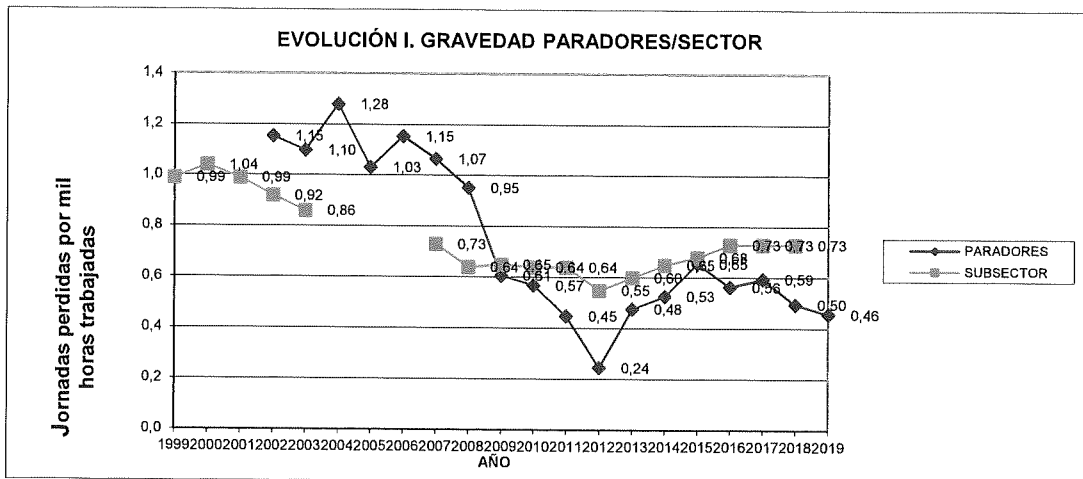
Evolución incidencia de accidentes: Incidencia Paradores / sector



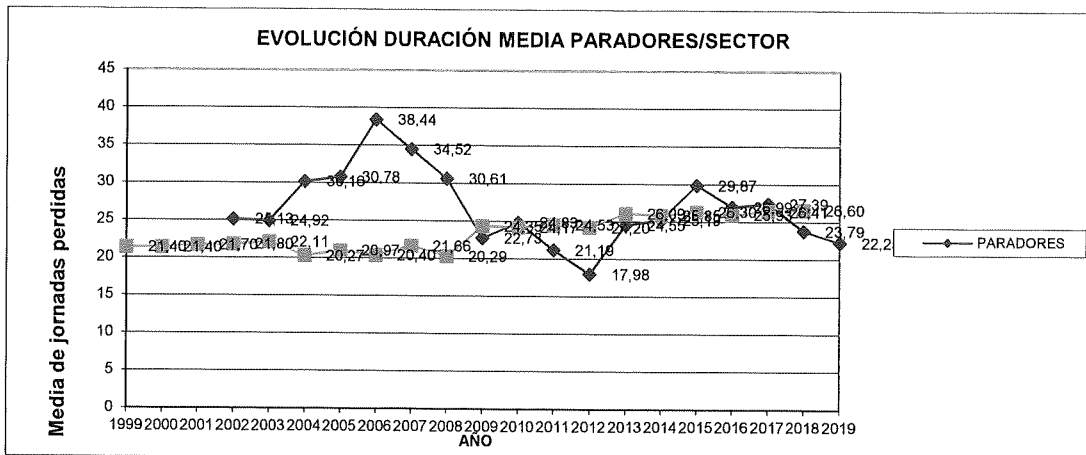
Evolución frecuencia de accidentes: frecuencia Paradores / sector



Evolución gravedad: gravedad Paradores / sector



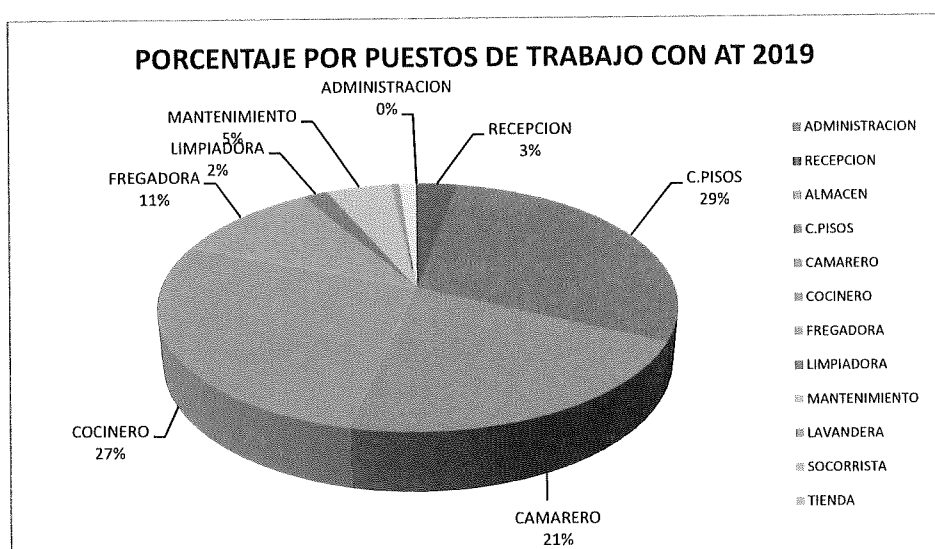
Evolución duración media: duración media Paradores / sector



Investigación del accidente laboral

Con el fin de conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y su distribución por los diferentes departamentos, se lleva a cabo un análisis cualitativo conforme al procedimiento interno de **declaración e investigación de accidentes** que contiene las directrices de actuación en ese aspecto. Este procedimiento está regulado internamente y está disponible en la intranet de Paradores. Los indicadores que se presentan a continuación son de la mayor importancia para Paradores, por lo que se evalúan periódicamente. Las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa son: Sobreesfuerzo, golpes, cortes e in itinere.

La distribución de los accidentes entre los distintos puestos de trabajo, sin tener en cuenta los accidentes in itinere, recaídas y enfermedades profesionales, es la siguiente:

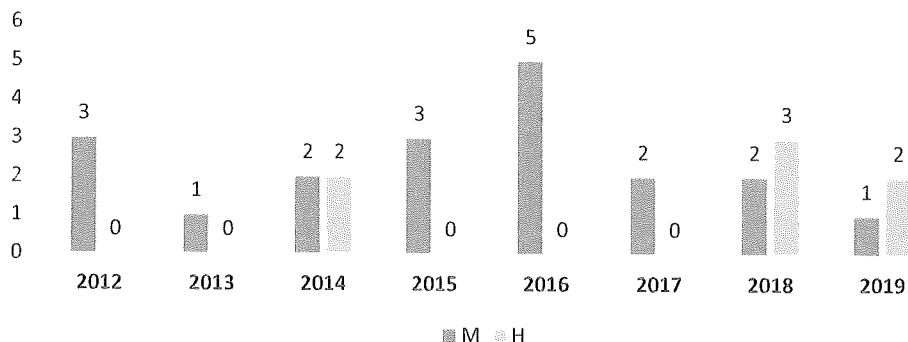


Como se puede ver, el puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de camarera de pisos, y el mecanismo de producción principal es el de sobreesfuerzos. La empresa, que ha identificado este colectivo como vulnerable y está compuesto por mujeres con edades por encima de los 50 años en su mayoría, lleva a cabo campañas de prevención que incluyen formación en ergonomía postural y manipulación de cargas.

La Enfermedad Profesional

Desde 2012 se empezaron a identificar y gestionar las declaraciones de enfermedades profesionales. La evolución se puede consultar en el siguiente gráfico:

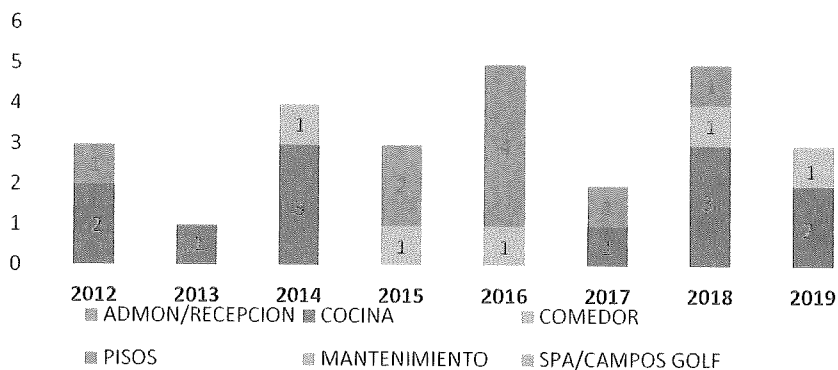
EVOLUCIÓN Nº EP POR AÑO Y SEXO



La mayoría de las enfermedades identificadas se refieren a patologías de miembros superiores que pudieron ser provocadas por la realización de movimientos repetitivos. Con el objeto de poder valorar si el origen de esas enfermedades estaba en las tareas realizadas, se procedió a la evaluación específica de la exposición a movimientos repetitivos en miembros superiores, mediante la aplicación del método OCRA.

La evolución de las enfermedades profesionales por Áreas Funcionales es la siguiente:

Nº ENF. PROFESIONALES AÑO Y ÁREA FUNCIONAL



Formación en Prevención de Riesgos Laborales:

En 2019, Paradores ha llevado a cabo 65 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 1.398 participantes. Estas acciones están destinadas tanto a los nuevos empleados como al reciclaje de las personas de Paradores con el fin de que periódicamente reciban contenidos actualizados de acuerdo con las evaluaciones de riesgos, los cambios legislativos y la evolución de las ocupaciones. Estos cursos tienen carácter obligatorio.

La actividad formativa realizada es la siguiente:

ACCIONES:	Nº DE GRUPOS	Nº DE ALUMNOS
Formación PRL en puesto	62	512
Riesgos laborales a distancia	1	864
Prevención de Riesgos Laborales en Oficinas Centrales	2	22
TOTAL	65	1.398

Planes de emergencia y evacuación: Es responsabilidad de Paradores identificar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores. Por este motivo, en 2019 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

Vigilancia de la salud: Durante 2019 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.681 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1631 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 50 resultaron aptos con limitaciones o condicionados.

Coordinación de actividades empresariales: Durante el año 2019 se han realizado un total de 1.037 actuaciones e intercambios de documentación con objeto de llevar a cabo la coordinación de actividades empresariales con las diferentes empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad

B.- Estilos para una vida saludable.

Paradores programó en 2019 una serie de acciones dirigidas a mostrar a sus empleados hábitos de vida más saludables con el fin de ayudarles a mejorar su estado físico, su salud general y a prevenir enfermedades como la diabetes, las cardiopatías o el cáncer.

Las acciones que se llevaron a cabo fueron las siguientes:

- La elaboración de pautas y recomendaciones para una alimentación saludable en los comedores de los establecimientos.
- La firma de un convenio de colaboración con la Fundación Mapfre para la realización de las siguientes acciones dentro de su campaña "Elige Salud":
 - La elaboración y distribución de mensajes saludables a través de una cartelería específicamente diseñada.
 - La puesta en marcha del portal de salud de Paradores.
 - La realización de diversos talleres formativos en distintos centros de trabajo.
 - La realización del Reto Saludable que se pensó para promover uno de los hábitos de vida saludables más importantes, la actividad física.

Para impulsar los efectos y concentrar la atención de estas acciones, Paradores creó la campaña "Semana de la Salud" que se celebró del 10 al 16 de junio.

- **Menú saludable:** Las Áreas de Prevención de Riesgos laborales y de Restauración de Paradores prepararon una tabla de recomendaciones para la confección de los menús que consumen los empleados que utilizan los comedores que tienen a su disposición en los Paradores. Las recomendaciones dietéticas se hicieron a partir de la dieta mediterránea con el fin de reducir la presencia de grasas, azúcares, sal, etc.

Para potenciar la introducción de la tabla de alimentación saludable, se lanzó una cartelería de la Fundación MAPFRE que se distribuyó entre todos los centros de trabajo compuesta de posters, manteletas y folletos dirigidos tanto a la alimentación saludable como a la importancia del ejercicio físico.

- **El portal de salud de Paradores:** Este portal ofrece noticias y contenidos vinculados con los hábitos de vida saludable al que pueden acceder nuestros empleados desde la intranet, móvil, etc. A través del portal se promocionan hábitos saludables sobre alimentación, actividad física, bienestar emocional, etc. y se da cuenta de las noticias relacionadas con Paradores.
<https://tuempresa.fundacionmapfre.org/paradores0319/>

- **Los talleres formativos:** Dentro de la Semana de la Salud, Paradores llevó a cabo los siguientes talleres:

Taller:	Paradores	Nº participantes
Alimentación Saludable	Alcalá de Henares	28
Seguridad Vial	La Granja y Segovia	18
Código Europeo contra el Cáncer	Oficinas Centrales de Paradores	26
Maniobra de Heimlich	Santiago de Compostela, Cádiz, Alcalá de Henares, Málaga Golf, La Granja, Segovia, El Saler	116

- **El reto saludable:** Con el fin de promover la actividad física de los empleados, Paradores ofreció a la plantilla la posibilidad de participar en un reto saludable con un formato competitivo entre los distintos centros de trabajo. A través de una plataforma telemática ofrecida por la Fundación MAPFRE, los trabajadores sincronizaban sus datos de actividad física medidos en sus móviles o pulseras de actividad.

En junio se lanzó un reto para los empleados de los servicios centrales y en el último trimestre el reto se extendió al resto de la cadena. El reto consistió en "Dar la vuelta al Mundo" en menos de 60 días. Participaron más de 300 empleados y se concedieron tres premios en la modalidad de actividad diaria (pasos): individual masculino, individual femenino y Centro de Trabajo a los empleados que más km aportaron a una prueba que se superó con creces.

4.4.- Relaciones Laborales

Paradores mantiene un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores con el fin de obtener, primero, la colaboración suficiente para atender asuntos puntuales, segundo, facilitar los derechos de información y consulta de los representantes de los trabajadores y, tercero, negociar en los casos en que sea necesario.

El desarrollo exitoso del diálogo y la negociación colectiva son garantía de estabilidad laboral y un factor importante para el adecuado desarrollo de la actividad de la empresa.

4.4.1.- Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos

Las condiciones colectivas de trabajo del 95% de los empleados se regulan en Paradores a través de los distintos convenios colectivos. Paradores tiene tres convenios colectivos: el General y los convenios de los Paradores de León y de Santiago de Compostela. Cada uno de estos convenios cuenta con órganos de negociación y de seguimiento de su cumplimiento. En estos órganos está representada la parte social de la empresa.

Además, la representación de los trabajadores de los tres convenios se materializa en el Comité Intercentros, órgano compuesto por 13 representantes repartidos entre los distintos sindicatos de forma proporcional en función del número global de Delegados de Empresa de cada uno.

Por último, Paradores cuenta con un Comité de Interpretación de Seguridad y Salud en el que todos los trabajadores de la empresa se encuentran representados.

4.4.2.- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo a 31/12/2019

- 95% empleados cubiertos por convenio colectivo.
- 5% empleados fuera del convenio

4.4.3. Balance de los convenios colectivos

La actuación más relevante en el ámbito de la negociación colectiva en 2019 ha sido la publicación en el BOE y la puesta en marcha del nuevo Convenio Colectivo General de Paradores. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, tiene una vigencia de 3 años (2018-2020).

Algunos de los aspectos más destacables del nuevo convenio colectivo de Paradores de Turismo para el periodo 2018-2020 son los siguientes:

- Mejoras en la conciliación familiar y en la planificación de los descansos semanales.
- Mejoras en el complemento durante los procesos de incapacidad temporal.
- Subida salarial para el período 2018-2020 en línea con los Presupuestos Generales del Estado y con el acuerdo de mejora salarial suscrito por el Gobierno y los sindicatos.
- En el Convenio se implementa y desarrollan las políticas y procedimientos para la formación y desarrollo de carreras profesionales, la promoción interna y la igualdad de oportunidades.
- Además, como se ha mencionado en el apartado 4.1.11, se ha establecido un Plan de Rejuvenecimiento con el que se busca facilitar la jubilación parcial o anticipada de aquellas personas con 61 años o más, y la contratación de personal nuevo.

En relación con el convenio de Santiago de Compostela, el pasado 28 de febrero de 2019 se alcanzó un preacuerdo sujeto a las correspondientes autorizaciones de los órganos competentes, con una vigencia prevista de 2019-2021.

El Parador de León, aunque actualmente está cerrado por obras de remodelación, estando próxima su reapertura, tiene abierta la negociación de su convenio.

4.5. - Formación de los empleados

Paradores invierte en el desarrollo de las personas para hacer de la empresa una organización más fuerte y sostenible y para atender sus necesidades de crecimiento profesional. Para ello, dispone de diferentes palancas, entre ellas, plan anual de formación y los planes de desarrollo FÍAS y alevines.

4.5.1.- Planes de Formación

El Plan de Formación 2019 ha estado enfocado a los siguientes objetivos generales:

- Apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.
- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que asumen en sus puestos de trabajo.

- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los puestos actuales y en otros puestos para los que el colaborador pueda ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador.
- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de Paradores, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Atender los compromisos de Paradores en lo relativo al cumplimiento de la legislación vigente en relación con todos y cada uno de los ámbitos en los que desarrolla sus actividades, especialmente en las áreas referidas a seguridad y salud laboral o higiene alimentaria.

A partir de estos objetivos, el Plan de Formación desarrolla sus contenidos en cinco grandes bloques formativos:

- Competencias técnicas – Conocimiento técnico
- Habilidades – Conocimiento social
- Idiomas
- IT & Herramientas
- Corporativos y Legales

Indicadores de desempeño

En 2019 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:

DATOS GENERALES	2018	2019
Nº acciones formativas	34	52
Total grupos	239	500
Total alumnos	2.858	6.239
Nº total de horas recibidas	41.972	32.600

El esfuerzo formativo se ha distribuido, principalmente, entre las siguientes acciones:

ACCIÓN	COLECTIVO DESTINATARIO	TOTAL DE GRUPOS	ALUMNOS FINALIZADOS
CURSOS HABILIDADES			
Comunicación efectiva	Directores	4	80
Formación a nivel ejecutivo sobre relaciones laborales	Directores	4	85
Formación de formadores	Formadores internos	1	18
Gestión, prevención y resolución de conflictos en entornos laborales	Personal base diferentes áreas	26	382
Sensibilización plan de igualdad	Toda la plantilla	247	2.758
Somos un equipo	Personal SS. CC	4	45
Somos un equipo	Directores jefes de Dpto.	18	284
CURSOS HERRAMIENTAS			
Curso de formación práctica ms Excel 2013 avanzado	Personal SS. CC	1	23
CURSOS CUMPLIMIENTO LEGAL			
Curso legionela inicial	Campo de golf	1	15
Curso avanzado de seguridad alimentaria: aplicación y gestión del appcc	Jefes de Dpto.	21	133
El sistema appcc, manipulación e higiene alimentaria	Toda la plantilla	59	717
Renovación y refuerzo del conocimiento en materia de control de la legionelosis	Personal de mantenimiento	2	36
Renovación y refuerzo del conocimiento en materia de control de la legionelosis, 2º Ren	Personal de mantenimiento	1	16
Prevención de riesgos laborales en ss.cc	Personal SS. CC.	2	22
Prevención de riesgos laborales, salud laboral y actuaciones ante emergencias	Toda la plantilla	1	864
Practica contra incendios	Toda la plantilla	1	15
Formación riesgos laborales en puesto	Toda la plantilla	64	512
CURSOS TÉCNICOS			
Curso svb y desa (curso inicial en soporte vital y manejo del desfibrilador)	Personal de recepción	1	8
Scan visión e incidencias en procedimientos contables	Personal de administración	4	51
IDIOMAS			
Inglés, francés y alemán	Toda la plantilla	1	202

La distribución de las horas de formación recibidas por los empleados según su categoría profesional está detallada en el anexo 4.

4.5.2.- Planes de Desarrollo FÍAS-alevines

El fomento de canteras de talento es, además de un vehículo para facilitar el desarrollo de la propia carrera profesional del empleado que lo desea, un importante instrumento para asegurar el relevo necesario de personal con personas capacitadas.

Los programas FÍAS y alevines identifican el talento existente y preparan a los empleados participantes para el desempeño futuro de puestos de trabajo de diferente responsabilidad (Directores de hotel, Jefes de Departamento, puestos técnicos, etc.). Durante el año 2019, ambos programas han alcanzado los siguientes resultados:

PLAN DE DESARROLLO

ALEVIN – Puestos técnicos

Departamento	Empleados en Desarrollo 2019	H	M	Empleados que han finalizado con éxito	H	M
Administración	1		1			
Cocina	14	8	6	8	7	1
Comedor	5	3	2	2	2	
Mantenimiento	4	3	1			
Recepción	13	4	9	2	1	1
Total	37	18	19	12	10	2

PLAN DE DESARROLLO

FIA – Puestos Jefaturas y Dirección

Departamento	Empleados en Desarrollo 2019	H	M	Empleados que han finalizado con éxito	H	M
Administración	4	2	2	1	1	
Cocina	10	8	2	8	6	2
Comedor	8	3	5	6	2	4
Dirección	9	6	3			
Pisos	1		1	1		1
Recepción	3	1	2	2	1	1
Total	35	20	15	18	10	8

Los empleados que no han finalizado con éxito su programa en 2019 siguen su proceso de desarrollo en 2020. El abordaje de la formación y el desarrollo de los empleados en Paradores se lleva a cabo en el marco de los valores de igualdad de oportunidades para todos, la defensa de la competencia y el mérito profesional y la promoción de la capacitación técnica necesaria para desempeñar adecuadamente el puesto de trabajo o acceder a una posición de promoción. En línea con el ODS 4, (Educación de Calidad), Paradores aporta los medios necesarios para que estos valores se reflejen en los distintos procesos formativos que se llevan a cabo anualmente.

4.6. -Discapacidad

Accesibilidad Universal de las personas con Discapacidad.

Paradores cuenta con un plan de adaptación para aquellos trabajadores que puedan resultar aptos con limitaciones para su puesto de trabajo después de haberse realizado la vigilancia de la salud. En estos casos, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales hace una adaptación de su puesto a esas limitaciones. Durante 2019 se han realizado 50 adaptaciones o revisiones de estas.

Si resultara que a un trabajador le fuera declarada por el INSS una incapacidad permanente total para su puesto de trabajo, se evalúan sus limitaciones y se busca otro puesto de trabajo distinto al que ocupaba adaptado a esas limitaciones. Durante 2019 se han tramitado 13 expedientes por solicitud de los interesados.

4.7.- Igualdad y diversidad

Paradores fomenta un entorno laboral basado en el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades:

- En primer lugar, Paradores defiende por convicción una cultura de respeto a la individualidad de las personas y su diversidad y lucha por la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria.
- En segundo lugar, Paradores entiende que las personas preparadas y motivadas son muy importantes para el éxito de la empresa. Garantizar, de manera igual y sin ningún tipo de discriminación, las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal, es fundamental para hacer aflorar todo el potencial, compromiso y talento del equipo humano de Paradores.

Para impulsar la diversidad e igualdad de oportunidades (ODS 5 Igualdad de Género), Paradores cuenta con diversos instrumentos:

- El Código Ético y el Manual de Buenas Prácticas, que prohíben, de forma expresa, cualquier tipo de discriminación, y promueven el respeto por la legislación aplicable.
- Un Protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral con el fin de evitar y resolver las situaciones de este tipo que pudieran producirse.
- Un plan de igualdad, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, que Paradores puso en marcha en marzo de 2016 con acuerdo de la representación legal de los trabajadores. Entre los contenidos del plan de igualdad, destacan:
 - Brecha salarial entre hombres y mujeres.
 - Igualdad de oportunidades en la selección, contratación, promoción, formación, retribución, conciliación personal, laboral y familiar, etc.
 - La presencia de las mujeres en cargos directivos y en determinadas áreas funcionales: mantenimiento, cocina, etc.

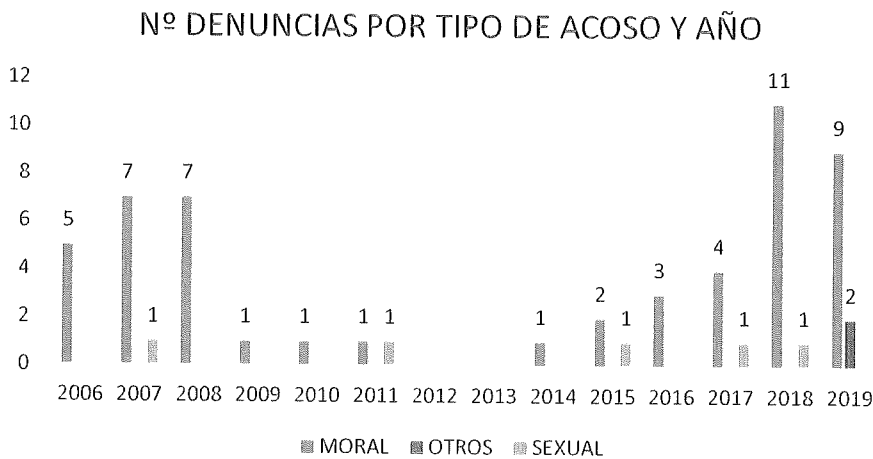
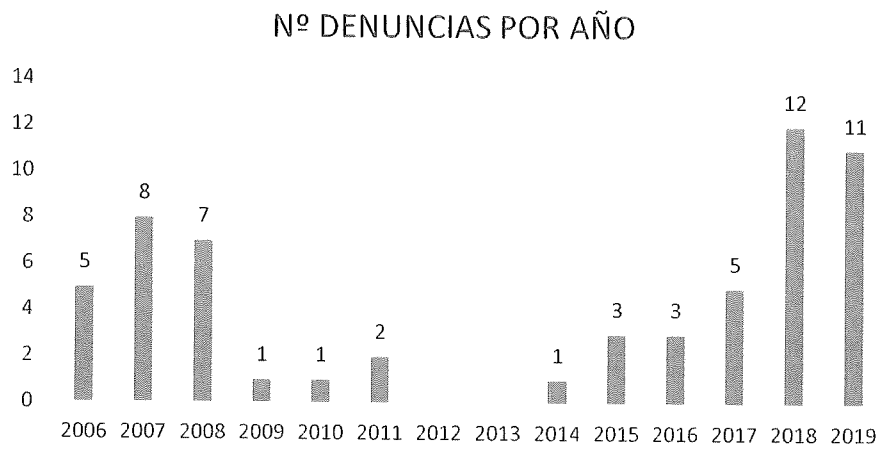
La aplicación de este Plan de Igualdad está consolidando el principio de igualdad de oportunidades en la cultura de Paradores.

Paradores se ha marcado como objetivo irrenunciable alcanzar la igualdad real entre las mujeres y los hombres que trabajan en la compañía.

Protocolo contra el acoso sexual o por razón de sexo

Paradores acordó con la representación de los trabajadores el “Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual en Paradores de Turismo de España S.A.” en junio de 2006, y está disponible en la intranet corporativa.

La aplicación del mencionado protocolo a lo largo que estos años es la siguiente:



5.- DERECHOS HUMANOS

Paradores se ha comprometido con una práctica empresarial respetuosa con la dignidad y la libertad de las personas. Por ese motivo, la empresa se ha vinculado con la promoción de los Derechos Humanos reconocidos en la legislación nacional e internacional, con los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Como consecuencia, Paradores se impone, entre otras cosas:

- **Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas** y luchar contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- **Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.**
- **Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados**, así como el papel y las responsabilidades que competen a la representación de los trabajadores de acuerdo con la legalidad vigente.
- **Garantizar el cumplimiento de la legalidad laboral y la integridad física y psíquica de sus trabajadores** con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- **Promover la igualdad de oportunidades** y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil y opiniones políticas.

Si bien la protección de los Derechos Humanos descansa prioritariamente sobre los Estados y los gobiernos, hace tiempo que Paradores asumió la responsabilidad de promoverlos y respetarlos en su ámbito de actuación. Paradores expresa su apoyo y respeto por los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, contribuye a su protección y promueve una cultura de responsabilidad en esta materia. Para ello, cuenta con diversas herramientas, entre ellas:

- **Los documentos éticos de Paradores:**
 - Código Ético.
 - Manual de Buenas Prácticas.
- **El Canal Ético** ubicado en la Intranet para que los empleados pueden transmitir a la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa las irregularidades que detecten. Durante 2019 Paradores ha gestionado 12 denuncias, 9 relativas a acoso laboral/malas prácticas y tres a otros motivos.
- **La política de Responsabilidad Social Corporativa, de 2018.** Esta política dota a nuestro compromiso de más fuerza y globalidad, reforzando un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la legalidad, el respeto por todos nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en todas las actividades que llevamos a cabo.
- **La difusión formativa.** En 2019 se ha lanzado una formación específica sobre la problemática del acoso sexual y laboral, la igualdad de género y la defensa de los códigos éticos de Paradores. En esta formación participaron 2.758 empleados.

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva:

En el capítulo XI del Convenio Colectivo General de Paradores se establecen los derechos sindicales en lo relativo a la composición del Comité Intercentros y sus competencias, derechos y atribuciones de este y derechos de los

comités de centros y delegados de personal.

También se regula el papel de las secciones sindicales y se aclara expresamente que los afiliados y afiliadas de las secciones sindicales no podrán ser discriminados por motivo de su afiliación. Además, los delegados de personal no podrán ser sancionados por falta grave y muy grave sin que se dé el examen preceptivo del Comité de Centro. Se indica también expresamente la libertad de sindicalización.

En los capítulos VIII y IX respectivamente de los convenios del Parador de León y Santiago se establecen estos derechos.

6.- CORRUPCIÓN Y SOBORNO

La integridad es un valor esencial en Paradores. Por este motivo, la empresa actúa de manera íntegra con respecto al cumplimiento de la legislación vigente, el código ético y la normativa interna, y lleva a cabo su actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia.

Como prueba de este compromiso, Paradores está adherido a los Diez Principios del Pacto mundial de las Naciones Unidas, relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

La lucha contra la corrupción en todas sus formas requiere y obliga a que todos los empleados y directivos de Paradores se identifiquen con ella, se ocupen de conocer la normativa y la legislación que afecta a su actividad profesional y cumplan en aquellos casos en los que le sea de aplicación.

Además, todos los empleados de Paradores están obligados a evitar, y llegado el caso a denunciar, las actividades y las decisiones internas que pudieran conducir a una práctica ilegal, delictiva, poco ética, fraude o corrupción.

6.1.- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

La reforma del Código Penal, operada por la Ley Orgánica 1/2015, introdujo sustanciales novedades en la regulación de la responsabilidad penal de la persona jurídica. Entre ellas, cabe destacar la posibilidad de adoptar un Modelo de Prevención de riesgos penales como medida atenuante o eximente de la citada responsabilidad.

Modelo de Prevención Penal

Paradores tiene implantado su **Modelo de Prevención de Riesgos Penales**, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 24 de septiembre de 2015. En este modelo se concretan, en el ámbito de la prevención de delitos, las políticas y controles establecidos para evitar la corrupción y el soborno en las actividades de la empresa.

El modelo consta de tres partes básicas:

- **Actividad preventiva:** análisis de riesgos, protocolos, formación y sensibilización.
- **Detección de incumplimientos:** controles, investigaciones internas, auditorías, canal ético.
- **Reacción:** sanción, revisión y mejora.

Para la gestión de este modelo, Paradores cuenta con la **Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa**, órgano creado con el objeto de supervisar el funcionamiento y el cumplimiento del modelo de prevención implantado en Paradores para la prevención de los delitos. Esta comisión depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Control, integrada por tres consejeros nombrados por el Consejo de Administración.

Trimestralmente el presidente de la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa da cuenta a la Comisión de Auditoría de un informe con una descripción de su actividad durante ese periodo, y en el cuarto trimestre del año, el presidente de la Comisión presenta al Consejo de Administración un informe anual que contiene los aspectos relevantes de la actividad de la Comisión, funcionamiento del sistema de prevención penal y propuestas de mejora, así como de las principales incidencias acaecidas.

En la Intranet de Paradores se encuentra, en el Portal del empleado, el reglamento sobre el funcionamiento de la Comisión.

Las principales actuaciones que, con carácter permanente desarrolla Paradores para la efectiva aplicación del Sistema de Cumplimiento Normativo Penal son:

- Evaluación de riesgos y actividades de control. La aparición de nuevas normativas y la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los hechos delictivos se lleva a cabo de forma regular.
- Actividades de investigación y sanción, si procede, de las posibles irregularidades cometidas.

Durante 2019 la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se reunió en trece ocasiones, se cumplieron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se realizó un reporte de actividad al Consejo de Administración.

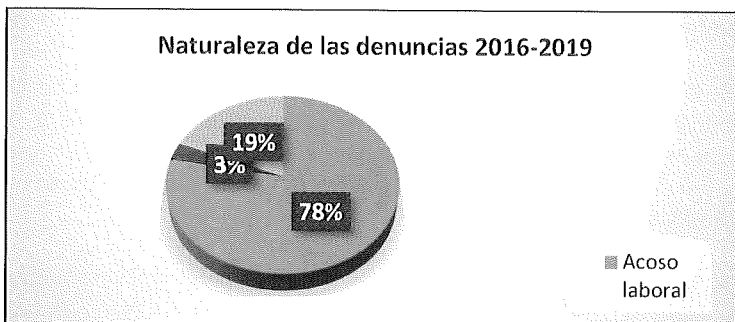
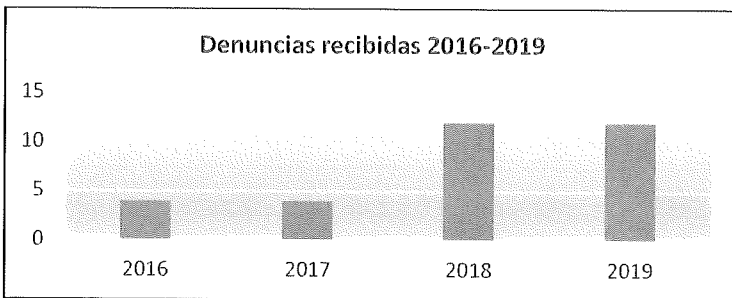
Canal de denuncias

La reforma del Código Penal, anteriormente mencionada, establece en el artículo 31 bis.5 la "*obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención*", una exigencia que se ha materializado en la creación de un canal de denuncias abierto a los empleados de Paradores.

En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el Canal Ético de Paradores, a través del cual los empleados deben poner en conocimiento de la Comisión de Prevención Penal las siguientes situaciones:

- Conductas, acciones o hechos que constituyan ilícitos penales.
- Conductas, acciones o hechos que incumplan las normas contempladas en el Manual de Buenas Prácticas o en el Código Ético.

Durante 2019 Paradores no ha registrado a través de los canales disponibles ningún incidente de corrupción en la organización.



Código Ético y Manual de Buenas Prácticas

El Código Ético de Paradores integra un conjunto de principios y normas de actuación que guían el comportamiento de todas las personas que trabajan para Paradores en la toma de decisiones y en su día a día. En el Código Ético hay dos apartados específicos relativos a la lucha contra la corrupción y el soborno:

- Rechazo a la corrupción en todas sus formas.
- Conflicto de intereses.

El Código Ético se desarrolla a través de un Manual de Buenas Prácticas aprobado en 2016 por el Consejo de Administración de Paradores. Este manual completa diversos aspectos del actual Código Ético. En el mismo se regulan, entre otros, los siguientes asuntos:

- Conflictos de intereses.
- Regalos, obsequios y atenciones.
- Sobornos, comisiones ilegales y tráfico de influencias.
- Buenas prácticas con los proveedores.

Auditoría Interna

Por último, la empresa lleva a cabo diversas auditorías internas. A lo largo de 2019 se han realizado 12 auditorías en establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles e informes semestrales para toda la red de establecimientos. No se ha detectado uso fraudulento de activos o efectivo de la empresa.

6.2.- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

El Manual de Buenas Prácticas, en el apartado relativo a “Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos”, requiere a los empleados de Paradores que presten especial atención a aquellas situaciones en las que pueda haber indicios de tales negocios. Si algún empleado sospecha de alguna operación poco regular, el Manual de Buenas Prácticas le requiere que informe inmediatamente a la dirección del establecimiento.

Auditoría del cumplimiento de la normativa sobre la limitación de pagos en efectivo

El área de Auditoría Interna de Paradores comprueba, a través de sus auditorías, el cumplimiento de la limitación a los pagos en efectivo que establece la Ley 7/2012. El artículo 7 de la citada Ley establece que “no podrán pagarse en efectivo las operaciones en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional, con un importe igual o superior a 2.500 euros”.

Hay que destacar que el área de Auditoría Interna realiza dos auditorías anuales del cumplimiento de esta norma a todos los paradores de la Red. En 2019, este apartado sobre limitación de pagos en efectivo se revisó también en las auditorías presenciales realizadas en establecimientos.

7.- SOCIEDAD: COMPROMISO DE PARADORES CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El compromiso con las Comunidades donde opera Paradores es otro de los pilares de la acción responsable de la empresa.

Paradores tiene un papel protagonista en la vida socio económica de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad. Desde la misma apertura de un parador en una zona determinada, generalmente en una población pequeña (hay que tener en cuenta que casi el 70% de los Paradores están situados en poblaciones de menos de 35.000 habitantes), la actividad económica del entorno empieza a desarrollarse. Aparecen o se dinamizan distintos negocios para proveer el nuevo establecimiento, o pequeños hoteles o restaurantes o un comercio especializado que da servicio al incremento de visitantes. Este impacto, más o menos inmediato, con el tiempo va ganando fuerza. El aumento de visitantes impulsa la reactivación y diversificación económica de la zona y es punta de lanza para que otras empresas del sector se instalen en la zona. De este modo se va configurando un destino turístico y se va potenciando una actividad social y económica en una zona geográfica determinada.

La historia de Paradores es la de la puesta en valor de comarcas y zonas interiores y el descubrimiento de lugares que hasta ese momento eran impracticables para el turismo. Hoy en día, uno de los grandes activos de Paradores es su presencia en prácticamente todo el territorio nacional.

Por este motivo, uno de los principales objetivos de Paradores es mantener relaciones activas con su Comunidad para seguir contribuyendo al desarrollo local, atendiendo, al mismo tiempo, a las necesidades de cada destino a través de su propia actividad de negocio. Esta línea de actuación está alineada con los ODS 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico) y 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles).

7.1. Balance Social

Los indicadores clave de desempeño en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

Los indicadores clave de desempeño de 2019 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

Contribución económica:

- Pago de impuestos: 24.256.380 €
- Sueldos, Salarios y asimilados: 96.779.431€
- Cargas sociales (seguridad social y otros gastos sociales): 33.817.593 €
- Pagos a proveedores locales: 43.495.609 €
- Total pagos a proveedores: 106.787.818 € (este dato NO incluye el pago del canon de Paradores al Estado).

Contribución social:

- Empleados contratados: 4.865.
- Inversiones en conservación de edificios y equipamientos: 22.617.411,41 Entre las actuaciones más importantes están la reforma integral de los Paradores de Aiguablava, León y Jaén y las reformas en los Paradores de Almagro, Ávila, Oropesa y Cuenca.
- Mantenimiento de instalaciones (sin gastos de personal): 11.586.439 €
- Canon, aportación de Paradores al Estado: El importe del Canon 2019 ha sido de 4.177.415€. Este importe es destinado a inversiones del Instituto de Turismo de España en la Red de Paradores.
- Donaciones a proyectos sociales: 33.995€
- Proyectos de cooperación educativa: 151 convenios.

7.2.- Impacto de Paradores en el desarrollo local

7.2.1.- Conservación y difusión del Patrimonio histórico-artístico de Paradores

Paradores es pionera en la recuperación y preservación de edificios históricos en el ámbito de la hostelería y el turismo, contando en la actualidad con 30 monumentos y 15 edificios en conjuntos históricos, declarados BIC (Bien de Interés Cultural). También es importante la colección artística que acoge la empresa formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc. Llegando a sumar más de 9.000 piezas en su inventario.

La colección artística de Paradores: Paradores a lo largo de su historia ha creado una colección artística extraordinaria. Con el propósito de poner en valor la cultura española y sus tradiciones, se han ido decorando los diferentes edificios de acuerdo con su arquitectura y teniendo en cuenta las tendencias de cada época. Entre los objetos decorativos se han incorporado antigüedades y obras de arte, piezas que han ayudado a crear esa identidad que se buscaba, y ha sido y es escaparate de la imagen de España en el extranjero. El resultado es una colección variopinta, diferente, sin límites cronológicos ni de estilos.

Las tareas más importantes relacionados con su patrimonio histórico-artístico son los siguientes:

- Conservación y restauración de las piezas de la obra artística.
- Difusión de la colección y de la cultura en Paradores.

A.- Conservación y restauración de piezas artísticas

Paradores mantiene un criterio de conservación preventiva de la colección artística con la idea de que es mejor conservar antes que restaurar, aunque ambas actuaciones son importantes para el correcto estado de conservación y presentación de la colección. En 2019:

- Se han restaurado 130 piezas de 12 paradores distintos, con un presupuesto de 91.874€. Entre ellas, destacan los trabajos de conservación en el artesonado de la sala capitular del Parador de León.
- Se han enmarcado 271 piezas con materiales aptos con la conservación de obra artística.
- Se han tomado medidas para la conservación con la instalación de filtros UV en cristales y reubicado piezas que se encontraban en ubicaciones perjudiciales para la conservación.

B.- Difusión

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y a la historia de la Red, se han llevado a cabo distintas actuaciones en 2019, entre las que es importante mencionar:

- **Metamorfosis de la lana. Creaciones de la Real Fábrica de Tapices en la Colección de Paradores.** Parador de Lerma (empieza marzo 2019-actualmente 2020). Es una exposición organizada por Paradores y la Fundación Real Fábrica de Tapices, que reúne tapices, alfombras y reposteros de la Real Fábrica en la colección de Paradores producidas según las técnicas tradicionales del siglo XVIII pero según diseños de artistas contemporáneos tan conocidos como Manolo Valdés, Alberto Corazón, Keiko Matakí, Alfonso Albacete, Guillermo Pérez Villalta, Joseph Domjan o Juan Gris, entre otros.
- **Houda Bakkali. Mujeres & arte digital, rompiendo estereotipos.** Parador de Lorca (4-31 mayo de 2019). Esta exposición acerca al público una visión transgresora de la mujer árabe. La muestra reunía obras de la artista inspiradas en la figura de su madre, maestra, árabe y musulmana, a través de las que Houda Bakkali nos aproxima a una mujer árabe alejada de los estereotipos actuales.

- **Cristóbal Povedano. Jugar con la quinta dimensión.** Parador de El Saler (comienza julio 2019-2022). La exposición del artista cordobés Cristóbal Povedano, reúne 17 de sus piezas más representativas: 3 esculturas de acero esmaltado y 14 pinturas en distintos formatos, que el artista cede a Paradores por un periodo de 3 años. Con esta muestra Paradores completa y da continuidad a su representación de Arte Geométrico, reunida en 2016 en el Parador de Segovia en una muestra comisariada por el artista y crítico del Constructivismo Julián Gil.
- **Arte en la red de Paradores... Obra invitada.** Exposición realizada en los 7 Paradores de Extremadura (septiembre-marzo 2019-2020). En colaboración con la Fundación Caja de Extremadura e YGB ART. La exposición presenta 13 obras de artistas contemporáneos españoles, seleccionados por concurso para formar parte de la Colección Obra abierta, que se presenta anualmente en ARCO.

7.2.2.- Promoción de los recursos turísticos

Paradores está presente en las grandes citas turísticas tanto nacionales como internacionales, en el desarrollo de las campañas promocionales y en la creación de productos específicos como los menús tradicionales y las rutas. En 2019 el plan de actividades del equipo de Paradores contemplaba 143 acciones concretas (sales call, ferias, presentaciones, viajes de familiarización...). Hay una estrecha colaboración con las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior en todas las acciones comerciales internacionales.

7.2.3.- Promoción cultural

El patrimonio cultural es un recurso muy importante para el turismo que Paradores apoya de diversos modos:

- Las rutas culturales: Para Paradores la organización de rutas culturales es un recurso turístico muy importante que ayuda a dinamizar la economía regional y local, sensibilizar y concienciar de la importancia del patrimonio cultural para recuperar la identidad de los pueblos, incorporar a los grandes circuitos nacionales otros circuitos turísticos localizados en espacios más alejados, preservar el patrimonio cultural y dar a conocer formas de vida, construcciones arquitectónicas, restos arqueológicos, etc. En definitiva, la puesta en valor de estas rutas supone crecimiento para la región, la conservación y preservación del patrimonio y sensibilización por la importancia de este patrimonio.

Las principales rutas culturales que oferta Paradores son, entre otras, la ruta Camino del Cid, Ciudades Patrimonio de la Humanidad, la Vía de la Plata, los Reales Sitios, los Monasterios, la ruta Nazarí, el Legado Andaluzí, el Camino de Santiago, la ruta del Maestrazgo, etc.

- Acuerdos con instituciones culturales: Paradores cuenta con varios acuerdos de colaboración con instituciones y asociaciones comprometidas con el patrimonio cultural para su promoción, difusión y conservación. Algunos ejemplos de las colaboraciones del 2019 ¹⁰:
 - **Ciudades Patrimonio de la Humanidad.** Desde 2005, Paradores colabora con la promoción turística y cultural juntamente con el Grupo Ciudad Patrimonio en aquellas ciudades donde se ubica un Parador. De las 15 Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, 11 cuentan con un parador. En 2019 se llevaron a cabo varias acciones de promoción conjuntas en el ámbito nacional e internacional que se contemplan anualmente en un Plan de Acción. Se ha colaborado también en la promoción del II Circuito de carreras populares por las 15 ciudades patrimonio y en la organización de la Noche Blanca

¹⁰ Más información sobre los convenios está disponible en: <https://empresa.parador.es/convenios-vigentes/>

- del Patrimonio celebrada en septiembre.
- **Fundación Centro Nacional del Vidrio.** En 2015, la Fundación y Paradores firman un acuerdo de colaboración para el desarrollo del turismo del entorno de La Granja (Segovia) y la difusión de su Patrimonio. El acuerdo incluye, entre otros aspectos, la exposición de una colección de moldes históricos del Centro Nacional del Vidrio en las zonas comunes de la Casa de Infantes del Parador de La Granja y visitas guiadas a los clientes del Parador a la Fundación Centro Nacional del Vidrio de La Granja.
 - **Festivales de Teatro de Mérida y de Almagro.** Paradores promociona ambos festivales a través de un acuerdo colaboración para la promoción y difusión del festival a través de las herramientas comerciales de Paradores: RRSS, WEB, folletos, y Revista Paradores.

Otros proyectos

- **I Simposio Internacional “Paradores, turismo y cultura. Rumbo al centenario”** celebrado en Santiago de Compostela 29-31 de enero 2019. Nace de la iniciativa del Grupo de investigación Lacobus de la Universidad de Santiago de Compostela, con el objetivo de poner en contacto a expertos de distintos campos de la hostelería, el turismo, la arquitectura, el patrimonio, etc. Se desarrolló en tres jornadas con ponencias, mesas redondas y actividades culturales, que abordaban tres bloques temáticos: “Paradores y el patrimonio cultural español”, “Paradores, territorio y cultura” y “Paradores y gestión del turismo”. Las actas del Simposio se han publicado en un monográfico de la revista de Estudios Turísticos de Turespaña dedicado al Simposio.
- **Encuentros literarios “Pare y Lean”** celebrados en Santiago de Compostela (abril), Plasencia (octubre) y Ávila (noviembre). Esta iniciativa es fruto de un convenio de colaboración suscrito entre Acción Cultural Española (AC/E), Paradores de Turismo de España y el Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO). El objetivo de esta iniciativa es acercar el mundo de la literatura a la sociedad a través del testimonio de diversos escritores, que se encontrarán con sus lectores en espacios tan singulares como son los hoteles que integran la red de Paradores. Todos los encuentros han sido conducidos por el periodista Jorge Barriuso. En el encuentro de Santiago participó el escritor gallego Manel Loureiro, en Plasencia estuvo el escritor Jesús Sánchez Adalid y en Ávila, José María Merino.

7.2.4.- Gastronomía

Paradores no es sólo alojamiento, también es restauración. Desde sus orígenes, la red ha combinado ambos servicios que son la esencia de su identidad. Paradores ha sido pionera en ver la relación entre turismo y gastronomía, en la recuperación de recetas y sabores y en la promoción de la gastronomía local y tradicional. Entre las actuaciones más destacadas en 2019, hay que mencionar:

- **Participación en los principales eventos gastronómicos** españoles y organizados por diversas entidades locales y regionales o por el propio establecimiento en función de la temporada gastronómica. Entre ellas, se ha colaborado con la promoción de la D.O. Torta del Casar en los Paradores de Extremadura, con Merluza de Burela en los Paradores del Camino de Santiago, etc.
- **Puesta en valor de los productos de cercanía y de temporada** en los desayunos, que sigue siendo una de las ofertas más reconocidas por nuestros clientes. En el 2019 se ha desarrollado el proyecto DESAYUNO 10 con un incremento de 85.000 desayunos con respecto a 2018. Este proyecto poner a disposición de los clientes un amplio y variado surtido de productos locales y regionales en el desayuno.
- **Promoción de los productos locales.** En este sentido, en 2019, se ha colaborado con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para ofrecer en el restaurante en el parador de Ávila una oferta de raza “avileña negra ibérica” que es 100% raza autóctona. En 2020 está previsto extender esta iniciativa a otros paradores. En marzo de 2020 se incorpora el Parador de Mérida con la raza “retinta” 100% raza autóctona.

Las razas de ganado autóctonas son objeto de una especial protección por parte de las administraciones públicas, no sólo como parte del patrimonio genético animal de España, sino también porque mayoritariamente se crían en régimen extensivo, con las beneficiosas consecuencias para la sostenibilidad del medio rural que ello conlleva.

- **Paradores sigue impulsando la economía local** a través de la incorporación en su oferta de producto de proximidad a través de licitaciones con lotes más enfocados al proveedor local. Por ejemplo, pescados de lonja, las carnes, embutidos y quesos 100% raza autóctona o las frutas y verduras. En este sentido, en 2019 se han potenciado la segunda línea de venta de algunos restaurantes con identidad local para la promoción de la gastronomía de la zona. Es el caso de la “Zalema del Atlántico” en el Parador de Mazagón o la Bodeguita de Lerma, en el que hemos potenciado productos, tapas y raciones de la cocina tradicional de la zona con una presentación actualizada.

7.2.5.- Cooperación con la comunidad educativa

Los programas de prácticas en Paradores tienen un doble objetivo: primero, contribuir a la formación y promoción de los jóvenes estudiantes que quieren conocer el mundo de la empresa hotelera y completar su formación; segundo, cooperar con los centros educativos locales facilitando que sus estudiantes puedan completar sus ciclos académicos o sus cursos ocupacionales. Ambos objetivos están alineados con el ODS 4, Educación de Calidad y con el ODS 11, Ciudades y Comunidades Sostenibles.

En 2019 la actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido la siguiente:

- Se han tramitado prácticas educativas con 151 centros, de los cuales 25 son Universidades, 89 Escuelas de Formación Profesional, 19 Escuelas de Formación Ocupacional y 18 escuelas Internacionales.
- En total, se han recibido 469 alumnos en prácticas, con la siguiente distribución por departamentos:

ÁREA	TOTAL Nº DE ALUMNOS
ALOJAMIENTO	158
GESTIÓN	30
OFICINA	22
RESTAURACIÓN	236
SERVICIOS INTERNOS	16
SSCC	7
Total General	469

Junto con los programas de prácticas de estudiantes, Paradores también colabora con la comunidad educativa local a través de distintas formas:

- “Conoce tu Parador”. Desde 2013 esta acción se lleva a cabo para que los niños de los ciclos de primaria y secundaria conozcan el parador de su localidad o el más cercano a su colegio. Así los escolares pueden conocer de primera mano el funcionamiento de un parador y cómo se trabaja en él, su patrimonio histórico-artístico, realizar talleres de reciclado y cuidado del medio ambiente o conocer la cocina para fomentar los hábitos saludables de alimentación. En 2019 se han recibido visitas escolares en más del 70% de los Paradores.

- Apoyo a colectivos en riesgo de exclusión social a través de los convenios de prácticas formativas que Paradores firma con instituciones como Cruz Roja, Fundación Alendoy, Cáritas, Plena Inclusión Extremadura, etc. Durante sus prácticas, los participantes han podido conocer el funcionamiento de un hotel por dentro y han contado con el apoyo personalizado de un tutor designado por la empresa.

7.2.6.- Otras contribuciones sociales: donaciones

Si bien es cierto que el compromiso social por los colectivos en riesgo de exclusión ha estado siempre en Paradores, fue en 2018 cuando la empresa ha formalizado dos elementos que refuerzan su acción social y su modelo de gestión. Estos elementos son la Política de Responsabilidad Social Corporativa y el procedimiento técnico para gestionar los patrocinios y las donaciones. Ambos mecanismos han proporcionado criterios de prioridad, de selección de entidades y causas beneficiarias y han dado homogeneidad y transparencia interna, lo que está facilitando la contribución de Paradores. A lo largo del año 2019 se han realizado, entre otras, las siguientes acciones:

- Paradores colaboró en la campaña solidaria **“Un juguete, una ilusión” de la Fundación Crecer Jugando**. Todos los establecimientos de la Red, desde 2010, se convierten en punto de venta de “bolígrafos solidarios” para que clientes y empleados puedan adquirirlos. Con el dinero recaudado se fabrican juguetes que se envían a numerosos proyectos en España y en países en vías de desarrollo. Estos juguetes son repartidos por cooperantes y ONGs que trabajan en proyectos de atención de la infancia. Desde el inicio de la campaña -1 noviembre de 2019, hasta el 20 de enero de 2020, se han recaudado 6.707,11 euros.
- Participación en la Campaña **“Restaurantes contra el Hambre”** de la **ONG Acción contra el Hambre**. Esta iniciativa consiste en donar una parte de los ingresos de las ventas de restauración de los Paradores participantes para ayudar a los niños que se encuentran en situación de desnutrición. Este año han colaborado los restaurantes de los Paradores de Cádiz, El Saler, Segovia, Toledo, Baiona, Santiago de Compostela, Alcalá de Henares y Chinchón. A lo largo de los dos meses que ha durado la campaña, se ha recaudado un importe de 6.327 euros, donación que irá destinada a la prevención y tratamiento de los niños y niñas menores de cinco años que se encuentran en situación de desnutrición en los 50 países donde está presente Acción contra el Hambre.
- Realización de la campaña solidaria de navidad **“Sonrisas de Chocolate”**. Durante las navidades de 2019/2020, Paradores acordó con la Fundación Juegaterapia donar el importe de todas las tazas de chocolate servidas en las cafeterías de los Paradores. La recaudación ha sido de 22.588 euros por las 9.415 tazas de chocolate vendidas entre el 1 de diciembre y el 6 de enero.
- Apoyo a la carrera deportiva, solidaria y saludable, organizada por la **Fundación Manantial**, para ayudar a las personas con trastornos mentales graves. Paradores colaboró con la donación de premios para la carrera y con el abono de los dorsales de los empleados de los centros de trabajo de la Comunidad de Madrid que, voluntariamente, también decidieron apoyar este evento participando como corredores
- También se ha apoyado la campaña solidaria de “Juegaterapia **“Colorín colorado, estos peques se han curado”**. Paradores colabora con la Fundación Juegaterapia solicitando una pequeña donación a sus clientes. Con el importe recaudado, que en 2019 ha sido de 20.959,11€, la Fundación Juegaterapia está decorando uno de los pasillos del hospital Gregorio Marañón de Madrid situado en la planta donde se atiende a niños en tratamiento oncológico. Los clientes de Paradores pueden aportar un euro solidario a esta iniciativa cuando realicen el check out de su factura.
- En febrero de 2019 Paradores suscribió un convenio de colaboración **con el Fondo de Becas Soledad Cazorla**, que consiste en la colaboración con una aportación anual de 2000€ hasta el año 2022. destinada a becas para niños y niñas huérfanos por la violencia de género. El Fondo surge del compromiso de la familia de Soledad Cazorla (primera mujer Fiscal de Sala contra la violencia sobre la mujer) y de la Fundación

Mujeres. En la actualidad 25 niños son beneficiarios de una de estas becas. Además, también desde Paradores se colaboró en la edición de la carrera solidaria 'Corre por los huérfanos y las huérfanas de la violencia de género'



8.- CADENA DE SUMINISTROS

Los procesos de compra están caracterizados por la búsqueda del mayor beneficio competitivo para Paradores y por el cumplimiento del marco legislativo que afecta a la empresa por su condición de empresa del Sector Público.

Paradores, como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público (LCSP) y contrata conforme a una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil estatal, con forma de sociedad anónima, y no constitutiva de poder adjudicador, le imponen. Por ese motivo, los procesos de contratación de proveedores se ajustan, entre otros y en todo momento, a los valores de “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación y así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta en base a mejor relación calidad-precio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145 de la citada LCSP”. Además, sigue las pautas establecidas en su Código Ético y en su Manual de Buenas Prácticas y se suma al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas).

8.1.- Política de contratación

Para asegurar que todos los procesos de contratación se ajustan a la legalidad y a los objetivos y valores indicados, y se minimizan los riesgos, Paradores cuenta con una Instrucción Interna de Contratación publicada en el perfil del contratante de Paradores de la Plataforma de Contratación del Sector Público.¹¹

En dicho perfil también se encuentra publicado el Código Ético de Paradores.¹²

La gestión de la contratación es un factor de éxito no exento de riesgos. Uno de los ámbitos en el que se detecta un riesgo objetivo es el de la corrupción, vulneración e incumplimiento de los principios que deben regir la contratación que, para el caso de Paradores, están bien definidos en el artículo 321 de la Ley de Contratos del Sector Público y hacen referencia a la contratación con “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación”. Los riesgos se producen si la contratación se realiza en condiciones de desigualdad, de parcialidad o de no eficiencia. También los hay si la cadena de suministros hay cesión ilegal de trabajadores, precarización del empleo, violación de los derechos humanos o producción de impactos medioambientales inaceptables en el desarrollo de las actuaciones contratadas por Paradores.

Hay que tener en cuenta, por otra parte, que la Instrucción técnica de Paradores recoge el compromiso de promover una contratación responsable en los términos recogidos en el artículo 145 de la Ley de Contratación del Sector Público con la finalidad de impulsar la integración de colectivos desfavorecidos, el favorecimiento de la igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación de la vida laboral, personal y familiar, la estabilidad en el empleo, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo o la promoción del medio ambiente, entre otros.

Además, para el 2020, Paradores tiene prevista la implantación de una Nueva Instrucción Interna de Contratación con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales que se van a utilizar en la selección de los proveedores.

¹¹<https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/090d470b-bf23-48d8-ac91-2c39e4e9a0bc/DOC20180726123019INSTRUCCION+INTERNA+DE+CONTRATACION+V2.pdf?MOD=AJPERES>.

¹²<https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/ee38adf5-7e28-44fb-8bd1-12fb74a22f8c/DOC20140415180902codigoetico.pdf?MOD=AJPERES>

8.2. Selección de proveedores

Con base en el marco normativo formado por la Ley de Contratación Pública y la Instrucción Interna de Contratación, Paradores desarrolla sus pliegos de contratación con los siguientes criterios:

- La publicidad de todas sus contrataciones en los términos exigidos por la Ley en la Plataforma de Contratación del Sector Público, a través de la contratación electrónica que conlleva una gestión más transparente, segura y mayor eficacia en los procesos de contratación.
- Garantías de cumplimiento de los principios.
- La introducción de obligaciones de cumplimiento de normas legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- Introducción de cláusulas sociales y ambientales para promover una contratación responsable.
- Cumplimiento de normas de contratación y derechos sociolaborales de los colectivos contratados por los subcontratistas (cumplimiento de convenios colectivos sectoriales).
- Regulación de la calidad en el empleo.
- La imposición del cumplimiento de las normas y mejores prácticas en materia de prevención de riesgos y salud laboral.
- La prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados y aplicación de la Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios, en la que se establecen una serie de controles previos y simultáneos a la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc.
- Como criterio de desempate, además de medidas que fomentan la inserción sociolaboral de personas con discapacidad y la estabilidad en el empleo, se ha incluido el fomento de la contratación femenina.
- La realización de contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social.

Este conjunto de criterios, que aseguran el cumplimiento normativo y una mayor eficiencia en la contratación, permiten evaluar y analizar la situación legal, financiera, medioambiental, operacional y sociolaboral de aquellos proveedores que se presentan a los concursos licitados, con lo que se reduce una parte de los posibles riesgos que puedan generar en su relación con Paradores tanto en la prestación del servicio contratado como en el cumplimiento de las normativas exigidas.

La selección de proveedores es evaluada a través de diversos mecanismos:

- Auditorías internas y externas de calidad.
- Auditorías internas y externas de cuentas.
- Rendición anual al Tribunal de Cuentas e informes trimestrales por cuantía de contratos de obras (600.000 €, IVA Incluido), suministros (450.000 €, IVA Incluido) y servicios (150.000 €, IVA Incluido).

8.3.- Desempeños en 2019

→Volumen anual de contratación (gasto más inversión):

La Dirección de Compras ha adjudicado 243 contratos por un importe neto aproximado de 31,5 millones de euros, de los que aproximadamente 12,3 millones de euros corresponden a 121 contratos de servicios, 13,5 millones de euros corresponden a 74 contratos de suministros y 5,7 millones de euros corresponden a 48 contratos de obras. La mayor parte de ellos de ámbito nacional.

→Nº de proveedores (Adjudicados en el año 2019 y prorrogados en los años 2018 y 2017):

- Nacionales: 429
- Internacionales: 2

De los cuales 164 corresponden a servicios, 206 a suministros y 61 a obras.

→ **El volumen anual de pagos a proveedores:**

	Importe	%
Compras centralizadas	63.292.209 €	59,27%
Compras desde los Paradores (proveedores locales).	43.495.609 €	40,73%
Total	106.787.818 € (*)	100,00%

(*): Este dato NO incluye el importe del canon de Paradores al Estado.

→ **Desarrollo de la compra sostenible:**

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materias social y ambiental, la Dirección de Compras ha introducido criterios de evaluación en los pliegos de contratación durante 2019 con los siguientes resultados:

- El volumen de las compras licitadas a través de la Dirección de Compras con algún tipo de cláusula social, medio ambiental, de estabilidad en el empleo y de prevención de riesgos laborales y salud laboral, ha sido del 100 % sobre el volumen total de compras, que ha sido de 31,5 millones de euros en 2019.
- Destacan los contratos reservados que se han llevado a cabo para mejorar las condiciones de vida de las personas con discapacidad. Paradores ha realizado adjudicaciones por valor estimado anual de 67.655,17 € en Centros Especiales de Empleo.
- También se han comprado productos de cercanía para apoyar la economía local de los territorios donde operan los Paradores por un valor estimado de 1 millón de euros.
- Se han firmado 73 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente y 243 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral.
- Se traslada a todos los proveedores la Carta de Compromiso Ambiental y la Política de Calidad y Medio Ambiente con el objetivo de promover en la cadena de suministros el respeto por los recursos naturales y energéticos y una correcta gestión de los residuos que se generan durante la prestación del servicio a Paradores.

8.4. Evaluación de proveedores

Paradores evalúa el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de 258 encuestas de calidad en los establecimientos y la realización de informes técnicos, con el resultado de que el 93,8 % de los proveedores han sido valorados positivamente.

9.- CONSUMIDORES

A cierre de 2019, más de 1.417.153 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena y 2.218.153 disfrutaron de la gastronomía en sus restaurantes. Para atender satisfactoriamente a sus clientes, Paradores continúa trabajando para:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a sus necesidades.
- Profundizar en las políticas de transparencia en todo el ciclo comercial.
- Prestar un servicio de calidad excelente en todos los puntos de contacto con la organización antes, durante y después de la estancia.
- Promover la comunicación y el diálogo permanente con los clientes y poner a su disposición los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones.
- Innovar los productos y servicios añadiendo mayor valor a la experiencia de cliente.
- Ofrecer los mayores niveles de seguridad de las instalaciones, productos y servicios y la máxima accesibilidad.

Para desarrollar estos valores, Paradores cuenta con diferentes herramientas, algunas ya mencionadas, y las más relevantes son:

- **La Política de Responsabilidad Social Corporativa.** En dicha política Paradores sitúa a sus clientes en el centro de su actividad de negocio. Paradores considera prioritario ofrecerle al cliente una atención profesional y personalizada, una buena relación calidad precio, un entorno accesible y responsable y, sobre todo, la confianza de que será tratado con respeto y honestidad.
- **La política de Calidad y Medio Ambiente.** Esta política refuerza el lugar central de este grupo de interés en la actividad de la empresa. Literalmente se indica: “Los clientes son la razón de ser, por lo que no solamente debemos conocer y satisfacer sus necesidades, sino que tenemos que ser capaces de adelantarnos a sus expectativas manteniendo un contacto permanente que nos permita evaluar la percepción y el nivel de satisfacción que los clientes tienen de nuestros productos y servicios”.
- **El Sistema de Excelencia en la Gestión** implantado en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa. Permite gestionar de manera eficiente los procesos, actividades, servicios y productos con el fin de asegurar la satisfacción y fidelización de los clientes y la mejora continua de las actividades que se realizan en la empresa. El Sistema de Excelencia en la Gestión está certificado conforme a las normas internacionales de referencia ISO 9001 de Gestión de la Calidad, e ISO: 14001 de Gestión Medioambiental y conforme a la norma española de referencia UNE 182001 (la Q de Calidad Turística).
- **Medición de la calidad percibida.** Paradores cuenta desde 2016 con una herramienta de “Guest Intelligence” que permite monitorizar y gestionar la reputación online y los comentarios directos de los clientes. “Guest Intelligence” analiza en profundidad los comentarios online (redes sociales, portales de opinión, OTA’S) y los datos recogidos en cuestionarios internos de satisfacción, facilitando una visión detallada tanto de aquellos aspectos de los establecimientos o los servicios prestados en ellos que más gustan a los clientes, como aquellos que no son del todo de su agrado. La herramienta permite también comparar la gestión entre los Paradores de la red o con los datos de ejercicios anteriores, para encontrar tendencias, oportunidades de mejora etc. información que permite generar nuevos estándares de calidad, planes de mejora y pilotar la estrategia de gestión de la reputación online de la empresa. Desde su implantación, Paradores ha mostrado una evolución ascendente firme y continuada de los principales indicadores de reputación online y satisfacción de clientes, con valores que están por encima de establecimientos y cadenas similares del sector.

9.1.- Cómo nos perciben los clientes

Paradores ha tenido una evolución ascendente clara y sostenida durante los últimos 3 años en los principales indicadores de reputación online y satisfacción del cliente:

- El "Global Review Index"¹³ de la red de Paradores en 2019 ha sido **88.3%**, valor que supone un aumento de 1,1 puntos porcentuales respecto al valor del año 2018, y de 1,8 puntos porcentuales respecto a los datos de 2017. En 2019 se recibieron **91.377** opiniones. El **96,9%** de estas opiniones llegaron a través de los portales de opinión de Google, Booking y Tripadvisor (por este orden). De este número total de opiniones, el **84,9%** fueron positivas, un **10,51%** neutras, y solo el **4,59%** fueron negativas.
- La puntuación de los cuestionarios internos de satisfacción también arroja una tendencia alcista desde una cifra de 4,46 sobre 5 en 2017; a 4,5 sobre 5 en 2018 y a 4,52 sobre 5 en 2019. En 2019 se recibieron 85.030 cuestionarios, de los cuales, el 92,6% fueron positivos, el 5,6% neutros y, solamente un residual 1,78% fueron cuestionarios negativos.
- Finalmente, es en el índice de recomendación¹⁴ donde Paradores ha experimentado un mayor crecimiento, cerrando el año 2019 con un 55,94, lo que supone una subida de 7,44 puntos respecto al valor de 2017.

Estas buenas cifras dejan patente que Paradores es una empresa que siempre ha puesto al cliente en el centro de sus operaciones y ahora, en un momento en que tanto la gestión de los establecimientos como la gestión de la reputación de estos es más transparente que nunca, Paradores cuida todavía incluso más si cabe la gestión de la experiencia de sus clientes. Estos resultados han impulsado positivamente la visibilidad de Paradores en portales como Google y TripAdvisor, donde muchos establecimientos de la Red han logrado posicionarse entre los mejores de sus ciudades.

La fidelización de clientes como fórmula de mantener y hacer crecer el negocio, ha contado con una importante labor de captación en el programa de fidelización "Amigos de Paradores". Al cierre de 2019, el programa cuenta con 1.051.728 titulares, con un incremento del 6,83% con respecto a 31 de diciembre de 2018. Este colectivo disfruta de numerosas ventajas en la estancia, con acceso a servicios del establecimiento y atenciones exclusivas y constituye el principal receptor de las ofertas más ventajosas y exclusivas.

Según el estudio "Brand Finance de Reputación de Marca 2019", Paradores lidera el ranking de reputación de marca 2019. Paradores se posiciona no solo como la marca de mayor reputación del sector hoteles y ocio, sino también como la marca con mayor reputación de España.

9.2.- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas

Desde siempre Paradores ha promovido la comunicación y el diálogo permanente con los clientes, facilitando los canales necesarios para que puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones.

La obligación de Paradores es ofrecer en todo momento la información que le requieren los clientes y esto requiere habilitar diferentes puntos de contacto para atender a los clientes de forma coordinada, coherente y sin inconsistencias.

¹³ También conocido por sus siglas GRI, es un índice comúnmente utilizado en la industria hotelera para medir la reputación online.

¹⁴ El NPS (Net Promoter Score) es un indicador que se basa en una simple pregunta: «¿Cuál es la probabilidad de que recomiende este negocio a un amigo o familiar?». Se pide a los clientes que respondan a esta pregunta utilizando una escala del 0 al 10. El indicador se obtiene al restar el número de detractores al número de promotores, un NPS mayor de 50 se considera excelente.

En este escenario, Paradores plantea una estrategia a corto/medio plazo de omnicanalidad, por medio de la cual se establece la relación del cliente con la empresa desde el primer contacto hasta conseguir que el cliente no sólo se fidelice sino que también se convierta en recomendador de la marca.

Una parte muy importante de la comunicación que Paradores establece con sus clientes se orienta a la gestión de reclamaciones. Para ello, la compañía tiene habilitadas diferentes vías para presentar una reclamación o queja en Paradores:

- El Establecimiento en el que reciben el servicio. El Sistema de Gestión de Calidad establece la metodología para atender una queja emitida por un cliente en el Parador y gestionarla hasta dar una solución satisfactoria. El cliente puede transmitir una incidencia al Parador de forma presencial o por correo electrónico, por carta o por un portal de opinión. Igualmente, el cliente puede formular una reclamación oficial de conformidad con la regulación legal de aplicación (hojas oficiales de reclamaciones). Esta vía oficial está regulada por cada Comunidad Autónoma, ya que los asuntos en materia de turismo están transferidos a dichas Comunidades. Como consecuencia, todos los Paradores tienen en su recepción, a disposición de los clientes, las correspondientes hojas de reclamaciones oficiales.
- El Servicio Corporativo de Atención al Cliente que gestiona las quejas y reclamaciones que llegan a este servicio. Este servicio funciona como un importante punto de contacto para que los clientes puedan exponer sus quejas, reclamaciones y sugerencias, que son tratadas con la máxima brevedad, conforme a su urgencia, y el cliente es informado del proceso de su queja en los plazos establecidos. El cliente puede dirigirse a este Servicio a través de correo electrónico, carta, redes sociales. El Servicio de Atención al Cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los Paradores.

Resultados 2019:

Dentro del volumen total de servicios que se realizan en Paradores, las incidencias representan una cifra casi insignificante. El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2019 ha sido de 1.884. Los motivos de estas incidencias son los siguientes:

Año 2019	
Nº de incidencias	Motivos
863	Disconformidades con la práctica comercial: tarifas de venta anticipada, tarjetas y cajas regalo, disconformidad ofertas, disponibilidad ofertas, tarjetas regalo, bonos, reembolso, prórroga de promociones, página web, central de reservas, precio excesivo, teléfono 902
743	Por distintos servicios prestados en los Paradores
278	Otros

9.3.- Reconocimientos recibidos en 2019

A lo largo de este año Paradores ha sido galardonado con numerosos premios y reconocimientos. Los más destacados son:

- Premio Wedding Awards 2019 en categoría banquete a los paradores de Cádiz y Chinchón.
- Premio Patrimonio 2019 de Ciudades Patrimonio de la Humanidad otorgado por el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España por poner en valor, conservar y proteger edificios y patrimonio histórico de España.
- Paradores ha sido nombrado Cofrade Mayor de la D.O La Rioja.
- Premio Mantel Blanco al Parador de Mérida.
- Premios Traveller Choice de Tripadvisor al Parador de Corias como uno de los 20 mejores hoteles de España.
- Premio "Mejor Marca en Experiencia de cliente" que concede la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) por ofrecer una experiencia única, diferencial y rentable, generadora de fuertes vínculos con sus clientes y de resultados sostenibles en el tiempo.
- Premio de Honra 2019 de la D.O. Ribeiro por la calidad de la cadena hotelera, su profesionalidad y porque sus cartas de vinos ayudan a divulgar la riqueza vitivinícola española y en las que tienen una presencia destacada los caldos de O Ribeiro.
- Parador de Cangas de Onís, "Mejor establecimiento hotelero" por el Círculo Gastronómico de los Quesos de Asturias.
- Premio de Turismo Familiar concedido por la Federación Española de Familias Numerosas (FEFN) por ser la entidad que más ha apostado por el turismo familiar.

Asimismo, en 2019 se han recibido los siguientes galardones que corresponden a 2018: Premio Cavanilles 2018, Premio "Alimentos de España 2018" y Premio Turismo Responsable para el Parador de El Saler de la Fundación InterMundial.

9.4.- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Como se ha comentado más arriba, Paradores apuesta por la satisfacción, la salud y la seguridad de los clientes desde una perspectiva global. Nuestro compromiso con su seguridad abarca diferentes ámbitos, como son:

✓ La Seguridad industrial

Con el fin de garantizar la seguridad en nuestras instalaciones y la protección de las personas, la prevención es clave en la seguridad de clientes y trabajadores. Disponemos de un ambicioso plan de mantenimiento preventivo implantado en todos los Paradores que permite identificar y llevar un riguroso control de las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones conforme a la legislación vigente, entre las que se encuentran las instalaciones y equipos del sistema contra incendios. Además, en todos nuestros establecimientos se realizan simulacros de evacuación con frecuencia anual.

✓ La seguridad alimentaria y el control de la calidad del agua de consumo.

Paradores cuenta con un sistema de auditorías de seguridad alimentaria de frecuencia trimestral, para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del Sistema de Gestión de Calidad en el que se integra el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC), en los servicios de restauración (cocina, sala y bar-cafetería) de los Paradores.

- El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un sistema de autocontrol efectivo y racional, que tiene como objetivo asegurar alimentos inocuos, mediante el análisis y control de los posibles peligros (físicos, químicos y biológicos), que pueden aparecer en todas y cada una de las fases de la producción y la comercialización (selección de proveedores, formación del personal, buenas prácticas de manipulación, infraestructuras, métodos de trabajo, gestión documental, etc.). Se encuentra implantado en todos los centros

adaptándose específicamente a los productos y procesos. Permite evaluar los peligros significativos para la salud y establecer sistemas de control que tienen como finalidad la prevención. Persigue minimizar las probabilidades de intoxicaciones alimentarias tanto del cliente externo como interno (empleados).

- Para asegurar que el APPCC se aplica correctamente, se cuenta con una empresa experta colaboradora. A través de esta empresa, se llevan a cabo diversas auditorías trimestrales sobre parámetros que se agrupan en cuatro grandes bloques: manipulación de alimentos, limpieza, infraestructuras y procesos.
- Analizada la información que arrojan los informes de auditoría APPCC de los Paradores en 2019, se observa que todos ellos presentan unos resultados bastante satisfactorios de cumplimiento de normativa APPCC. La puntuación media global alcanzada por el total de los Paradores ha sido del **82,37%**.
- Coincidiendo con las visitas de auditoría trimestrales, también se toman muestras de alimentos, superficies, manipuladores, aceite, hielo y agua de consumo. En la tabla se muestra el plan de muestreo establecido a nivel corporativo:

PLAN DE MUESTREO:

- 1 o 2 muestras de alimentos (1 muestra en trimestres de menor actividad y 2 muestras en trimestres de mayor actividad)
- 4 muestras de superficies de trabajo teóricamente limpias
- 2 muestras de manos de manipulador
- 1 muestra de aceite de fritura
- 1 muestra de hielo (en último trimestre del año)
- Agua de cocina (grifo del consumidor)

- En cada categoría de muestras, se realizan controles según los requisitos exigidos por la normativa de referencia. Estas muestras permiten obtener resultados analíticos que indican el nivel higiénico y de seguridad tanto de las elaboraciones culinarias, como de las instalaciones y de los empleados.

Con carácter general, se puede concluir que el proceso de higiene alimentaria presenta valores adecuados y se encuentra funcionando de manera eficaz en todos los centros de la red.

✓ **Prevención de la legionela**

Con el fin de evitar o reducir al máximo la presencia de Legionela en nuestras instalaciones (en aquellas donde es capaz de proliferar y diseminarse), también se realizan importantes actuaciones. Entre ellas:

- Se dispone de un "Protocolo de Legionela" en el Parador, que recoge medidas preventivas específicas y programas de mantenimiento a realizar en las instalaciones de riesgo. Para gestionar este protocolo, el personal de los servicios técnicos del Parador tiene la formación homologada por el Ministerio de Sanidad y Consumo (capacitación inicial o actualización, según corresponda). Esta formación le permite realizar operaciones de mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones con riesgo de proliferación y dispersión de Legionela y aplicar los protocolos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente para estas instalaciones (mantenimiento, revisión, limpieza y desinfección y tratamiento del agua).

- Además, se cuenta con los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza como principales actuaciones:
 - o Visitas de revisión anual de las instalaciones con probabilidad de proliferación y dispersión de Legionela (para comprobar su correcto funcionamiento y su buen estado de conservación y limpieza).
 - o Recogida y transporte de muestras para evaluación de las instalaciones de riesgo en todos los centros, según criterios normativos y sanitarios de aplicación en materia de legionelosis. Ensayos analíticos microbiológicos y fisicoquímicos de las muestras en laboratorio debidamente autorizado. En la tabla se muestra el inventario de instalaciones de riesgo de Legionela (total red) para los muestreos requeridos:

INSTALACIONES	Nº
Acumuladores	221
Aljibes	123
Bañeras de hidromasaje	287
Jacuzzi	16
Spa	19
Microclima	1
Riego por aspersión	1
Acumuladores sin circuito de retorno	3
Generadores de calor instantáneos	12

- o Elaboración de libros de registro y planes de actuaciones preventivas y correctivas para cada establecimiento.
- o Revisión y análisis de los registros vigentes (limpieza y desinfección, revisiones, etc.).
- o En caso de resultado analítico "incorrecto" (parámetros indicadores de la calidad del agua fuera de los valores paramétricos establecidos), se comunica de manera inmediata y se realiza el tratamiento correspondiente, repitiéndose la toma de muestras y el control analítico para asegurar que se ha eliminado el riesgo.

Si se detectasen desviaciones en las instalaciones, se pondrían en marcha actuaciones concretas apoyadas por la continuidad del programa de mantenimiento en los centros con el fin de reducir el riesgo potencial para la salud y seguridad de las personas (operarios y clientes).

- ✓ **Calidad del agua de piscinas de uso público y calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas.**

Con el fin de proteger la salud de los usuarios de las piscinas de los posibles riesgos para la salud (físicos, químicos y microbiológicos), la empresa tiene en funcionamiento distintos instrumentos. Los más importantes son:

- En primer lugar, se dispone de un "Protocolo de autocontrol" específico de cada instalación, ajustado a la legislación vigente de aplicación. Dicho protocolo se encuentra en la propia piscina a disposición del personal de mantenimiento y de la autoridad competente. Está compuesto por distintos apartados, entre los que destacan los siguientes puntos: tratamiento del agua del vaso, control del agua (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire), programa de mantenimiento, programa de limpieza y desinfección, seguridad y buenas prácticas, plan de control de plagas y gestión de proveedores y servicios.
- En segundo lugar, Paradores tiene contratados los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza las siguientes tareas:
 - o Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en la normativa vigente.
 - o Toma de muestras en puntos representativos de cada vaso y del circuito, para la realización de los ensayos analíticos recogidos en la normativa vigente y transporte al laboratorio.
 - o El laboratorio donde se realizan los ensayos analíticos tiene los métodos de análisis debidamente acreditados y/o validados (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire).
 - o Medición de parámetros "in situ" de calidad del agua (con equipos calibrados):
 1. Transparencia, tiempo de recirculación y desinfectante residual (todos los vasos).
 2. Temperatura (solo vasos climatizados).
 - o Controles "in situ" de calidad del aire (con equipos calibrados) en piscinas cubiertas y mixtas para la realización de las mediciones recogidas en la normativa vigente.
 - o Revisión del "Protocolo de autocontrol" de piscinas de Paradores con frecuencia mínima anual.
- Ante situaciones de incidencia o de incumplimiento, se analizan las causas y se establecen las acciones correctoras y preventivas oportunas. Si corresponde, se informa de la situación de incidencia o incumplimiento a la autoridad competente.
- Cuando se dan las condiciones de superación de niveles paramétricos recogidas en la normativa vigente, el vaso se cierra al baño, informando debidamente a los usuarios de la especial situación hasta que se normalizan sus valores y no existe ningún riesgo para la salud de los bañistas.

10.- INFORMACIÓN FISCAL

Paradores cumple con toda la normativa de índole fiscal. Dispone de Instrucciones Técnicas que regulan el correcto tratamiento de los Impuestos (IVA, IGIC, IPSI, IRPF, etc.) y de una Asesoría Fiscal Externa que informa de las novedades en normativa fiscal y asesora en el cumplimiento de esta.

Paradores está al corriente de pago de todo tipo de impuesto, cumpliendo con los plazos en la presentación de liquidaciones y procediendo, cuando corresponda, al pago en plazo de estas.

Además del Departamento de Auditoría Interna existente en la empresa, que garantiza el buen proceder de las Instrucciones comentadas anteriormente, estamos supeditados también a la Inspección de Auditorías Externas, IGAE y Tribunal de Cuentas, lo que garantiza que cumplimos con la normativa fiscal.

Beneficios

El beneficio obtenido en el ejercicio 2019 antes de impuestos ha sido de 11.774.078 euros y el resultado del ejercicio después del impuesto de sociedades ha sido de 10.628.997 euros.

Volumen de impuestos sobre beneficios:

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio 2019 ha sido de 1.145.081 euros.

Subvenciones:

El importe de las subvenciones reconocidas durante el ejercicio 2019 es de 55.920 euros. Existen otras subvenciones concedidas en este ejercicio que no han sido reconocidas por no estar ejecutadas totalmente las inversiones objeto de la subvención.



ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE RELACIÓN ENTRE LOS REQUISITOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTÁNDARES GRI

A continuación, se describen los indicadores clave de resultados no financieros requeridos por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad y su relación con los indicadores del estándar Global Reporting Initiative (GRI) que se han utilizado en este informe.

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: <ol style="list-style-type: none"> 1) Su entorno empresarial 2) Su organización y estructura 3) Los mercados en los que opera 4) Sus objetivos y estrategias 5) Los principales factores y 6) tendencias que pueden afectar a su futura evolución. 	102-1 102-3 102-2 102-5 102-4 102-18 102-6 102-7	Nombre de la organización Ubicación de la sede Actividades, marcas productos Propiedad y forma jurídica Distribución geográfica Estructuras de gobierno corporativo Mercados Tamaño de la organización	2	1. Nombre de la organización 2. Actividades, Marcas y Productos 3. Propiedad y forma jurídica 4. Distribución geográfica 5. Estructura, organización 6. Mercados 7. Principales magnitudes 8. Modelo de negocio
Políticas	Descripción de las políticas que aplica respecto a dichas cuestiones, que incluirá: <ol style="list-style-type: none"> 1) Los procedimientos de diligencia debida aplicados a riesgos Los procedimientos de verificación y control 	103-1	Enfoque de gestión	2	10, Sostenibilidad
Seguimiento de políticas	Los resultados de esas políticas, e indicadores clave de resultados pertinentes que permitan: <ol style="list-style-type: none"> 1) El seguimiento y evaluación de los progresos y 				

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	2) Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.				
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2	9, Tendencias que afecten a su evolución, riesgos,
Materialidad		102-40	Lista de grupos de interés Prioritarios	2	Relación con los grupos de interés
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés		

MEDIO AMBIENTE

Medio Ambiente, Contaminación, Economía Circular, gestión de residuos, uso sostenible de los recursos, cambio climático, biodiversidad...	1) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.	103	Enfoque de gestión sobre los distintos aspectos medio ambientales.	3	1. Política de Calidad y Medio Ambiente
	2) Contaminación.			3	2. Sistema de gestión medio ambiental
	3) Residuos			3	3. Gestión de Riesgos
	4) El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.			3	4. Contaminación.
	5) Consumo de materias primas			3	5. Economía circular y gestión de residuos
	6) Consumo, directo e indirecto, de energía,			3	6. Uso recursos naturales: Consumo y suministro de agua.
	7) Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa. Cambio Climático			3	7. Consumo de materias primas
	8) Biodiversidad			3	8. Consumo directo e indirecto de energía, eficiencia energética.
				3	9. Uso de energías renovables
				3	10. Cambio climático



Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
					11. Protección de la Biodiversidad

EMPLEADOS

Empleo					
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	405-1	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	4	Número total y distribución de los empleados por sexo, edad y clasificación profesional.	
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			4	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	
			4	Despidos por sexo, edad, y clasificación profesional	
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	4	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	202-2	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	4	Brecha salarial	
			4	Remuneraciones medias de los Consejeros y Directivos	
			4	Proporción de altos ejecutivos	
Implantación de políticas de desconexión laboral			4	Implantación de políticas de desconexión laboral.	
Empleados con discapacidad			4	Empleados con discapacidad	

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
Organización del trabajo					
	Medidas de conciliación			4	Conciliación
	Número de horas de absentismo			4	Absentismo laboral
Salud y seguridad laboral					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4	Salud y seguridad laboral
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo.			4	Siniestralidad laboral
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.			4	Estilos para una vida saludable
Relaciones Laborales					
	Organización del diálogo social	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	4	Relaciones laborales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo				
	El balance de los convenios colectivos				
Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;			4	Formación de los empleados
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación/año/empleo		
Accesibilidad Universal de personas con discapacidad					
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad			4	Accesibilidad personas con discapacidad
Igualdad					
	Medidas adoptadas para	103	Planes de igualdad y medidas	4	Igualdad y diversidad

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;				
DERECHOS HUMANOS					
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	103	Gestión de derechos humanos	5	Derechos Humanos
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.				
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.				
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.				
CORRUPCION Y SOBORNO					
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;			6	Corrupción y soborno, medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.
	Medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales			6	Corrupción y soborno, medidas adoptadas para luchar contra el blanqueo de capitales

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
SOCIEDAD:					
Compromiso de la empresa por el Desarrollo Sostenible					
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;			7	Impacto de Paradores en el empleo y el desarrollo local
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.			7	Conservación del Patrimonio histórico-artístico de Paradores
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.			7 7 7	Promoción cultural Gastronomía Cooperación educativa
	Las acciones de asociación o patrocinio.			7	Donaciones
Subcontratación y proveedores					
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	102-9	102-9 Cadena Suministros de la organización	8	Política de contratación, selección de proveedores, Desempeños en 2019.
	Consideración en las relaciones con proveedores de su responsabilidad social y ambiental;				
Consumidores					
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.	103	Enfoque de gestión, atención quejas y reclamaciones	9 9	Percepción de los clientes Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	Enfoque de gestión, medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	9	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.
Información fiscal					

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº apartado	Epígrafe
	Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	10	Beneficios
	Impuestos sobre beneficios pagados			10	Impuestos
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	10	Subvenciones recibidas

ANEXO 2: DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO

PARADORES	FIJOS	TEMPORALES	TOTAL
AIGUABLAVA	29	1	30
ALARCON	12	14	26
ALBACETE	35	15	50
ALCALA	62	24	86
ALCAÑIZ	30	12	42
ALMAGRO	37	22	59
ANTEQUERA	34	16	50
ARCOS	24	8	32
ARGOMANIZ	29	14	43
ARTIES	20	23	43
AVILA	37	17	54
AYAMONTE	21	15	36
BAIONA	59	17	76
BENAVENTE	31	18	49
BENICARLO	41	21	62
BIELSA	17	15	32
CACERES	28	15	43
CADIZ	70	35	105
CALAHORRA	27	13	40
CAMBADOS	30	6	36
CANGAS DE ONIS	46	7	53
CAÑADAS	36	22	58
CARDONA	28	17	45
CARMONA	42	18	60
CAZORLA	24	8	32
CERVERA	30	18	48
CEUTA	34	13	47
CHINCHON	29	14	43
CIUDAD RODRIGO	26	12	38
CORDOBA	47	21	68
CORIAS	14	17	31
CRUZ DE TEJEDA	20	20	40
CUENCA	39	29	68
EL HIERRO	23	14	37
FERROL	15	15	30
FUENTE DE	29	1	30
GIBRALFARO	35	22	57
GIJON	21	8	29
GOMERA	28	18	46

PARADORES	FIJOS	TEMPORALES	TOTAL
GRANADA	43	30	73
GREDOS	38	27	65
GUADALUPE	25	16	41
HONDARRIBIA	17	7	24
JAEN	41		41
JARANDILLA	27	24	51
JAVEA	39	11	50
LA GRANJA	41	20	61
LA PALMA	29	19	48
LEON	85		85
LERIDA	14	21	35
LERMA	36	22	58
LIMPIAS	25	13	38
LORCA	33	18	51
MALAGA GOLF	43	29	72
MALAGA GOLF (CAMPO)	22	2	24
MANZANARES	30	16	46
MAZAGON	35	16	51
MELILLA	18	8	26
MERIDA	44	26	70
MOJACAR	41	17	58
MONFORTE	26	13	39
NERJA	61	22	83
OLITE	29	31	60
OROPESA	33	17	50
PLASENCIA	41	13	54
PONTEVEDRA	23	14	37
PUEBLA DE SANABRIA	20	3	23
RIBADEO	27	18	45
RONDA	41	15	56
SALAMANCA	39	22	61
SALER	52	21	73
SALER (CAMPO)	22	1	23
SANTIAGO	98	27	125
SANTILLANA	40	16	56
SANTO DOMINGO	47	21	68
SANTO ESTEVO	42	24	66
SEGOVIA	53	17	70
SEU D' URGELL	28	8	36
SIGÜENZA	41	30	71

PARADORES	FIJOS	TEMPORALES	TOTAL
SORIA	27	21	48
SOS	23	16	39
SS.CC.	128	35	163
TERUEL	25	17	42
TOLEDO	61	18	79
TORDESILLAS	36	23	59
TORTOSA	35	19	54
TRUJILLO	22	12	34
TUI	18	8	26
UBEDA	28	16	44
VERIN	13	4	17
VIC	17	16	33
VIELHA	25	29	54
VILALBA	18	14	32
VILLAFRANCA	25	3	28
ZAFRA	30	18	48
ZAMORA	33	14	47
TOTAL	3.292	1.573	4.865

ANEXO 3: NIVELES Y CATEGORIAS

Niveles	Puestos de trabajo del Convenio
1	Jefe de Administración - Contable General
1	Jefe/a de primera de SS.CC.
1	Jefe/a de segunda de SS.CC.
1	Oficial/a de primera SS.CC.
1	Jefe/a de Recepción
1	Jefe/a de Cocina
1	Jefe/a de Comedor
1	Gobernante/a
1	Jefe/a de Mantenimiento
1	Caddie Máster Jefe
1	Green Keeper
2	Segundo/a Jefe/a de Recepción
2	Jefe/a de Partida
2	Segundo/a Jefe/a de Cocina
2	Jefe/a de Sector
2	Segundo/a Jefe/a de Comedor
2	Subgobernante/a
2	Encargado/a de Mantenimiento
2	2º Jefe Caddie-Master
2	Capataz
2	Encargado de Campo
2	Encargado de Taller
2	Mecánico
3	Oficial/a Administrativo (Oficial/a de Oficina y almacén)
3	Oficial/a de segunda SS.CC.
3	Comercial
3	Conserje
3	Recepcionista
3	Telefonista/o con idiomas
3	Cocinero/a
3	Encargado Economato
3	Repostero/a
3	Camarero/a de Comedor y Bar
3	Encargado/a de Lencería y Lavadero
3	Dependiente/a
3	Oficial/a de Mantenimiento
3	Ayudante de Capataz
3	Caddie-master
3	Dependiente
3	Encargado de Almacén
3	Encargado de vestuario

Niveles	Puestos de trabajo del Convenio
3	Oficial de Campo
3	Oficial de Riego
3	Oficial de Taller
3	Peón especialista
3	Tractorista
4	Auxiliar de Oficina y Almacén
4	Auxiliar de SS.CC.
4	Ayudante/a de Conserjería
4	Ayudante/a de Recepción
4	Ayte. Economato
4	Ayudante/a de Cocina
4	Ayudante/a de Camarero/a
4	Camarero/a de Pisos
4	Auxiliar de Mantenimiento
4	Conductores/as de SS.CC.
4	Guardia Jurado
4	Marshall
4	Peón
4	Starter
4	Vigilante
5	Auxiliar de equipajes
5	Botones
5	Telefonista/o sin idiomas
5	Vigilante/a
5	Fregador/a
5	Marmitón/a
5	Pinche/a
5	Costurero/a
5	Lavadero/a
5	Limpiador/a
5	Planchador/a

ANEXO 4: MEDIA DE LAS HORAS DE FORMACIÓN ANUALES RECIBIDAS POR LOS EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL

AREA	CATEGORÍA	Nº DE HORAS
ADMINISTRACIÓN	Auxiliar de oficina y almacén	554
	Ayudante administrativo	5
	Jefe de administración	911
	Oficial 1 administrativo	1.034
	Técnico de apoyo administrativo	3
	Técnico de administración	154
Total ADMINISTRACIÓN		2.661
COCINA	Ayudante de cocina	1.311
	Cocinero/a	1.504
	Fregador/a	1.411
	Jefe partida	230
	Jefe/a de cocina	603
	Pinche	20
	Segundo jefe de cocina	334
Total COCINA		5.413
COMEDOR	Ayudante/a de camarero/a	2.754
	Bodeguero	3
	Cajero comedor	54
	Camarero/a de comedor y bar	2.607
	Encargado economato y bar	3
	Fia comedor	15
	Jefe/a de sector	125
	Jefe/a de comedor	730
	Segundo jefe de comedor	347
	Técnico comidas y bebidas	15
Total COMEDOR		6.653
DIRECCIÓN	Adjunto a dirección	53
	Director adjunto	90
	Director regional	36
	Director	3.009
	Subdirector	192
Total DIRECCIÓN		3.380
EVENTOS	Responsable de eventos	39
Total EVENTOS		39
GOLF	Ayudante caddie-master	3
	Caddie master jefe	53
	Responsable de campos de golf	3
	Técnico de golf	28
Total GOLF		87
MANTENIMIENTO	Auxiliar de mantenimiento	582
	Ayudante/a economato y cafetería	3
	Encargado mantenimiento	400
	Jefe/a de mantenimiento, jefe servicio técnico	948
	Oficial/a de mantenimiento, electricista	1.162

AREA	CATEGORÍA	Nº DE HORAS
Total		
MANTENIMIENTO		3.095
PISOS	Camarero/a de pisos	4.047
	Encargado/a lencería/lavandería	23
	Fregador/a	47
	Gobernante/a	920
	Lavadero/a, cencero	143
	Limpiador/a	615
	Subgobernante/a	475
Total PISOS		6.270
RECEPCIÓN	Alevín recepción, practicas ayudante	17
	Ayudante de conserjería, auxiliar de equipajes, botones, portero, telefonista, mozo equipajes,	303
	Ayudante/a de recepción, spa	2.625
	Comercial	5
	Conserje	17
	Jefe/a de Recepción	665
	Recepcionista,	2.798
	Segundo jefe recepción	235
	Técnico recepción	3
	Vigilante	11
Total RECEPCIÓN		6.679
OFICINAS CENTRALES		
	Gerente Sistemas Soporte Comunic	12
	Gerente recursos humanos regional	113
	Jefe control gestión	3
	Jefe auditoría interna	3
	Jefe contabilidad	89
	Jefe de segundo ssc	18
	Jefe dpto. de informática	3
	Jefe gestión talento select y com int	2
	Jefe relaciones laborales	29
	Jefe responsabilidad social corporativa	3
	Jefe servicio prevención riesgos laborales	19
	Jefe tesorería	44
	Oficial de 1 ssc	995
	Oficial de segundo ssc	363
	Prácticas	1
	Responsable cartera proyectos	19
	Responsable central reservas	3
	Responsable de eventos	12
	Resp. soporte e instalaciones	44
	Riesgos laborales	24
	Tec alojamiento	10
	Tec formación	95
	Tec funcional de negocios	3
	Técnico contable	84
	Técnico de administración	174
	Técnico de calidad	3
	Técnico de compras	25
	Técnico decoración	6
	Técnico en comunicación	2
	Técnico en marketing	12

AREA	CATEGORÍA	Nº DE HORAS
	Técnico prev riesgos laborables	82
	Técnico restauración	48
	Técnico RR.HH.	12
	Técnico sistemas y comunicaciones	3
	Técnico de Soporte	15
	Tecnología de la información	48
Total SS.CC		2.806
PROGRAMA		
DESARROLLO	Alevín Cocina	4
	Alevín Recepción	1
	Fia Administración	5
	Fia Cocina	27
	Fia Comedor	23
	Fia Dirección	66
	Fia Pisos	4
	Fia Recepción	12
Total PROGRAMA		
DESARROLLO		142
TIENDA	Dependiente de tiendas	18
Total TIENDA		18
Total General		37.243

La distribución de las horas de formación anuales recibidas por AREA /SEXO es la siguiente:

AREA	SEXO	Promedio N° Horas
ADMINISTRACIÓN	H	6,76
	M	8,26
COCINA	H	4,54
	M	3,85
COMEDOR	H	4,92
	M	5,21
DIRECCIÓN	H	11,82
	M	11,94
EVENTOS	M	7,50
GOLF	H	8,17
	M	12,67
MANTENIMIENTO	H	7,19
	M	5,13
PERSONAL SS.CC	H	13,17
	M	13,66
PISOS	H	4,22
	M	4,41
PROGRAMA DESARROLLO	H	6,33
	M	5,08
RECEPCIÓN	H	6,26
	M	7,69
TIENDA	M	6,00
Total General		5,92