



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928

Código Ético

de Paradores de
Turismo de España

Carta del Presidente



Tengo el placer de presentarles la nueva edición del Código Ético. Este documento es la expresión concreta de nuestra cultura y nuestros valores. Expone los compromisos y responsabilidades éticas asumidas por Paradores para la gestión de sus actividades y negocios.

Paradores es una empresa pública destinada a fomentar el desarrollo turístico español. Como consecuencia de este hecho, la misión y los valores de Paradores han estado siempre inspirados por una vocación singular que la empresa tiene a gala ejercer y que condiciona todas sus actuaciones. El presente Código Ético es una manifestación de esos valores singulares y debe asumirse como una guía de conducta de todos los profesionales de Paradores.

Es también una reafirmación de nuestra voluntad de mantener los mejores estándares de buen hacer, profesionalidad e integridad ética. Además, debe ayudarnos a hacer mejor lo que ya estábamos haciendo bien, a tomar las mejores decisiones en el desempeño laboral diario y en las relaciones con nuestros clientes, empleados, proveedores, accionista y sociedad en general.

Es, por tanto, una base fundamental sobre la que construir la cultura corporativa, el día a día de la empresa y preservar su reputación y sostenibilidad. Con su puesta en marcha seremos más fuertes y estaremos más unidos. Por ello, este Código tiene una importancia central para todos los que trabajamos en o para Paradores.

Les animo a leer con detenimiento este documento y les doy las gracias por su cumplimiento. Es responsabilidad de todos respetar y hacer respetar los principios enunciados en este Código.

Asimismo, estamos a su disposición para cualquier consulta, comentario o aclaración sobre el mismo.

Les saluda atentamente,

Pedro Saura García
Presidente - Consejero Delegado

ÍNDICE

CÓDIGO ÉTICO DE
PARADORES DE TURISMO

Julio 2022

01	¿Qué es el Código Ético?	4
02	Ámbito de Aplicación	5
03	Cumplimiento del Código Ético	6
04	La misión de Paradores	7
05	Los valores de Paradores	8
06	Principios generales de Conducta	9
07	Aplicación y difusión de Código Ético	25
08	Revisión y actualización del Código Ético	26
09	Vigencia	27

01

¿Qué es el Código Ético?

El Código Ético es el conjunto de valores y principios que deben inspirar y guiar la actuación de todas las personas que trabajan para Paradores.

No es ningún sustituto de la legislación que resulte de aplicación en cada caso, ni de las obligaciones asumidas mediante convenio, contrato o negociación colectiva.

Tampoco es una regulación exhaustiva de la empresa. Paradores tiene reglas y normas distintas del Código Ético que han sido debidamente aprobadas y difundidas y que deben ser, en consecuencia, conocidas y cumplidas.



PARADOR DE BAIONA

02

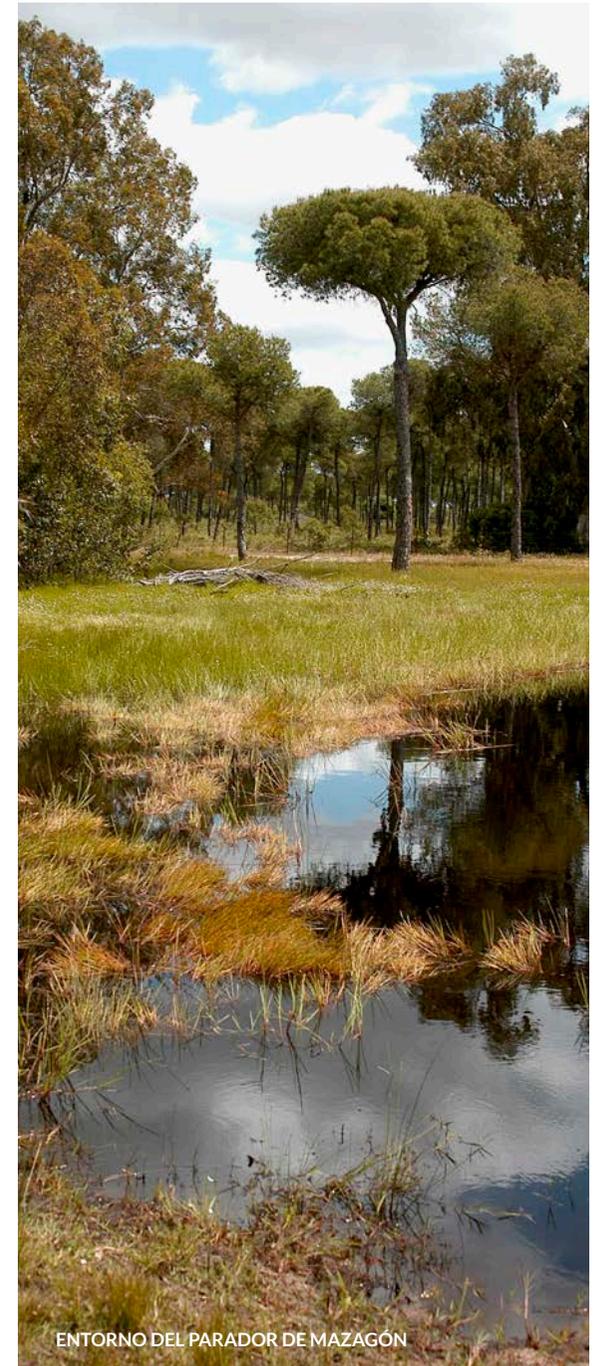
Ámbito de aplicación

Este Código Ético es de aplicación en todos los centros de trabajo de Paradores y de obligado cumplimiento para los siguientes colectivos:

- Miembros del Consejo de Administración.
- Empleados de Paradores, con independencia de su tipo de contrato, posición que ocupen y función que desempeñen.
- Estudiantes en Prácticas en los centros de trabajo.

En este documento, estos colectivos serán denominados “destinatarios del Código Ético” o “destinatarios del Código”.

Por otra parte, Paradores procurará que los proveedores, clientes y demás personas y entidades con las que se mantienen relaciones, conozcan y asuman este Código siempre y cuando pueda serles de aplicación y Paradores disponga de facultades para hacer efectivo este documento.



ENTORNO DEL PARADOR DE MAZAGÓN

03

Cumplimiento del Código Ético

El colectivo destinatario del Código Ético deberá:

- Conocer, respetar y cumplir con el Código Ético tanto en el ejercicio de sus funciones como en sus relaciones con terceros.
- Comunicar, de forma responsable, cualquier indicio de existencia de conductas que contravengan lo dispuesto en este Código.

Ninguna persona en Paradores, independientemente de su nivel o posición, está autorizada a solicitar a cualquier otra persona que contravenga lo que en este Código se establece. Ningún empleado, amparándose en una orden

de un superior, puede justificar una conducta inapropiada o ilegal.

Paradores exige que su personal Directivo asuma la importancia de motivar e inspirar con el ejemplo el cumplimiento de los valores y principios recogidos en este Código, explique y resuelva las dudas que puedan surgir en su aplicación, corrija los posibles incumplimientos que se detecten y comunique al Canal de Denuncias aquellos casos y situaciones que así lo requieran.



PARADOR DE SANTIAGO DE COMPOSTELA



PARADOR DE CORIAS

04

La misión de Paradores

La misión de la empresa define la actividad principal y la razón de ser de Paradores. Esta misión se concreta y desarrolla a través de una serie de valores y principios básicos sobre los que se asienta la personalidad, la cultura y la forma de hacer de Paradores.

MISIÓN

Paradores es un instrumento de política turística, que proyecta la imagen de modernidad y calidad de nuestro turismo en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico de nuestro país y a la preservación y disfrute de espacios naturales, siendo, a la vez, motor dinamizador de zonas con reducido movimiento turístico o económico.

05

Los valores de Paradores

Estos valores definen lo que somos y lo que queremos ser.

Sirven de inspiración para la conducta de todos, guían el día a día de la empresa y están presentes en las relaciones que se mantienen con nuestros grupos de interés, esto es, con el accionista, los clientes, empleados, proveedores, organismos supervisores, comunidad local y sociedad en general.

Los valores corporativos de Paradores como organización son los siguientes:



DESARROLLO DEL NEGOCIO CON CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y RENTABILIDAD

fundamentos que dan estabilidad y permiten que la empresa pueda continuar desempeñando eficazmente la misión que tiene encomendada.



VOCACIÓN DE SERVICIO Y COMPROMISO CON LOS CLIENTES

con calidad, profesionalidad, eficiencia, excelencia, innovación y mejora continua de la gestión.



COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL, AMBIENTAL Y LOS GRUPOS DE INTERÉS

con la conservación del patrimonio histórico artístico, la gastronomía, la cultura, la dinamización turística y la protección del medio ambiente.



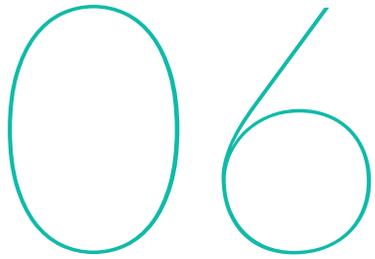
COMPROMISO DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

la conducta ética es parte fundamental de la identidad de Paradores y nuestras personas actúan con integridad y transparencia.



COMPROMISO CON LAS PERSONAS

nuestros empleados, con su capacidad, motivación y orgullo de pertenencia, constituyen la mayor fuerza de Paradores. La empresa está comprometida con el respeto a su dignidad y a sus derechos.



Cumplimiento del Código Ético

La cultura y el carácter de Paradores se asientan en unos valores corporativos que se despliegan a través de una serie de principios éticos y normas de conducta que deberán ser respetados por todas las personas destinatarias de este Código. Estos principios y normas de actuación son las siguientes:



PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN LABORAL.



PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS.



PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS RECURSOS QUE SE MANEJAN EN EL TRABAJO.



PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE SE RELACIONA PARADORES.



6.1 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN LABORAL

Paradores es una empresa pública compuesta por una Red de establecimientos hoteleros que responden a una cultura, a una misión y a unos intereses comunes que todos debemos conocer y apoyar como objetivo principal. Paradores confía en que todas las personas destinatarias de este Código conozcan y apoyen estos intereses y colaboren activamente en su consecución con dedicación, lealtad y con respeto a la ley y a las normativas internas de la empresa.



PARADOR DE BENAVENTE

6.1.1. Dedicación profesional

Para contribuir al logro de los intereses de la empresa, **debemos aplicar los valores corporativos y mantener, en todo momento, una conducta íntegra, leal, positiva, profesional, diligente y responsable.**

Se fomentará la participación, la colaboración y la coordinación entre las distintas áreas y centros de trabajo de la empresa, ya que se considera que **el trabajo en equipo es un valor de gran importancia que transforma el esfuerzo individual en logros colectivos para la empresa.**

RECUERDA ▶ Todos los profesionales de Paradores deberán cooperar con las demás unidades y áreas internas, también con sus compañeros de trabajo, con los que tienen que trabajar en equipo.

Se deberá trabajar con responsabilidad, prudencia y cuidado en la realización de las tareas asignadas. No hay que perder de vista que la contribución de todos, cada uno en su puesto de trabajo, es fundamental para que el equipo de trabajo funcione adecuadamente y los objetivos comunes se consigan.

Es importante contribuir al buen ambiente de trabajo. Entre todos hay que fomentar el buen clima laboral con cooperación, humildad, empatía, discreción, lealtad y respeto mutuo.

Se debe transmitir una imagen profesional, íntegra y cuidada, adecuada al puesto de trabajo.

6.1.2. Conflicto de Intereses

El personal destinatario de este Código tiene que desarrollar su actividad con total profesionalidad y siempre en defensa de los intereses de Paradores. Por eso, debe mantener una actitud de imparcialidad que no dé lugar a un posible conflicto de intereses.

Se considera que se produce un conflicto de intereses cuando el interés personal del empleado es susceptible de entrar en colisión con el interés de la empresa porque hay una situación personal, familiar o de cualquier otro tipo que puede afectar a su deber de actuar primando el interés de Paradores. A modo de ejemplo, se considera que existe un conflicto de intereses cuando:

- En la actividad profesional que se lleva a cabo con clientes o proveedores existen relaciones personales de cualquier tipo (por ejemplo, amistad, enemistad o familiares próximos).
- El empleado es administrador, directivo, ocupa un puesto de responsabilidad o ejerce una cierta influencia en entidades que sean clientes, proveedores o competidores de Paradores.

RECUERDA

En caso de que se manifieste un posible conflicto de intereses que te afecte personalmente a ti o a otra persona de la organización, deberás informar inmediatamente al superior. A partir de este momento, será el propio superior quién decida con respecto a la operación o comunique el caso, en última instancia, a través del Canal de Denuncias si la decisión no le corresponde. Entre tanto se recibe la comunicación escrita de si es o no un conflicto de intereses, el empleado deberá abstenerse de intervenir y no tomará ninguna decisión sobre el asunto en el que exista el conflicto.

6.1.3. Cumplimiento de la legalidad

En Paradores es prioritario e inexcusable el cumplimiento de las leyes y la normativa interna que son de obligado cumplimiento, sin excepciones.

RECUERDA

Es importante que nos ocupemos de conocer la normativa que afecta a nuestra actividad profesional y que la cumplamos en aquellos casos en los que nos sea de aplicación.

Como empleados de Paradores deberemos evitar, y llegado el caso, denunciar, las actividades y las decisiones internas que pudieran conducir a una práctica ilegal, no ética, fraude o corrupción y, en ningún caso, se colaborará con terceros en la violación de ninguna ley ni en acciones que, aun siendo legales, pudieran dañar la reputación de la empresa.

El incumplimiento de la legalidad podrá dar lugar a la responsabilidad civil y penal que corresponda sin perjuicio de las acciones disciplinarias que la empresa pueda adoptar, incluyendo el despido laboral y la resolución de las relaciones contractuales, comerciales o institucionales existentes.



6.2 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LAS PERSONAS

Paradores defiende unas relaciones laborales basadas en los valores del respeto, el compromiso, la confianza y la excelencia profesional. Por estos motivos, la Compañía apuesta por los siguientes principios:

6.2.1. Diversidad, Igualdad e Inclusión

Paradores fomenta y se compromete con una práctica empresarial respetuosa con la dignidad de las personas y la protección de los Derechos Humanos como organización asociada a la Red Española del Pacto Mundial. Como consecuencia, la empresa:

- **Prohíbe las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas** y lucha contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- Rechaza las situaciones que puedan constituir un refuerzo o favorecimiento del trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- Respetamos 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.

- **Garantiza el cumplimiento de la legalidad laboral.**
- **Promueve la igualdad de oportunidades.** En sus relaciones con otros empleados, clientes, proveedores, etc., las personas que trabajan para Paradores evitarán cualquier tipo de discriminación por razones de edad, género, raza, religión, discapacidad, enfermedad, nacionalidad o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad. No está permitida ninguna forma de discriminación.

RECUERDA

▶ El empleado de Paradores que considere haber sido objeto o tenga conocimiento de situaciones de acoso, abuso o discriminación por los motivos indicados en este Código Ético, ya sea por un superior, por un subordinado o por un igual, deberá trasladarlo a la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa a través del Canal Ético de Denuncias. Estos hechos serán convenientemente sancionados de acuerdo con la normativa si hay causa justificativa suficiente.

6.2.2. Liderazgo ejemplar

Paradores exige a su personal Directivo que promueva un ambiente y un clima laboral adecuados a partir de las siguientes bases:

- **La lucha contra cualquier actitud discriminatoria y la eliminación de las conductas** que puedan generar un clima de trabajo intimidatorio, ofensivo, irrespetuoso u hostil para las personas. Es el caso, por ejemplo, de las ofensas, las amenazas, el aislamiento, la exclusión, el hostigamiento, la intrusión en la privacidad o la limitación de las opciones profesionales de las personas.
- **El respeto a las condiciones laborales** de los empleados a su cargo.
- **El fomento de la participación, la motivación y el desarrollo profesional** de sus colaboradores. El personal Directivo debe actuar como facilitador del desarrollo profesional.
- **Nunca dar instrucciones contrarias a la ley, al contenido de este Código ni al resto de la normativa interna.**
- **Ser un ejemplo de integridad y un referente personal y profesional para su equipo y colaboradores.**

6.2.3. Selección de personal basada en la igualdad y en la capacidad profesional

La selección de las personas que Paradores necesita contratar se debe realizar **con el mayor respeto a la diversidad y a la igualdad de oportunidades** de todas las personas interesadas, por lo que está prohibida toda forma de discriminación.

También está prohibido el trato de favor de los candidatos por razones familiares o personales en todos los procesos de selección. Las decisiones y actuaciones de selección se llevarán a cabo sin la influencia de elementos que pudieran alterar la adecuada evaluación profesional de los candidatos.

RECUERDA

La contratación de los familiares de empleados de Paradores podrá llevarse a cabo únicamente en el caso de que su evaluación se base en su profesionalidad, y siempre que el proceso de selección previo se realice con concurrencia abierta. En todos los casos, esta contratación deberá estar autorizada por la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento, área que deberá verificar de forma documentada que se cumplen las condiciones de imparcialidad, mérito y capacidad, de lo que se dejará constancia en el expediente de contratación del trabajador.





PARADOR DE SORIA

6.2.4. Promoción del Desarrollo Profesional

Paradores es una empresa comprometida con la promoción y la formación profesional de sus empleados, por lo que está obligada a:

- Aportar las políticas y los medios necesarios.
- Fomentar el desarrollo profesional con criterios basados en la capacidad, la competencia y el mérito profesional.
- Llevar a cabo planes anuales de formación continua, esenciales para la capacitación profesional de los empleados, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de su carrera profesional.

Los planes de formación y promoción se llevarán a cabo a través de procesos transparentes en condiciones de igualdad de oportunidades y se fundamentarán en criterios de mérito y capacidad definidos en los perfiles profesionales de los puestos de trabajo.

RECUERDA ▶ Es un deber de cada empleado aprovechar los recursos formativos puestos a su disposición y mantener actualizada la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.

6.2.5. Entorno de trabajo sano y seguro

Garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de riesgos es una prioridad para Paradores. Por eso, la Compañía establece los objetivos, los medios y las acciones necesarias para la mejora permanente de las condiciones de trabajo con el fin de que los empleados puedan desarrollar su labor sin lesiones, enfermedades o accidentes de ningún tipo.

RECUERDA ▶ Todos los empleados, colaboradores y proveedores deberán conocer los riesgos para la salud y seguridad en el trabajo, respetar y observar las medidas preventivas aplicables y velar por la seguridad propia y la de todas las personas que pudieran verse afectadas por sus actividades.



6.3 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS RECURSOS

Paradores debe mantenerse como una empresa ejemplar ante los ciudadanos y ante sus grupos de interés. Por eso, debe gestionar adecuadamente sus recursos con criterios éticos que, además, son periódicamente objeto de un seguimiento por parte de los distintos organismos estatales de supervisión y cuya aplicación es supervisada por los diversos sistemas de control interno.

6.3.1. Protección de los recursos de la Empresa

Paradores pone a disposición de sus empleados los recursos necesarios para su desempeño profesional y establece procedimientos para la protección y el uso correcto de estos bienes. En particular, el destinatario de este Código Ético debe:

- Utilizar los recursos exclusivamente para los fines profesionales indicados.
- Utilizarlos de forma apropiada, diligente y eficiente, reducir su consumo, alargar su vida útil y evitar usos y abusos que puedan causar daños o reducir su eficacia, sean recursos físicos, financieros, tecnológicos, capital intelectual, marca, información, etc.

- Evitar el uso de estos recursos para obtener beneficios personales o para actuaciones que pudieran dañar la reputación de la Compañía.

RECUERDA ▶ Todos somos responsables del uso eficiente y de la protección de los recursos que se nos entregan y debemos informar oportunamente de los posibles usos lesivos o inapropiados de los mismos.



PARADOR DE TOLEDO

6.3.2. Transparencia e integridad de la información

El tratamiento veraz y riguroso de la información interna es un valor prioritario que debe tenerse muy en cuenta en el desarrollo de la actividad de Paradores.

Las personas destinatarias de este Código son responsables de la fiabilidad, veracidad, confidencialidad, custodia, disponibilidad y actualización de los datos que emiten e incorporan a los registros y a los informes que elaboran para que la Compañía pueda tomar las decisiones más adecuadas, realizar los controles internos necesarios y responder a sus obligaciones legales a partir de datos fiables.

RECUERDA

Se deberá guardar la más estricta reserva profesional con respecto a toda aquella información interna que haya sido clasificada como confidencial. Esta información no debe ser revelada por ningún medio a terceras personas ajenas al fin de la misma.

La información interna y, especialmente la información clasificada como confidencial, deben protegerse frente a cualquier riesgo interno o externo de acceso no consentido, fuga, manipulación o destrucción, tanto intencionada como accidental.

Se debe trasladar con especial rigor la información al accionista, a los organismos supervisores, a los clientes, a otros empleados, a los proveedores, auditores y a las administraciones públicas, respetando siempre los requisitos legales generales que son de aplicación y aquellos otros requisitos que a Paradores le marca su condición de empresa pública.

En ningún caso se proporcionará, a sabiendas, una información inexacta, ni se retrasará o impedirá un informe o auditoría escondiendo, manipulando o destruyendo información. La falsificación, manipulación o la utilización deliberada de información falsa es un fraude y, por tanto, una falta laboral sancionable.

No se utilizará en beneficio propio cualquier dato, información o documento obtenido durante la actividad laboral.



6.3.3. El derecho a la privacidad: protección del dato de carácter personal

La privacidad de las personas que trabajan en Paradores es objeto de tutela y protección por parte de la empresa conforme a la legislación vigente. Esta protección se extiende a los datos de clientes, proveedores, accionista, alumnos en prácticas, solicitantes de empleo y a aquellos otros grupos de interés con los que la empresa mantiene relaciones contractuales de colaboración y convenios.

RECUERDA El tratamiento de los datos personales se debe realizar de forma que se garantice la custodia, la seguridad, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

En ningún caso se recabarán más datos de los que sean necesarios, no se difundirán sin la previa autorización del interesado ni podrán ser tratados para fines distintos de los legal o contractualmente previstos.

6.3.4. Uso adecuado de las Tecnologías de la Información de la Empresa

Las personas destinatarias de este Código son responsables del uso adecuado de los medios informáticos puestos a su disposición para la realización de su trabajo (correo electrónico, internet, intranet, redes sociales, ordenadores, servidores, sistemas, teléfonos, etc.). Los medios informáticos se deberán emplear según las siguientes pautas:

- Se utilizarán exclusivamente para fines estrictamente profesionales.
- Se cumplirá escrupulosamente con lo previsto por las instrucciones de seguridad.
- Solo podrán acceder a los sistemas y aplicaciones informáticas los empleados que estén autorizados, con los equipos y accesos facilitados por Paradores.
- Está prohibido borrar, dañar, suprimir o hacer inaccesible los datos, programas informáticos o documentos electrónicos de Paradores, así como impedir o interrumpir el funcionamiento de los sistemas y aplicaciones informáticas.
- No se utilizarán ni instalarán programas que no estén autorizados expresamente por la empresa ni podrán hacerse copias no autorizadas.

- Se evitará también la utilización de cualquier información, material pirateado o software que contenga componentes dañinos para los sistemas informáticos o que puedan infringir derechos de propiedad intelectual.
- Las comunicaciones que se realicen a través de los medios informáticos no deben contener declaraciones ofensivas, amenazantes o injuriosas ni información ilegal, abusiva, sexista, obscena, racista o de cualquier tipo que pueda ser difamatoria para alguien y/o causar un daño a la imagen de la empresa.

Hay que tener en cuenta que todos los recursos informáticos que la empresa pone a disposición de los empleados pueden ser supervisados para comprobar su buen uso, siempre dentro de la legalidad vigente y observándose el respeto necesario a la intimidad del empleado.



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928

6.3.5. Protección del Conocimiento de la Empresa

Paradores considera que el conocimiento propio, acumulado a lo largo de los años, es uno de sus activos principales. Cualquier programa informático, metodología, producto, sistema, protocolo, política, informe, estudio, proyecto, vídeo, manual o procedimiento elaborado con medios de la empresa o en los centros de trabajo durante la actividad laboral, pertenece, exclusivamente, a Paradores, por lo que los empleados deberán abstenerse de utilizar dicho conocimiento para fines propios o de terceros.

Hay que tener presente que Paradores conserva la propiedad intelectual y el derecho de uso, presente y futuro, de ese conocimiento que ha sido generado en el ámbito de la empresa. Por el mismo motivo, también deberán respetarse los derechos de la propiedad intelectual e industrial de las obras que correspondan a terceros de acuerdo con la legislación en la materia o los acuerdos de licencia que se adopten.

RECUERDA ▶ Se deberá proteger este conocimiento evitando que se pierda y que tenga una difusión inadecuada. Además, se pondrá a disposición de aquellos empleados que lo puedan necesitar y se incorporará a los sistemas de gestión de la empresa para su utilización colectiva.

6.3.6. Protección de la Marca Paradores

La marca Paradores es el principal activo del negocio. En un mercado cada vez más competitivo y global, la marca ayuda a que la empresa sea más visible y a que se la identifique como un producto fiable y de calidad contrastada. Para proteger la marca, hay que tener presente lo siguiente:

- **Se debe cumplir con este Código Ético y defender sus valores.**
- **Prestar un servicio excelente y de calidad al cliente.**
- **Defender y proteger el buen nombre de la Compañía.**
- **No utilizar el nombre o el logotipo de Paradores a título individual.** La marca y el nombre solo se utilizarán para la actividad profesional de conformidad con lo establecido por la normativa interna.
- Todas las relaciones con los medios de comunicación se encauzarán a través del **Área de Comunicación** y la difusión de cualquier noticia o información sobre Paradores en los diversos medios de comunicación deberá ser autorizada por dicha área.

- **La participación**, en calidad de representante de la empresa, como profesores, conferenciantes, ponentes o moderadores en cursos, seminarios, congresos, reuniones o foros similares, requerirá la autorización previa por parte de la Dirección correspondiente.
- **No está permitida la creación de cuentas personales y/o publicaciones u opiniones en redes sociales**, blogs o foros en internet utilizando la imagen, la marca y/o el nombre de Paradores sin la aprobación del área de Comunicación de la Compañía.
- **No se utilizará por terceros sin la autorización previa, expresa y escrita de Paradores.**





6.4 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para Paradores es fundamental mantener con los distintos grupos de interés con los que se relaciona, y en especial con clientes, proveedores y comunidades locales, unas relaciones basadas en el diálogo, el respeto y la transparencia para preservar la confianza y la reputación de la Compañía y para mantener, en todo momento, vías de cooperación mutuamente provechosas con ellos.

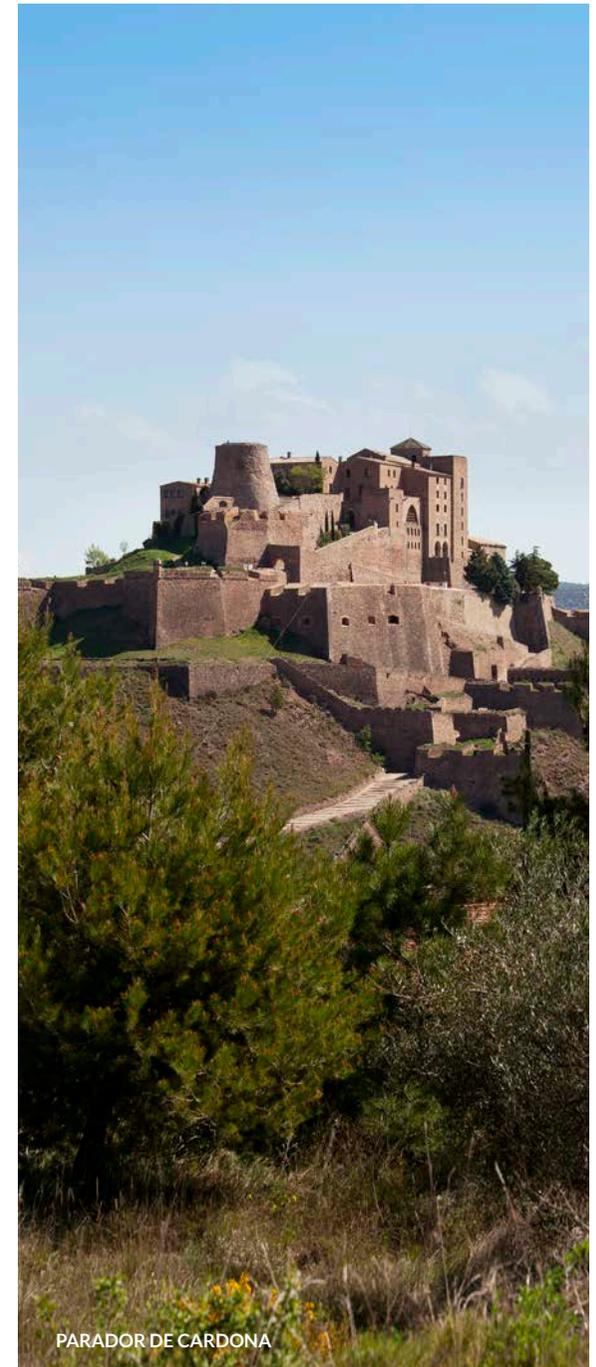
6.4.1. Sostenibilidad

En su Política de Responsabilidad Social Corporativa, Paradores manifiesta su compromiso por trabajar por la Sostenibilidad con los grupos de interés con los que se relaciona para seguir haciendo realidad la misión de la empresa, contribuir a la creación de valor compartido para ambas partes y ayudar a la consecución de los 10 principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas en 2015.

La Responsabilidad Social Corporativa de Paradores, entendida como una apuesta por la gobernanza, el compromiso social y la protección medioambiental en el ejercicio de sus actividades, tanto en beneficio de la empresa como de sus grupos de interés, **forma parte inseparable de su modelo de negocio.**

RECUERDA

La empresa difundirá las prácticas y los Planes de Sostenibilidad entre sus empleados, quienes deberán conocerlos y, en la medida de sus posibilidades, apoyarlos para contribuir a su desarrollo y consecución.



PARADOR DE CARDONA



PARADOR DE VIEHLA

6.4.2. Relaciones con la Comunidad Local

Paradores contribuye al desarrollo económico y social de los territorios con su actividad empresarial y con su estrategia de responsabilidad social en los términos fijados en la misión de la empresa. Paradores crea empleo, dinamiza el turismo, reactiva la vida económica, protege la cultura y la gastronomía, etc. Por este motivo, considera importante impulsar y promover actuaciones que aumenten la generación de valor social y económico en las Comunidades en las que está presente, que transmitan sus valores y que mantengan la cercanía y la cooperación con los grupos de interés locales.

El desarrollo de proyectos conjuntos con la Comunidad Local se realizará de conformidad con los Planes de Sostenibilidad y la normativa de aplicación.

En ningún caso, Paradores proporcionará ayudas a organizaciones con las cuales puede haber conflicto de intereses ni se cerrarán acuerdos o colaboraciones con organizaciones que sean manifiestamente contrarias a los valores corporativos de Paradores. La empresa velará porque el proceso de selección de estas organizaciones se realice rigurosamente con criterios objetivos.

6.4.3. Relaciones con los Clientes

Paradores orienta su actividad a satisfacer las necesidades de sus clientes con la mejora continua de la oferta y la calidad del servicio que presta. Por ello, considera una prioridad observar los siguientes valores:

- **Ofrecer productos y servicios que respondan a las necesidades reales de los clientes.**
- **Prestar un servicio de calidad excelente y una atención personalizada.** El comportamiento con los clientes deberá caracterizarse por la responsabilidad, la disponibilidad, el respeto, la honestidad, la discreción, la imparcialidad, la cortesía y la cercanía.
- **Informar de forma clara y transparente al cliente para que pueda tomar sus decisiones** con una información completa, relevante, útil y veraz.
- **Promover la comunicación permanente y facilitar los canales necesarios** para que los clientes puedan hacer llegar sus consultas, opiniones y reclamaciones.
- **Ofrecer los mayores niveles de seguridad de las instalaciones, productos y servicios.**
- **Garantizar la confidencialidad de los datos personales y facilitar la máxima accesibilidad posible.**

Estos valores han de ser apoyados por todo el colectivo destinatario de este Código Ético, ya que son la base para crear relaciones duraderas con los clientes, principal razón de ser de la empresa.

6.4.4. Relación con los Proveedores

Paradores considera que el proveedor es una pieza esencial para el desarrollo del negocio, un poderoso socio estratégico para alcanzar los niveles de calidad fijados por la Compañía para la prestación de sus servicios.

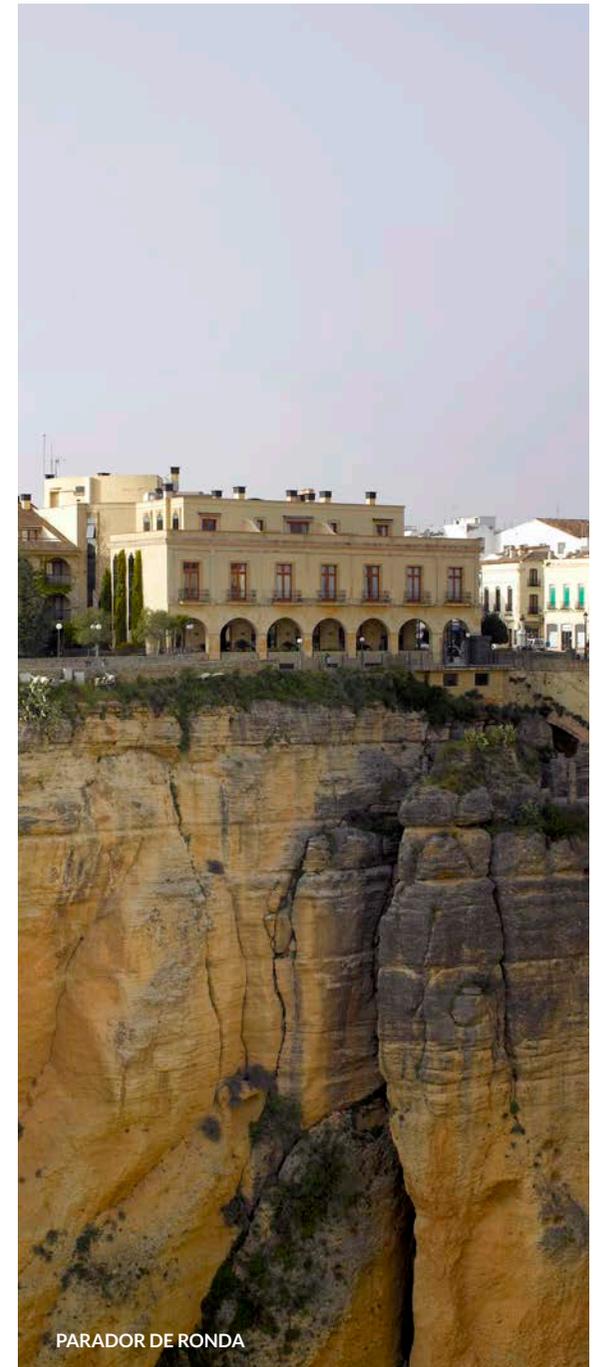
Por tal motivo, establece que la relación con los proveedores tiene que llevarse a cabo en un marco de igualdad de oportunidades, respeto, confianza e integridad mutuamente beneficioso y desarrollarse conforme a la legislación de contratación pública que le es de aplicación y los principios y normas que su carácter de sociedad mercantil estatal le imponen.

Por ello, los procesos de contratación se deberán basar en los principios de “publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación” y los contratos se adjudicarán a quienes presenten la mejor oferta en base a la mejor relación calidad-precio de conformidad con lo dispuesto en la normativa de contratación del sector público.

RECUERDA

Los empleados intervinientes en la selección de proveedores deberán cumplir con la normativa interna de contratación recogida en la Instrucción Interna correspondiente, y en particular, deberán:

- Garantizar en cada licitación una competencia suficiente con un número adecuado de empresas, evitando tratos de favor que distorsionen la libre concurrencia.
- Eliminar cualquier clase de interferencia o influencia de proveedores o terceros que pueda alterar la imparcialidad y objetividad profesional.
- Garantizar que los contratos con los proveedores se elaboran de acuerdo con los principios de legalidad, eficiencia, calidad, veracidad y buena fe, evitando actuaciones abusivas.



PARADOR DE RONDA



6.4.5. Soborno y corrupción

Paradores tiene asumido el compromiso de evitar cualquier forma de soborno y corrupción en el seno de la empresa. A modo de ejemplo:

- La concesión de crédito a un cliente o el pago por adelantado a un proveedor, sin que sea una operación regulada y autorizada por la empresa, puede ser interpretada como un trato de favor a un tercero.
- Utilizar la invitación comercial para solicitar o compensar un favor personal.
- Solicitar o aceptar pagos, regalos, comisiones o favores de proveedores que tienen o pretenden establecer relaciones de negocios con Paradores.
- No facturar a los clientes por los servicios prestados.

- Ofrecer ventajas o pagos en metálico, en especie o de cualquier tipo a una autoridad o funcionario público con el fin de condicionar su voluntad en beneficio de Paradores o de uno mismo o de un tercero.

La Compañía cuenta con mecanismos para prevenir, detectar e investigar los casos de corrupción y soborno y actuar debidamente contra ellos. Cuenta con un modelo de prevención penal supervisado por la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa y un Canal Ético de Denuncias a disposición de los empleados.

Ante cualquier duda, los empleados de Paradores deberán ponerse en contacto con dicha Comisión a través del Canal Ético. Hay que tener en cuenta que las prácticas de corrupción y soborno pueden causar un daño importante a la reputación y buen nombre de Paradores y pueden ser constitutivas de delitos penales.

6.4.6. Regalos, Obsequios y Atenciones

Con carácter general, los destinatarios de este Código se abstendrán de recibir regalos o muestras de hospitalidad de clientes, proveedores o terceros en general. Se observarán las siguientes pautas:

- No tendrán la consideración de regalo las propinas recibidas por el personal durante el servicio o las invitaciones a almuerzos profesionales, actos sociales o seminarios de formación que hayan sido debidamente autorizados, sean razonables y no sean desproporcionados.
- No se recibirán ni se harán regalos, atenciones, condiciones ventajosas o cualquier otra clase de favor que estén destinados a influir sobre la imparcialidad e independencia de juicio en una relación comercial o profesional con la que Paradores esté o pueda estar vinculada (de clientes, proveedores, funcionarios públicos, auditores, inspectores, etc.).



- Por otra parte, está permitido recibir los siguientes regalos:
 - » Cuando son de un valor económico inferior a cien euros (100 €), son esporádicos y están motivados por causas concretas y excepcionales (regalos de Navidad, de Boda, entre otros, y siempre que no sean en metálico). Sin embargo, no se deberán aceptar regalos, aunque tengan un valor inferior a 100 euros, cuando exista la sospecha razonable de que tratan de influir e inducir a la realización de una acción indebida.
 - » Responden a regalos o descuentos ofrecidos a la totalidad de los empleados como parte de un acuerdo entre Paradores y un proveedor determinado.
 - » Sean objetos de merchandising de escaso valor.

Cuando se reciban ofertas de regalos que superen los límites indicados, estas deberán ser rechazadas explicando las normas de la empresa. Si fuese imposible su devolución, el regalo se entregará al responsable jerárquico, el cual consultará la forma de proceder con la Dirección del Parador o con la Dirección de Área de Servicios Centrales que corresponda.

RECUERDA

▶ No está permitido ofrecer, dar, solicitar o recibir por uno mismo o por persona interpuesta, directa o indirectamente, obsequios o compensaciones de los que, por su valor, puedan derivarse obligaciones posteriores.

Sobornar a un tercero o dejarse sobornar, son prácticas que están rigurosamente prohibidas en la empresa.

6.4.7. Blanqueo de Capitales e Irregularidades en los Pagos

Con objeto de prevenir y evitar la realización del blanqueo de capitales, se prestará especial atención a aquellas situaciones en las que pueda haber indicios de tales negocios.

¿CÓMO DEBEMOS ACTUAR?

- Tanto en los pagos como los cobros que se realizan en Paradores se seguirán las instrucciones técnicas en las que se indican los procedimientos de autorización, medios de pagos y medios de cobro permitidos.
- Se prestará especial atención al cumplimiento de la legislación actual en lo referente a la prohibición de pagar o cobrar en metálico aquellas operaciones superiores a los límites establecidos por la legislación.
- Ante la sospecha de que alguna persona pueda estar involucrada en operaciones irregulares, se deberá informar inmediatamente a la Dirección del establecimiento y al Canal de Denuncias.

6.4.8. Relaciones con las Administraciones Públicas y Organismos Supervisores

Las relaciones con las autoridades, los organismos supervisores y las administraciones públicas se llevarán a cabo bajo los principios de legalidad, transparencia, profesionalidad, colaboración y buena fe.

RECUERDA Se deberá atender con el mayor rigor las demandas de información y actuación de los diferentes servicios de inspección del Estado o de la Administración competente: Intervención General de la Administración del Estado, Tribunal de Cuentas, Inspectores de Trabajo, Inspectores Sanitarios, etc.

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia en las relaciones, los contactos con los interlocutores institucionales se llevarán a cabo exclusivamente a través de los representantes designados por la empresa.

6.4.9. Relaciones con los Competidores

En las relaciones con las empresas que compiten con Paradores en los mismos mercados o sector, la Compañía ha asumido el compromiso de:

- Competir de forma leal, ética y transparente fomentando las relaciones cordiales con los competidores.
- Colaborar de forma activa con los organismos del sector en su beneficio y en el de su reputación.
- Respetar la normativa sobre consumidores, usuarios y de defensa de la competencia.

6.4.10. La protección del Medio Ambiente

Paradores desarrolla su actividad con respeto al medio ambiente, minimiza el impacto negativo que sus actividades puedan tener sobre éste y promueve actuaciones que contribuyan a su protección como son el control y reciclaje de residuos, la mitigación de la contaminación, la conservación de los recursos naturales, el ahorro de energía, agua y materias primas, la lucha activa contra el cambio climático, la conservación de la biodiversidad, la fauna y la flora autóctonas, etc. El compromiso por la protección del Medio Ambiente es uno de los principales valores de Paradores.

RECUERDA La actividad hotelera debe realizarse conforme a la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental, cumplir con la legislación ambiental y la normativa interna que es de aplicación, integrar el Medio Ambiente en sus procesos de decisión y gestión y apoyar las iniciativas que se ponen en marcha destinadas a evaluar y mitigar el riesgo ambiental.





07

Aplicación y difusión del Código Ético

El Código Ético ha sido aprobado por el Consejo de Administración como máximo órgano de gobierno de Paradores y supone, por tanto, un compromiso de máximo nivel.

Con el fin de que todos los destinatarios conozcan, asuman y apliquen este Código Ético, Paradores adoptará las medidas necesarias para dar difusión de su contenido, resolver las dudas que su aplicación pueda generar y sancionar, cuando proceda, los incumplimientos que se produzcan.

RECUERDA

Es responsabilidad de todos velar por el correcto cumplimiento de este Código, por lo que se debe informar de cualquier infracción de lo establecido en el mismo. A tal efecto, se debe utilizar el Canal de Denuncias cuyo funcionamiento se detalla en la Intranet Corporativa, en el apartado Canal Ético del Portal del Empleado.

Está totalmente prohibido cualquier acto de represalia contra los empleados por el mero hecho de haber comunicado de buena fe una situación ilícita o éticamente cuestionable.

Paradores cuenta con una Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa que atiende las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, tanto si tienen relevancia jurídico penal como si suponen una mala práctica derivada de una infracción de lo indicado en este Código Ético. La vulneración del Código Ético motivará la aplicación de las medidas correspondientes, en su caso.



08

Revisión y actualización

El contenido del Código Ético debe ajustarse a los cambios que se produzcan en la empresa, en el mercado, en la sociedad y en la legislación.

Por eso, se revisará y actualizará periódicamente atendiendo a las propuestas emitidas por el Comité de Dirección, por la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa o por la Dirección de Sostenibilidad, Transformación Digital y Marca, que pueden formular propuestas de mejora o promover la adaptación del Código Ético en su conjunto. La aprobación de las modificaciones de este Código Ético corresponde, en todo caso, al Consejo de Administración de la Sociedad a propuesta del Comité de Dirección.

PARADOR DE LERMA



Vigencia

Este nuevo Código Ético fue aprobado el día 21 de julio de 2022 por el Consejo de Administración de Paradores de Turismo de España, S.M.E, S.A., y deroga y sustituye al anterior Código Ético y al Manual de Buenas Prácticas.



PARADOR DE ARTIES



PARADORES

Hoteles & Restaurantes 1928