

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.

Sociedad Unipersonal

**Cuentas Anuales correspondientes al ejercicio terminado
el 31 de diciembre de 2018**

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

Al Accionista Único de PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.

Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales de PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E. S.A. (la Sociedad), que comprenden el balance a 31 de diciembre de 2018, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación (que se identifica en la nota 2 de la memoria) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales* de nuestro informe.

Somos independientes de la Sociedad de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales en España según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión

Aspectos más relevantes de la auditoría

Los aspectos más relevantes de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido considerados como los riesgos de incorrección material más significativos en nuestra auditoría de las cuentas anuales del periodo actual. Estos riesgos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre estas, y no expresamos una opinión por separado sobre esos riesgos.

Reconocimiento de ingresos

El reconocimiento de ingresos es un área significativa y susceptible de incorrección material, particularmente en el cierre del ejercicio en relación con su adecuada imputación temporal (véanse notas 4.15 y 15.1 de la memoria).

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al riesgo comentado, hemos evaluado los controles internos sobre el proceso de reconocimiento de ingresos en los diferentes paradores seleccionados teniendo en cuenta las instrucciones técnicas habilitadas al efecto. Asimismo hemos obtenido confirmaciones externas para una muestra de clientes pendientes de cobro realizando procedimientos de comprobación de alternativos mediante justificantes de cobros posteriores o documentación soporte justificativa de la prestación del servicio. Adicionalmente, hemos evaluado si la información revelada en las cuentas anuales cumple con los requerimientos del marco normativo de información financiera aplicable.

Valoración del inmovilizado material

Tal como se informa en la nota 1 de la memoria adjunta, la Sociedad cuenta con una red de 96 establecimientos e instalaciones turísticas del Estado para su gestión y explotación, que figuran registrados en el epígrafe del Inmovilizado Material del balance a 31 de diciembre de 2018 por importe de 312.780 miles de euros.

De acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y tal como se indica en las notas 4.2 y 4.3 de la memoria, el inmovilizado material se valora por su precio de adquisición minorado por su amortización acumulada y las pérdidas por deterioro experimentadas. El importe de las pérdidas por deterioro viene determinado por la diferencia entre su valor en libros y el importe recuperable entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso. El valor recuperable a 31 de diciembre de 2018 se ha determinado en base al descuento de flujos de efectivo efectuados por la dirección, confeccionado en base a planes de negocio, descontados a una tasa de mercado y otras variables en condiciones de incertidumbre, siendo esta cuestión el riesgo más significativo de incorrección material en relación a las citadas inversiones.

Como parte de nuestra auditoría y en respuesta al riesgo comentado, hemos obtenido los cálculos más recientes del plan de negocio en conjunto, se ha determinado que la dirección ha aplicado adecuadamente los requerimientos del marco de información financiera aplicable relativos a la realización de las estimaciones y hemos evaluado el modo en que se han realizado las estimaciones contenidas en los mencionados cálculos. Para ello hemos comparado las proyecciones para los ejercicios futuros consideradas en las mismas con la realidad de los últimos ejercicios, viendo que son congruentes. Así mismo, hemos revisado que las hipótesis empleadas son razonables y hemos determinado que el método empleado para la evaluación del valor recuperable del inmovilizado material en base a dichas estimaciones es razonable.

Provisiones

La Sociedad se encuentra inmersa en procedimientos, tanto administrativos como judiciales, resultantes del curso normal de su actividad. De ese modo, existen situaciones que, aun no estando sujetas a proceso judicial, de acuerdo a la evaluación efectuada precisan del registro de provisiones. Igualmente, existen determinados pasivos derivados de compromisos con el personal que requieren el registro de provisiones. La dirección de la Sociedad decide cuándo registrar una provisión por estos conceptos en base a una estimación realizada aplicando procedimientos de cálculo que considera prudentes y consistentes con las condiciones de incertidumbre inherentes a las obligaciones que

cubren. La estimación de las provisiones por litigio y de las provisiones de personal es una de las áreas que mayor grado de juicio y estimación requiere (véase notas 4.11 y 12 de la memoria)

Nuestros procedimientos de auditoría han comprendido, entre otros, la comprensión de la política de calificación de litigios y la necesidad de provisión, de acuerdo con la normativa contable aplicable, el análisis de las principales demandas tanto individuales como colectivas y la obtención de cartas de confirmación de los abogados externos subcontratados por la Sociedad para contrastar su evaluación del resultado esperado de los litigios, la totalidad de la información y el correcto registro de la provisión, así como la identificación de potenciales pasivos omitidos, el análisis de los pasivos comprometidos con el personal y las hipótesis de cálculo de las provisiones registradas por la Sociedad por este concepto. Adicionalmente, hemos evaluado si la información revelada en las cuentas anuales cumple con los requerimientos del marco normativo de información financiera aplicable.

Otra información: Informe de gestión

La otra información comprende exclusivamente el informe de gestión del ejercicio 2018, cuya formulación es responsabilidad de los administradores de la Sociedad y no forma parte integrante de las cuentas anuales.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales no cubre el informe de gestión. Nuestra responsabilidad sobre la información contenida en el informe de gestión se encuentra definida en la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, que establece dos niveles diferenciados sobre la misma:

- a) Un nivel específico que resulta de aplicación al estado de la información no financiera, que consiste en comprobar únicamente que la citada información se ha facilitado en el informe de gestión, o en su caso, que se ha incorporado en éste la referencia correspondiente al informe separado sobre la información no financiera en la forma prevista en la normativa, y en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Un nivel general aplicable al resto de la información incluida en el informe de gestión, que consiste en evaluar e informar sobre la concordancia de la citada información con las cuentas anuales, a partir del conocimiento de la entidad obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas y sin incluir información distinta de la obtenida como evidencia durante la misma, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en el informe de gestión y que el resto de la información que contiene el informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2018 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

Responsabilidad de los administradores y de la comisión de auditoría en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad, de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales, los administradores son responsables de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los administradores tienen intención de liquidar la Sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La comisión de auditoría es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los administradores.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los administradores, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.

Nos comunicamos con los administradores de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Entre los riesgos significativos que han sido objeto de comunicación a los administradores de la entidad, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales del periodo actual y que son, en consecuencia, los riesgos considerados más significativos.

Describimos esos riesgos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

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

ROAC nº S0231



Alfredo González del Olmo
ROAC nº 18863

4 de abril de 2019



GRANT THORNTON, S.L.P.

2019 Núm. 01/19/02273

96,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe de auditoría de cuentas sujeto
a la normativa de auditoría de cuentas
española o internacional

ÍNDICE

- Balance al 31 de diciembre de 2018.
- Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018.
- Estado de cambios del patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018.
- Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018.
- Memoria correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018.



PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.
Sociedad Unipersonal
Balance al 31 de diciembre de 2018
(Expresado en euros)

ACTIVO	Notas	2018	2017
ACTIVO NO CORRIENTE		317.147.847	319.230.691
Inmovilizado Intangible	5	916.140	762.135
Aplicaciones informáticas		688.007	701.026
Otro Inmovilizado Intangible		228.133	61.109
Inmovilizado material	6	312.779.835	315.873.212
Terrenos y construcciones		202.447.244	206.128.022
Instalaciones técnicas y otro Inmovilizado Material		97.591.822	101.603.255
Inmovilizado en curso y anticipos		12.740.769	8.141.935
Inversiones financieras a largo plazo	7	745.887	740.615
Créditos a terceros		100.595	112.837
Otros activos financieros		645.292	627.778
Activos por impuesto diferido	14.2	2.705.985	1.854.729
ACTIVO CORRIENTE		118.448.934	95.571.056
Activos no corrientes mantenidos para la venta	4.19	0	900.000
Existencias	8	3.520.212	3.601.845
Materias primas y otros aprovisionamientos		3.519.538	3.601.398
Anticipos a proveedores		674	447
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	7	12.198.542	12.568.493
Clientes por ventas y prestaciones de servicios		7.316.499	7.474.225
Deudores varios		1.530.913	2.097.718
Personal		1.073.409	971.800
Activos por impuesto corriente	14	2.099.657	1.751.491
Otros créditos con las Administraciones Públicas	14	178.064	273.259
Inversiones financieras a corto plazo	7	8.412	7.954
Otros activos financieros		8.412	7.954
Periodificaciones a corto plazo		452.497	430.715
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	9	102.269.271	78.062.049
Tesorería		102.269.271	78.062.049
Otros activos líquidos equivalentes		0	0
TOTAL ACTIVO		435.596.781	414.801.747

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.
Sociedad Unipersonal
Balance al 31 de diciembre de 2018
(Expresado en euros)

PATRIMONIO NETO Y PASIVO	Notas	2018	2017
PATRIMONIO NETO		356.594.640	341.469.394
Fondos propios		353.413.537	338.333.230
Capital	10.1	273.499.526	273.499.526
Capital escriturado		273.499.526	273.499.526
Prima de emisión		299	299
Reservas	10.2	177.006.467	175.251.835
Legal y estatutarias		26.057.139	24.302.507
Otras reservas		150.949.328	150.949.328
Resultados de ejercicios anteriores		(112.173.062)	(127.964.750)
Resultados negativos de ejercicios anteriores		(112.173.062)	(127.964.750)
Resultado del ejercicio	3	15.080.307	17.546.320
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	11	3.181.103	3.136.164
PASIVO NO CORRIENTE		5.656.825	1.057.134
Provisiones a largo plazo	12.1	4.634.711	0
Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal		4.634.711	0
Otras Provisiones		0	0
Deudas a largo plazo	13	19.746	19.746
Otros pasivos financieros		19.746	19.746
Pasivos por impuesto diferido	14	1.002.368	1.037.388
PASIVO CORRIENTE		73.345.316	72.275.219
Deudas a corto Plazo	13	4.912.695	6.322.651
Deudas con entidades de crédito		0	0
Otros pasivos financieros		4.912.695	6.322.651
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	13	65.035.474	62.684.373
Proveedores		7.695.953	7.814.261
Acreedores varios		26.507.499	24.569.526
Personal (remuneraciones pendientes de pago)		17.554.808	19.388.929
Pasivos por impuesto corriente		0	13.408
Otras deudas con las Administraciones Públicas	14	7.437.747	6.361.533
Anticipos de clientes		5.839.467	4.536.716
Periodificaciones a corto plazo		3.397.147	3.268.195
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO		435.596.781	414.801.747

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.**Sociedad Unipersonal****Cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018****(Expresado en euros)**

	Notas	2018	2017
OPERACIONES CONTINUADAS			
Importe neto de la cifra de negocios	15.1	252.669.043	255.259.554
Ventas		252.535.321	255.102.540
Prestaciones de servicios		133.722	157.014
Aprovisionamientos	15.2	(39.211.254)	(39.821.313)
Consumo de materias primas y otras materias consumibles		(39.211.254)	(39.821.313)
Otros ingresos de explotación		3.138.079	2.180.184
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente		2.965.549	2.074.342
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio		172.530	105.842
Gastos de personal		(120.012.932)	(116.759.344)
Sueldos, salarios y asimilados		(89.171.210)	(86.128.391)
Cargas sociales	15.3	(30.841.722)	(30.630.953)
Otros gastos de explotación		(61.029.508)	(58.287.654)
Servicios exteriores	15.4	(57.182.120)	(55.954.743)
Tributos		(3.739.272)	(2.264.599)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	7.1	(74.098)	(4.058)
Otros gastos de gestión corriente		(34.018)	(64.254)
Amortización del inmovilizado	5/6	(18.784.681)	(18.585.854)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	11	156.393	162.330
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado		(339.940)	(4.859.047)
Deterioros y pérdidas		417.709	(4.262.842)
Resultados por enajenaciones y otras	5/6	(757.649)	(596.205)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN		16.585.200	19.288.856
Ingresos Financieros	15.5	24.573	28.232
De valores negociables y otros instrumentos financieros		24.573	28.232
De terceros		24.573	28.232
Gastos financieros	15.6	(2.883)	(6.877)
Por deudas con terceros		(2.883)	(6.877)
Diferencias de cambio	7.1	8.686	8.109
RESULTADO FINANCIERO		30.376	29.464
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		16.615.576	19.318.320
Impuestos sobre beneficios	14.1	(1.535.269)	(1.772.000)
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS		15.080.307	17.546.320

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.

Sociedad Unipersonal

Estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018

(Expresado en euros)

A) Estado de ingresos y gastos reconocidos correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018

	Notas	2018	2017
RESULTADO DE LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
		15.080.307	17.546.320
INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	11	166.312	59.094
Efecto impositivo	11	(4.078)	(8.773)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO		162.234	50.321
TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS			
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	11	(156.393)	(162.330)
Efecto impositivo	11	39.098	40.581
TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		(117.295)	(121.749)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS		15.125.246	17.474.892

B) Estado total de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018

	Capital escriturado (Nota 10.1)	Prima de Emisión	Reservas (Nota 10.2)	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio (Nota 3)	Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 11)	TOTAL
SALDO AJUSTADO, INICIO DEL AÑO 2017	273.499.526	299	173.499.285	(143.737.705)	17.525.505	3.207.592	323.994.502
Total ingresos y gastos reconocidos					17.546.320	(71.428)	17.474.892
Otras variaciones del patrimonio neto	0	0	1.752.550	15.772.955	(17.525.505)	0	0
Distribución del resultado			1.752.550	15.772.955	(17.525.505)		0
SALDO, FINAL DEL AÑO 2017	273.499.526	299	175.251.835	(127.964.750)	17.546.320	3.136.164	341.469.394
Total ingresos y gastos reconocidos					15.080.307	44.939	15.125.246
Otras variaciones del patrimonio neto	0	0	1.754.632	15.791.688	(17.546.320)	0	0
Distribución del resultado			1.754.632	15.791.688	(17.546.320)		0
SALDO, FINAL DEL AÑO 2018	273.499.526	299	177.006.467	(112.173.062)	15.080.307	3.181.103	356.594.640

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A.**Sociedad Unipersonal****Estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018****(Expresado en euros)**

	Notas	2018	2017
A) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN			
1. Resultados del ejercicio antes de impuestos		16.615.576	19.318.320
2. Ajustes del resultado		20.196.212	24.854.908
Amortización del inmovilizado	(1)	18.784.681	18.585.854
Correcciones valorativas por deterioro		(416.966)	4.573.284
Imputación de subvenciones	(2)	(156.393)	(162.330)
Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado y deterioro		756.905	595.762
Regularización inmovilizado en curso	(3)	39.439	64.693
Ingresos financieros		(24.573)	(28.232)
Gastos financieros		2.883	6.877
Diferencias de cambio		(8.686)	(8.109)
Otros ingresos y gastos	(4)	1.218.922	1.227.109
3. Cambios en el capital corriente		6.584.282	111.127
Existencias		81.633	129.961
Deudores y otras cuentas a cobrar		1.437.398	(1.452.739)
Otros activos corrientes		(22.240)	44.964
Acreedores y otras cuentas a pagar		2.351.101	2.631.512
Otros pasivos		(1.281.004)	3.790.385
Otros activos y pasivos	(5)	4.017.394	(5.032.955)
4. Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación		(3.423.596)	(1.342.337)
Pagos de intereses		(2.883)	(6.877)
Cobros de intereses		33.259	243.831
Cobros (pagos) por impuesto sobre beneficios	(6)	(3.453.972)	(1.579.291)
5. Flujos de efectivo de las actividades de explotación (+/-1+/-2+/-3+/-4)		39.972.474	42.942.018
B) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN			
6. Pagos por inversiones		(16.692.590)	(14.746.953)
Inmovilizado intangible		(102.321)	(49.549)
Inmovilizado material		(16.584.997)	(15.012.119)
Otros activos financieros		(5.272)	314.715
7. Cobros por desinversiones		927.338	94.819
Inmovilizado material	(7)	927.338	94.819
8. Flujos de efectivo de las actividades de inversión (7-6)		(15.765.252)	(14.652.134)
C) FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN			
D) EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO			
E) AUMENTO / DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES (+/-5+/-8+/-C+/-D)		24.207.222	28.289.885
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio		78.062.049	49.772.164
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio		102.269.271	78.062.049

NOTAS DEL ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO 2018

1. Incluye la suma de la amortización del inmovilizado intangible y del material, registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias.
2. Corresponde al reconocimiento en resultados de la parte correspondiente a las subvenciones de capital, recogidas en el balance de situación de ejercicios anteriores.
3. Recoge, mayoritariamente, el traspaso a gastos de la parte considerada como tal de los diferentes proyectos de decoración finalizados en el ejercicio.
4. Este importe contiene el valor de las roturas de las dotaciones de enseres.
5. Incluye la variación en la cuenta de los Activos no corrientes mantenidos para la venta cuyo cobro figura en "Cobros por Desinversiones" (Ver Nota 4.3) y la provisión a Largo Plazo del Plan Rejuvenecimiento (Ver Nota 12.1).
6. Corresponde a los pagos a cuenta y devoluciones del Impuesto de Sociedades realizados durante el ejercicio.
7. Incluye los 845.000 euros correspondientes a la parte cobrada en 2018 por la venta de los Activos no corrientes mantenidos para la venta.

MEMORIA DEL EJERCICIO ANUAL TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

1. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

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" en la Sociedad Estatal "Paradores de Turismo de España, S.A.", de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 4/1990 de 29 de junio de Presupuestos Generales del Estado para 1990. De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, la Sociedad Estatal "Paradores de Turismo de España, S.A." proseguirá desde su constitución formal, sin solución de continuidad, las actividades del Organismo Autónomo "Administración Turística Española", subrogándose en todos sus derechos y obligaciones.

Por acuerdo del Consejo de Ministros de 14 de diciembre de 1990 se aprobó el texto inicial de los estatutos de la Sociedad y se fijó un capital social inicial, tal como se explica en la Nota 10 de esta Memoria.

El objeto social, de acuerdo al artículo 2 de los estatutos sociales, modificado en la Junta Universal Extraordinaria del 27 de febrero de 2013, es la gestión y explotación de la red de establecimientos e instalaciones turísticas del Estado, o de los que adquiriera bajo cualquier forma jurídica que posibilite su gestión, operativa o explotación. Para el cumplimiento de dicho objeto, la Sociedad podrá realizar actividades relacionadas a las anteriores que sean complementarias o compatibles con su objeto social.

Su domicilio social, en el momento de la formulación de estas cuentas anuales, se encuentra en la calle José Abascal 2-4, 6ª planta, en Madrid.

En cumplimiento del apartado 2 del artículo 111 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la Sociedad celebró Junta Universal Extraordinaria el 14 de octubre de 2016, acordando modificar la denominación social de la entidad que pasa a ser: PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A. La escritura de elevación a público de este acuerdo fue inscrita en el Registro Mercantil con fecha 13 de noviembre de 2016.

La actividad actual de la Sociedad es la gestión y explotación de una red de establecimientos e instalaciones turísticas compuesta por 96 Paradores de turismo (93 centros de trabajo) localizados en la Península Ibérica, Canarias, Ceuta y Melilla.

En el ejercicio 2015 se inició una nueva línea de negocio a través de franquicias. El 4 de septiembre de 2015 se firmó el primer contrato de franquicia con un establecimiento hotelero situado en Portugal.

La titularidad de los terrenos y edificios, donde están ubicados estos establecimientos, corresponde, básicamente, al Estado Español.

El 8 de mayo de 1995, la Sociedad formalizó con el Instituto de Turismo de España (Turespaña) el "Pliego de concesión del uso y ocupación de los edificios e instalaciones de los Paradores de Turismo" a Paradores de Turismo de España, S.A. modificado posteriormente con fecha 31 de marzo de 1997.

Con fecha 25 de mayo de 2006 se acordó una nueva modificación del Pliego con el objetivo de simplificar y adaptar a las circunstancias actuales las relaciones entre Turespaña y la Sociedad. Ello supone una revisión de los criterios que rigen la decisión y ejecución de obras y adquisiciones de mobiliario, trasladando una mayor capacidad, en dichos aspectos, a la Sociedad Estatal.

El 13 de mayo de 2013, se acordó una nueva modificación del Pliego de concesión, fijándola en 75 años y estableciendo, en función de las circunstancias económicas de la Sociedad, un canon fijo anual de 3 millones de euros desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2021 (Ver Nota 6.4). A partir del 1 de enero de 2022 se establecía un canon fijo anual de 9 millones de euros y un canon variable por el 3% de las ventas.

Finalmente, el 18 de septiembre de 2015, se produjo una nueva modificación del Pliego de concesión estableciendo, a partir del 1 de enero de 2016 un canon variable anual equivalente a un 3% sobre los beneficios anuales después de impuestos del ejercicio anterior, manteniéndose el importe del canon fijo anual establecido en 3 millones hasta 2021 y de 9 millones de euros a partir de 2022.

De acuerdo con mencionado pliego, el importe del canon establecido se destinará a las inversiones que realice el Instituto de Turismo de España en los establecimientos que, formando parte de la Red de Paradores, se encuentren en funcionamiento en cada momento.

2. BASES DE PRESENTACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES

Las cifras incluidas en las cuentas anuales están expresadas en euros, salvo que se indique lo contrario.

2.1 Imagen fiel

Las cuentas anuales, compuestas por el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria compuesta de las notas 1 a 20, se han preparado a partir de los registros auxiliares de contabilidad de la Sociedad, habiéndose aplicado las disposiciones legales vigentes en materia contable, en concreto, el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/07, de 16 de noviembre de 2007, y sus modificaciones aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre y por el Real Decreto 602/2016, de 2 de diciembre, con la finalidad de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la Sociedad. El estado de flujos de efectivo se ha preparado con el fin de informar verazmente sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros activos líquidos equivalentes de la Sociedad.

Estas cuentas anuales han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad para su sometimiento a la aprobación del Accionista Único, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación.

2.2 Comparación de la información

De acuerdo con la legislación mercantil, se presenta, a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo, además de las cifras del ejercicio 2018, las correspondientes al ejercicio anterior. En la memoria también se incluye información cuantitativa del ejercicio anterior, salvo cuando una norma contable específicamente establece que no es necesario.

2.3 Aspectos críticos de la valoración y estimación de la incertidumbre

En la preparación de las cuentas anuales de la Sociedad, los Administradores han tenido que utilizar juicios, estimaciones y asunciones que afectan a la aplicación de las políticas contables y a los saldos de activos, pasivos, ingresos y gastos y al desglose de activos y pasivos contingentes a la fecha de emisión de las presentes cuentas anuales. Las estimaciones y las asunciones relacionadas están basadas en la experiencia histórica y en otros factores diversos que son entendidos como razonables de acuerdo con las circunstancias, cuyos resultados constituyen la base para establecer los juicios sobre el valor contable de los activos y pasivos que no son fácilmente disponibles mediante otras fuentes. Las estimaciones y asunciones respectivas son revisadas de forma continuada; los efectos de las revisiones de las estimaciones contables son reconocidos en el período en el cual se realizan, si éstas afectan sólo a ese período, o en el período de la revisión y futuros, si la revisión afecta a ambos. Sin embargo, la incertidumbre inherente a las estimaciones y asunciones podría conducir a resultados que podrían requerir un ajuste de los valores contables de los activos y pasivos afectados en el futuro.

Al margen del proceso general de estimaciones sistemáticas y de su revisión periódica, los Administradores llevan a término determinados juicios de valor sobre temas con especial incidencia sobre las cuentas anuales.

Los juicios principales, así como las estimaciones y asunciones, relativos a hechos futuros y otras fuentes de estimación inciertas a la fecha de formulación de las cuentas anuales que tienen un riesgo significativo de causar correcciones significativas en activos y pasivos son los siguientes:

Obligaciones por arrendamientos – la Sociedad como arrendatario

La Sociedad mantiene contratos de arrendamiento para el desarrollo de su actividad. La clasificación de dichos arrendamientos como operativos o financieros requiere que la Sociedad determine, basado en la evaluación de los términos y condiciones de estos contratos, quien retiene todos los riesgos y beneficios de la propiedad de los bienes, y en consecuencia con esa evaluación los contratos serán clasificados como arrendamientos operativos o como arrendamientos financieros.

Fiscalidad

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. En opinión de los Administradores no existen, según la mejor interpretación de las normas fiscales aplicables a la fecha de preparación de estas cuentas anuales, contingencias que pudieran resultar en pasivos adicionales de consideración para la Sociedad en caso de inspección.

Deterioro del inmovilizado y vidas útiles

Ver Nota 4.3 y Nota 4.2 respectivamente.

Provisiones

La Sociedad reconoce provisiones sobre riesgos, de acuerdo con la política contable indicada en el apartado 4.12 de esta memoria. La Sociedad ha realizado juicios y estimaciones en relación con la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, así como la cuantía de los mismos, y ha registrado una provisión cuando el riesgo ha sido considerado como probable, estimando el coste que le originaría dicha obligación.

El fondo de maniobra de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018 es de 45.103.618 euros en el 2018, siendo de 23.295.837 euros a 31 diciembre de 2017.

2.4 Agrupación de partidas

Determinadas partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo se presentan de forma agrupada para facilitar su comprensión, si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes notas de la memoria.

3. APLICACIÓN DE RESULTADOS

La propuesta de distribución del resultado del ejercicio 2018, formulada por los Administradores y que se espera sea aprobada por el Accionista Único, es la siguiente:

(Euros)	2018	2017
Base de reparto		
Saldo de la cuenta de pérdidas y ganancias (beneficio)	15.080.307	17.546.320
	15.080.307	17.546.320
Aplicación		
Resultados negativos de ejercicios anteriores	13.572.276	15.791.688
Reserva legal	1.508.031	1.754.632
	15.080.307	17.546.320

La Junta Universal Ordinaria de fecha 28 de junio del 2018 aprobó el resultado del 2017 según la distribución arriba mencionada.

3.1 Limitaciones para la distribución de dividendos

La Sociedad está obligada a destinar el 10% de los beneficios del ejercicio a la constitución de la reserva legal, hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. Esta reserva, mientras no supere el límite del 20% del capital social, no es distribuible al accionista.

Una vez cubiertas las atenciones previstas por la Ley o los estatutos, sólo podrán repartirse dividendos con cargo al beneficio del ejercicio, o a reservas de libre disposición, si el valor del patrimonio neto no es o, a consecuencia del reparto, no resulta ser inferior al capital social. A estos efectos, los beneficios imputados directamente al patrimonio neto no podrán ser objeto de distribución, directa ni indirecta. Si existieran pérdidas de ejercicios anteriores que hicieran que ese valor del patrimonio neto de la Sociedad fuera inferior a la cifra del capital social, el beneficio se destinará a la compensación de estas pérdidas.

4. NORMAS DE REGISTRO Y VALORACIÓN

Los principales criterios de registro y valoración utilizados por la Sociedad en la elaboración de estas cuentas anuales son los siguientes:

4.1 Inmovilizado intangible

El inmovilizado intangible se valora inicialmente por su coste, ya sea éste el precio de adquisición o el coste de producción. El coste del inmovilizado intangible adquirido mediante combinaciones de negocios es su valor razonable en la fecha de adquisición.

Después del reconocimiento inicial, el inmovilizado intangible se valora por su coste, menos la amortización acumulada y, en su caso, el importe acumulado de las correcciones por deterioro registradas.

Los activos intangibles se amortizan sistemáticamente en función de la vida útil estimada de los bienes y de su valor residual. Los métodos y periodos de amortización aplicados son revisados en cada cierre de ejercicio y, si procede, ajustados de forma prospectiva. Al menos al cierre del ejercicio, se evalúa la existencia de indicios de deterioro, en cuyo caso se estiman los importes recuperables, efectuándose las correcciones valorativas que procedan.

Aplicaciones informáticas

Los programas informáticos adquiridos se valoran a precio de adquisición y su amortización se realiza en un periodo de cuatro años.

Las reparaciones que no representan una ampliación de la vida útil y los costes de mantenimiento son cargados en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se producen.

4.2 Inmovilizado material

Los bienes comprendidos en inmovilizaciones materiales están compuestos básicamente por la aportación de bienes efectuada en la constitución de la Sociedad el 18 de enero de 1991 junto con los adquiridos y construidos a su cargo por la Sociedad desde dicha fecha. Se encuentran valorados a coste de adquisición menos la amortización acumulada correspondiente a partir de la fecha de constitución de la Sociedad o de la fecha de adquisición según proceda y, en su caso, menos el importe de las correcciones por deterioro registradas.

En el coste de aquellos activos adquiridos o producidos después del 1 de enero de 2007, que necesitan más de un año para estar en condiciones de uso, se incluyen los gastos financieros devengados antes de la puesta en condiciones de funcionamiento del inmovilizado que cumplen con los requisitos para su capitalización.

Las dotaciones (vajilla, cristalería, lencería, etc.) no se amortizan, considerando como gasto las "roturas" de las mismas que se producen en el ejercicio, excepto la orfebrería y el menaje.

Existen ciertos objetos artísticos (cuadros, tapices, etc.) situados en los Paradores de turismo explotados por la Sociedad, que han sido registrados con valor cero, dada la dificultad de determinar su valor y que fueron cedidos, fundamentalmente, en la aportación inicial del accionista único.

Las reparaciones que no representan una ampliación de la vida útil y los costes de mantenimiento son cargados en la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se producen. Los costes de ampliación o mejora que dan lugar a un aumento de la capacidad productiva o a un alargamiento de la vida útil de los bienes, son incorporados al activo como mayor valor del mismo.

Los costes relacionados con grandes reparaciones de los elementos del inmovilizado material se capitalizan en el momento en el que se incurren y se amortizan durante el periodo que medie hasta la siguiente gran reparación.

La amortización de los elementos del inmovilizado material se realiza, desde el momento en el que están disponibles para su puesta en funcionamiento, de forma lineal durante su vida útil estimada.

Los años de vida útil estimada para los distintos elementos del inmovilizado material son los siguientes:

Elementos	Años de vida útil
Construcciones	34 a 50
Instalaciones técnicas y maquinaria:	
- Instalaciones técnicas	15 a 19
- Maquinaria	10 a 17
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario:	
- Otras instalaciones	10 a 20
- Utillaje	8
- Mobiliario	10 a 16
Otro inmovilizado:	
- Equipos informáticos	4
- Elementos de transporte	10
- Otro inmovilizado	8 a 12

De acuerdo con lo establecido en la cláusula duodécima, punto 4, del "Pliego de concesión de uso y ocupación de los edificios e instalaciones de los Paradores de Turismo" a Paradores de Turismo de España S.M.E., S.A., la Sociedad está obligada, una vez extinguida dicha concesión, a efectuar la devolución a Turespaña de los bienes sujetos a reversión. Por ello, la Sociedad, ha considerado como vida útil el periodo de concesión en aquellos activos reversibles cuya vida útil supera el tiempo de concesión, establecido en 75 años según el Acuerdo firmado el 13 de mayo de 2013 (Ver Nota 1), salvo que la vida útil del bien sea menor.

4.3 Deterioro del valor de los activos no financieros

Conforme al Pliego de concesión del uso y ocupación de los edificios e instalaciones de los Paradores de Turismo, la Sociedad se obliga a la explotación del conjunto de establecimientos que conforman la Red de Paradores que Turespaña pone a su disposición. En este sentido, la Sociedad identifica al conjunto de estos activos cedidos como una única unidad generadora de efectivo al objeto de evaluar el posible deterioro de valor de los bienes comprendidos en el inmovilizado material del balance de situación y que resultan necesarios para su explotación. Al menos al cierre del ejercicio, la Sociedad evalúa si existen indicios de que el conjunto de estos activos pueda estar deteriorado, en cuyo caso se estiman los importes recuperables.

También se valoran, conforme al valor recuperable, los bienes de inmovilizado correspondientes a los Paradores que cesan en su actividad.

El importe recuperable es el mayor entre el valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso. Cuando el valor contable es mayor que el importe recuperable se produce una pérdida por deterioro. El valor en uso es el valor actual de los flujos de efectivo futuros esperados, utilizando tipos de interés de mercado sin riesgo, ajustados por los riesgos específicos asociados al activo. Para aquellos activos que no generan flujos de efectivo, en buena medida, independientes de los derivados de otros activos o grupos de activos, el importe recuperable se determina para las unidades generadoras de efectivo a las que pertenecen dichos activos.

4.4 Arrendamientos

Los contratos se califican como arrendamientos financieros cuando de sus condiciones económicas se deduce que se transfieren al arrendatario sustancialmente todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. En caso contrario, los contratos se clasifican como arrendamientos operativos.

Sociedad como arrendatario

Los pagos por arrendamientos operativos se registran como gastos en la cuenta de pérdidas y ganancias cuando se devengan.

4.5 Activos financieros

Clasificación y valoración

Préstamos y partidas a cobrar

En esta categoría se registran los créditos por operaciones comerciales y no comerciales, que incluyen los activos financieros cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable, que no se negocian en un mercado activo y para los que se estima recuperar todo el desembolso realizado por la Sociedad, salvo, en su caso, por razones imputables a la solvencia del deudor.

En su reconocimiento inicial en el balance, se registran por su valor razonable que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de transacción que les sean directamente atribuibles.

Tras su reconocimiento inicial, estos activos financieros se valoran a su coste amortizado.

No obstante, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tienen un tipo de interés contractual, así como los anticipos y créditos al personal, cuyo importe se espera recibir en el corto plazo, se valoran inicialmente y posteriormente por su valor nominal, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

Las fianzas constituidas están registradas por el importe entregado ya que no difiere significativamente de su valor razonable.

Cancelación

Los activos financieros se dan de baja del balance de la Sociedad cuando han expirado los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero o cuando se transfieren, siempre que en dicha transferencia se transmitan sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

Si la Sociedad no ha cedido ni retenido sustancialmente los riesgos y beneficios del activo financiero, éste se da de baja cuando no se retiene el control. Si la Sociedad mantiene el control del activo, continua reconociéndolo por el importe al que está expuesta por las variaciones de valor del activo cedido, es decir, por su implicación continuada, reconociendo el pasivo asociado.

La Sociedad no da de baja los activos financieros en las cesiones en las que retiene sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad, tales como el descuento de efectos. En estos casos, la Sociedad reconoce un pasivo financiero por un importe igual a la contraprestación recibida.

Intereses recibidos de activos financieros

Los intereses de activos financieros devengados con posterioridad al momento de la adquisición se reconocen como ingresos en la cuenta de pérdidas y ganancias. Los intereses deben reconocerse utilizando el método del tipo de interés efectivo y los dividendos cuando se declare el derecho a recibirlos.

A estos efectos, en la valoración inicial de los activos financieros se registran de forma independiente, atendiendo a su vencimiento, el importe de los intereses explícitos devengados y no vencidos en dicho momento. Se entiende por intereses explícitos aquellos que se obtienen de aplicar el tipo de interés contractual del instrumento financiero.

4.6 Deterioro del valor de los activos financieros

El valor en libros de los activos financieros se corrige por la Sociedad con cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias cuando existe una evidencia objetiva de que se ha producido una pérdida por deterioro.

Para determinar las pérdidas por deterioro de los activos financieros, la Sociedad evalúa las posibles pérdidas tanto de los activos individuales, como de los grupos de activos con características de riesgo similares.

Instrumentos de deuda

Existe una evidencia objetiva de deterioro en los instrumentos de deuda, entendidos como las cuentas a cobrar, los créditos y los valores representativos de deuda, cuando después de su reconocimiento inicial ocurre un evento que supone un impacto negativo en sus flujos de efectivo estimados futuros.

La Sociedad considera como activos deteriorados (activos dudosos) aquellos instrumentos de deuda para los que existen evidencias objetivas de deterioro, que hacen referencia fundamentalmente a la existencia de impagos, incumplimientos, refinanciaciones y a la existencia de datos que evidencien la posibilidad de no recuperar la totalidad de los flujos futuros pactados o que se produzca un retraso en su cobro.

En relación a los deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, la Sociedad considera como activos dudosos aquellos saldos que tienen partidas vencidas a más de un año para las que no existe seguridad de su cobro y los saldos de empresas que han solicitado un concurso de acreedores.

La reversión del deterioro se reconoce como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias y tiene como límite el valor en libros del activo financiero que estaría registrado en la fecha de reversión si no se hubiese registrado el deterioro de valor.

4.7 Pasivos financieros

Clasificación y valoración

Débitos y partidas a pagar

Incluyen los pasivos financieros originados por la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la Sociedad y los débitos por operaciones no comerciales que no son instrumentos derivados.

En su reconocimiento inicial en el balance, se registran por su valor razonable, que, salvo evidencia en contrario, es el precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación recibida ajustada por los costes de transacción que les sean directamente atribuibles.

Tras su reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias, aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, se valoran por su valor nominal, cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

Las fianzas recibidas están registradas por el importe recibido ya que no difiere significativamente de su valor razonable.

Cancelación

La Sociedad da de baja un pasivo financiero cuando la obligación se ha extinguido.

La diferencia entre el valor en libros del pasivo financiero, o de la parte del mismo que se haya dado de baja, y la contraprestación pagada, incluidos los costes de transacción atribuibles, y en la que se recoge asimismo cualquier activo cedido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en que tenga lugar.

4.8 Existencias

Las existencias se valoran a su precio de adquisición. El precio de adquisición incluye el importe facturado por el vendedor, después de deducir cualquier descuento, rebaja en el precio u otras partidas similares, y todos los gastos adicionales producidos hasta que los bienes se hallan ubicados para su venta, tales como transportes, aranceles de aduanas, seguros y otros directamente atribuibles a la adquisición de las existencias.

Dado que las existencias de la Sociedad no necesitan un periodo de tiempo superior a un año para estar en condiciones de ser vendidas, no se incluyen gastos financieros en el precio de adquisición.

La Sociedad utiliza el coste medio ponderado para la asignación de valor a las existencias.

Cuando el valor neto realizable de las existencias es inferior a su precio de adquisición o a su coste de producción, se efectúan las oportunas correcciones valorativas, reconociéndolas como un gasto en la cuenta de pérdidas y ganancias.

4.9 Efectivo y otros activos equivalentes

Este epígrafe incluye el efectivo en caja, las cuentas corrientes bancarias y los depósitos y adquisiciones temporales de activos que cumplen con todos los siguientes requisitos:

- Son convertibles en efectivo.
- En el momento de su adquisición su vencimiento no era superior a tres meses.
- No están sujetos a un riesgo significativo de cambio de valor.
- Forman parte de la política de gestión normal de tesorería de la Sociedad.

4.10 Subvenciones

Las subvenciones se califican como no reintegrables cuando se han cumplido las condiciones establecidas para su concesión, registrándose en ese momento directamente en el patrimonio neto, una vez deducido el efecto impositivo correspondiente.

Las subvenciones reintegrables se registran como pasivos de la Sociedad hasta que adquieren la condición de no reintegrables, no registrándose ningún ingreso hasta dicho momento.

Las subvenciones recibidas para financiar gastos específicos se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que se devenguen los gastos que están financiando. Las subvenciones recibidas para adquirir activos materiales se imputan como ingresos del ejercicio en proporción a su amortización.

4.11 Provisiones

Las provisiones se reconocen en el balance cuando la Sociedad tiene una obligación actual (ya sea por una disposición legal, contractual o por una obligación implícita o tácita), surgida como consecuencia de sucesos pasados, que se estima probable que suponga una salida de recursos para su liquidación y que es cuantificable.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir a un tercero la obligación, registrándose los ajustes que surjan por la actualización de la provisión como un gasto financiero conforme se van devengando. Cuando se trata de provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, y el efecto financiero no es significativo, no se lleva a cabo ningún tipo de descuento.

Las provisiones se revisan a la fecha de cierre de cada balance y son ajustadas con el objetivo de reflejar la mejor estimación actual del pasivo correspondiente en cada momento.

Por otra parte, se consideran pasivos contingentes aquellas posibles obligaciones, surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización está condicionada a que ocurran eventos futuros que no están enteramente bajo el control de la Sociedad y aquellas obligaciones presentes, surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para las que no es probable que haya una salida de recursos para su liquidación o que no se pueden valorar con suficiente fiabilidad. Estos pasivos no son objeto de registro contable, detallándose los mismos en la memoria, excepto cuando la salida de recursos es remota.

4.12 Pasivos por retribuciones al personal

La Sociedad clasifica sus compromisos por pagos al personal en el momento de su jubilación dependiendo de su naturaleza en planes de aportación definida y planes de prestación definida. Son de aportación definida aquellos planes en los que la Sociedad se compromete a realizar contribuciones de carácter predeterminado a una entidad separada (como puede ser una entidad aseguradora o un plan de pensiones), y siempre que no tenga la obligación legal, contractual o implícita de realizar contribuciones adicionales si la entidad separada no pudiera atender los compromisos asumidos. Los planes que no tengan el carácter de aportación definida se consideran de prestación definida.

Plan de aportación definida

Las aportaciones realizadas al plan de aportación definida se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias conforme al principio de devengo.

Cuando, al cierre del ejercicio, existen contribuciones devengadas no satisfechas, la Sociedad registra un pasivo por retribuciones al personal.

Plan de prestación definida

La Sociedad reconoce como provisión por retribuciones al personal la diferencia entre el valor actual de las retribuciones comprometidas y el valor razonable de los eventuales activos afectos a los compromisos con los que se liquidarán las obligaciones minorado en el importe procedente de costes por servicios pasados todavía no reconocidos en los términos indicados en esta norma.

Las variaciones en los importes anteriores producidas en el ejercicio se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias.

4.13 Impuesto sobre beneficios

El gasto por impuesto sobre beneficios del ejercicio se calcula mediante la suma del impuesto corriente, que resulta de aplicar el correspondiente tipo de gravamen a la base imponible del ejercicio menos las bonificaciones y deducciones existentes, y de las variaciones producidas durante dicho ejercicio en los activos y pasivos por impuestos diferidos registrados. Se reconoce en la cuenta de pérdidas y ganancias, excepto cuando corresponde a transacciones que se registran directamente en el patrimonio neto, en cuyo caso el impuesto correspondiente también se registra en el patrimonio neto.

Los impuestos diferidos se registran para las diferencias temporarias existentes en la fecha del balance entre la base fiscal de los activos y pasivos y sus valores contables. Se considera como base fiscal de un elemento patrimonial el importe atribuido al mismo a efectos fiscales.

El efecto impositivo de las diferencias temporarias se incluye en los correspondientes epígrafes de "Activos por impuesto diferido" y "Pasivos por impuesto diferido" del balance.

La Sociedad reconoce un pasivo por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias imponibles, salvo, en su caso, para las excepciones previstas en la normativa vigente.

La Sociedad reconoce los activos por impuesto diferido para todas las diferencias temporarias deducibles, créditos fiscales no utilizados y bases imponibles negativas pendientes de compensar, en la medida en que resulte probable que la Sociedad disponga de ganancias fiscales futuras que permitan la aplicación de estos activos, salvo, en su caso, para las excepciones previstas en la normativa vigente.

En la fecha de cierre de cada ejercicio la Sociedad evalúa los activos por impuesto diferido reconocido y aquellos que no se han reconocido anteriormente. En base a tal evaluación, la Sociedad procede a dar de baja un activo reconocido anteriormente si ya no resulta probable su recuperación, o procede a registrar cualquier activo por impuesto diferido no reconocido anteriormente siempre que resulte probable que la Sociedad disponga de ganancias fiscales futuras que permitan su aplicación.

Los activos y pasivos por impuesto diferido se valoran a los tipos de gravamen esperados en el momento de su reversión, según la normativa vigente aprobada, y de acuerdo con la forma en que racionalmente se espera recuperar o pagar el activo o pasivo por impuesto diferido.

Los activos y pasivos por impuesto diferido no se descuentan y se clasifican como activos y pasivos no corrientes.

4.14 Clasificación de los activos y pasivos entre corrientes y no corrientes

Los activos y pasivos se presentan en el balance clasificados entre corrientes y no corrientes. A estos efectos, los activos y pasivos se clasifican como corrientes cuando están vinculados al ciclo normal de explotación de la Sociedad que es inferior a un año y se esperan consumir, realizar o liquidar en el transcurso del mismo. En caso contrario se clasifican como activos y pasivos no corrientes.

4.15 Ingresos y gastos

De acuerdo con el principio de devengo, los ingresos y gastos se registran cuando ocurren, con independencia de la fecha de su cobro o de su pago.

Ingresos por ventas y prestaciones de servicios

Los ingresos se reconocen cuando es probable que la Sociedad reciba los beneficios o rendimientos económicos derivados de la transacción y el importe de los ingresos y de los costes incurridos o a incurrir pueden valorarse con fiabilidad. Los ingresos se valoran al valor razonable de la contrapartida recibida o por recibir, deduciendo los descuentos, rebajas en el precio y otras partidas similares que la Sociedad pueda conceder, así como, en su caso, los intereses incorporados al nominal de los créditos. Los impuestos indirectos que gravan las operaciones y que son repercutibles a terceros no forman parte de los ingresos.

4.16 Transacciones en moneda extranjera

La moneda funcional y de presentación de la Sociedad es el euro.

Las transacciones en moneda extranjera se convierten en su valoración inicial al tipo de cambio de contado vigente en la fecha de la transacción.

Los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera se convierten al tipo de cambio de contado vigente en la fecha de balance. Las diferencias de cambio, tanto positivas como negativas, que se originen en este proceso, así como las que se produzcan al liquidar dichos elementos patrimoniales, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio en el que surjan.

4.17 Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental

Los gastos relativos al cumplimiento de la legislación medioambiental se registran como gastos del ejercicio en que se producen, salvo que correspondan al coste de compra de elementos que se incorporen al patrimonio de la Sociedad con el objeto de ser utilizados de forma duradera, en cuyo caso se contabilizan en las correspondientes partidas del epígrafe "Inmovilizado material", siendo amortizados con los mismos criterios.

La Sociedad, en la actualidad, no dispone de derechos de emisión de gases de efecto invernadero a que se refiere la Resolución de 8 de febrero de 2006, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas por la que se aprueban normas para el registro, valoración e información de los derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

4.18 Transacciones entre partes vinculadas

Las operaciones entre partes vinculadas, con independencia del grado de vinculación, se contabilizan de acuerdo con las normas generales, en el momento inicial por su valor razonable. Si el precio acordado en una operación difiere de su valor razonable, la diferencia se registra atendiendo a la realidad económica de la operación. La valoración posterior se realiza de acuerdo con lo previsto en las correspondientes normas.

4.19 Activos no corrientes y grupos enajenables para la venta

Un activo no corriente se clasifica como mantenido para la venta cuando su valor contable se espera recuperar fundamentalmente a través de su venta, en lugar de por su uso continuado y siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- El activo está disponible en sus condiciones actuales para su venta inmediata, sujeto a los términos usuales y habituales para su venta.
- Su venta es altamente probable, porque concurren las siguientes circunstancias:
 - 1) La Sociedad se encuentra comprometida por un plan para vender el activo, ya que se ha iniciado un programa para encontrar comprador y completar el plan.
 - 2) La venta del activo se está negociando activamente a un precio adecuado en relación con su valor razonable actual.
 - 3) Se espera completar la venta dentro del corto plazo, salvo que, por hechos o circunstancias fuera del control de la Sociedad, el plazo de venta se tenga que alargar, aunque ésta seguirá comprometida con el plan de disposición del activo.
 - 4) Las acciones para completar el plan indican que es improbable que haya cambios significativos en el mismo o que vaya a ser retirado.

Los activos no corrientes mantenidos para la venta se valoran a su valor contable en el momento de su clasificación en esta categoría o a su valor razonable menos los costes de venta, si éste es inferior, registrándose en este caso una corrección valorativa por deterioro de ese activo.

Mientras un activo se clasifica como no corriente mantenido para la venta, no se amortiza, dotándose las oportunas correcciones valorativas de forma que el valor contable no exceda el valor razonable menos los costes de venta.

Las correcciones valorativas por deterioro de los activos no corrientes mantenidos para la venta, así como su reversión cuando las circunstancias que las motivaron hubieran dejado de existir, se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias, salvo cuando procede registrarlas directamente en el patrimonio neto de acuerdo con los criterios aplicables con carácter general a los activos en sus normas específicas.

En el ejercicio 2017, la Sociedad contabilizó una menor dotación a la depreciación del valor de los Activos no corrientes mantenidos por la venta por importe de 310.000 euros al ajustar el valor de este activo al importe de la venta.

En enero de 2018, la Sociedad procedió a la venta de dichos Activos no corrientes mantenidos para la venta, por un importe de 900.000 euros, que coincide con el valor neto contable a 31 de diciembre 2017.



4.20 Estado de flujos de efectivo

El estado de flujos de efectivo ha sido elaborado utilizando el método indirecto, y en el mismo se utilizan las siguientes expresiones con el significado que se indica a continuación:

- Actividades de explotación: actividades que constituyen los ingresos ordinarios de la sociedad, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o financiación.
- Actividades de inversión: actividades de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos que no forman parte de las actividades de explotación.

5. INMOVILIZADO INTANGIBLE

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen el inmovilizado intangible son los siguientes:

(Euros)	Saldo inicial	Altas / dotaciones	Bajas/ reversión correcciones Valorativas	Traspasos	Saldo final
Ejercicio 2018					
Coste					
Aplicaciones Informáticas	6.588.769	9.350	(13.380)	105.088	6.689.827
Anticipos Aplicaciones Informáticas	61.109	272.112	0	(105.088)	228.133
	6.649.878	281.462	(13.380)	0	6.917.960
Amortización acumulada					
Aplicaciones Informáticas	(5.887.743)	(126.714)	12.637	0	(6.001.820)
	(5.887.743)	(126.714)	12.637	0	(6.001.820)
Valor neto Contable	762.135	154.748	(743)	0	916.140
Ejercicio 2017					
Coste					
Aplicaciones Informáticas	6.654.256	0	(157.270)	91.783	6.588.769
Anticipos Aplicaciones Informáticas	57.740	95.152	0	(91.783)	61.109
	6.711.996	95.152	(157.270)	0	6.649.878
Amortización acumulada					
Aplicaciones Informáticas	(5.839.250)	(205.320)	156.827	0	(5.887.743)
	(5.839.250)	(205.320)	156.827	0	(5.887.743)
Valor neto Contable	872.746	(110.168)	(443)	0	762.135

5.1 Descripción de los principales movimientos

Las altas de inmovilizado intangible, 281.462 euros, (95.152 euros en 2017), corresponden a la adquisición de nuevas licencias y al desarrollo de aplicaciones informáticas.

Las bajas del ejercicio 2018 y 2017 corresponden a licencias y aplicaciones informáticas obsoletas.

Al 31 de diciembre de 2018 existen compromisos firmes de compra por 101.500 euros, no existiendo ningún compromiso a 31 de diciembre de 2017.

5.2 Otra información

La Sociedad no tiene inmovilizado intangible fuera del territorio español.

El detalle de los activos intangibles totalmente amortizados al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Aplicaciones informáticas	5.701.979	5.701.979
	5.701.979	5.701.979

6. INMOVILIZADO MATERIAL

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen el inmovilizado material son los siguientes:

(Euros)	Saldo inicial	Altas/dotaciones	Bajas/ reversión correcciones Valorativas	Traspasos	Saldo final
Ejercicio 2018					
Coste					
Terrenos	26.720	0	0	0	26.720
Construcciones	281.690.836	501.336	(6.195.739)	1.560.576	277.557.009
Instalac. Técn. y otro inm.mat.	316.384.308	7.630.001	(12.584.539)	2.827.800	314.257.570
Inmovilizac. Mat. en Curso	8.141.935	9.113.147	(125.937)	(4.388.376)	12.740.769
	606.243.799	17.244.484	(18.906.215)	0	604.582.068
Amortización acumulada					
Construcciones	(71.594.458)	(5.644.678)	2.102.651	0	(75.136.485)
Instalac. Técn. y otro inm.mat.	(213.876.530)	(13.013.289)	10.267.127	0	(216.622.692)
	(285.470.988)	(18.657.967)	12.369.778	0	(291.759.177)
Correcciones valorativas por deterioro					
Construcciones	(3.995.076)	0	3.995.076	0	0
Instalac. Técn. y otro inm.mat.	(904.523)	0	861.467	0	(43.056)
	(4.899.599)	0	4.856.543	0	(43.056)
Valor neto Contable	315.873.212	(1.413.483)	(1.679.894)	0	312.779.835

(Euros)	Saldo inicial	Altas/dotaciones	Bajas/ reversión		Saldo final
			Valorativas	Traspasos	
Ejercicio 2017					
Coste					
Terrenos	26.720	0	0	0	26.720
Construcciones	279.120.909	324.776	(193.140)	2.438.291	281.690.836
Instalac. Técn. y otro inm.mat.	311.431.184	7.507.198	(5.524.264)	2.970.190	316.384.308
Inmovilizac. Mat. en Curso	1.781.884	11.867.763	(99.231)	(5.408.481)	8.141.935
	592.360.697	19.699.737	(5.816.635)	0	606.243.799
Amortización acumulada					
Construcciones	(66.006.609)	(5.657.373)	69.524	0	(71.594.458)
Instalac. Técn. y otro inm.mat.	(204.918.095)	(12.723.161)	3.764.726	0	(213.876.530)
	(270.924.704)	(18.380.534)	3.834.250	0	(285.470.988)
Correcciones valorativas por deterioro					
Construcciones	0	(3.995.076)	0	0	(3.995.076)
Instalac. Técn. y otro inm.mat.	(326.757)	(599.643)	21.877	0	(904.523)
	(326.757)	(4.594.719)	21.877	0	(4.899.599)
Valor neto Contable	321.109.236	(3.275.516)	(1.960.508)	0	315.873.212

6.1 Descripción de los principales movimientos

Dentro de las altas de 2018 destacan principalmente las remodelaciones integrales de los Paradores de León (1.995.128 euros) y Aiguablava (1.882.056 euros), la remodelación de los cuartos de baño y habitaciones del Parador de La Gomera (497.338 euros) y las obras de aislamiento acústico y canalizaciones del Parador de Cangas de Onís (448.921 euros).

Las altas del ejercicio 2017 se produjeron de forma mayoritaria en Inmovilizado en curso, correspondientes principalmente a la remodelación integral del Parador de Aiguablava (5.177.496 euros) - no concluida a 31 de diciembre 2017 - a las obras complementarias, equipamiento y decoración para la apertura del Parador de Lleida (1.200.086 euros), a la reforma total de la cubierta y decoración en el Parador de Toledo (819.325 euros), a la reforma de cocina e instalación de climatización en el Parador de Cardona (718.686 euros) y a la obra de sustitución de las carpinterías exteriores del Parador de Limpias (467.500 euros).

Al 31 de diciembre de 2018 existen compromisos firmes de compra por 25.722.618 euros, (los compromisos totales a 31 de diciembre de 2017 ascendían a 10.386.201 euros).

El 15 de diciembre de 2017 se procedió al cierre del Parador de León para una reforma estructural completa y, por tanto, se dotó la pérdida por el deterioro de dicho Parador por un importe de 4.594.719 euros (3.955.373 euros correspondientes a Construcciones y 599.643 euros a Instalaciones Técnicas y Otro Inmovilizado Material). A 31 de diciembre 2018 está dado de baja definitivamente el inmovilizado del Parador de León, registrándose una diferencia positiva en la cuenta de resultados por importe de 167.854 euros.

Durante el ejercicio 2018 se han producido otras bajas de elementos de inmovilizado material por un valor neto contable de 2.094.808 euros, (1.982.385 euros en 2017) que incluye las roturas de las dotaciones por 1.132.424 euros, generándose una pérdida neta de 774.488 euros en la que se incluye en dichas transacciones (595.762 euros en 2017).

6.2 Inmovilizado afecto a reversión

Tal y como se recoge en la Nota 1 de esta Memoria, la titularidad de los terrenos y edificios donde están ubicados los Paradores corresponde básicamente al Estado Español. Las inversiones que componen el inmovilizado material recogido en esta Nota 6, han sido realizadas en su práctica totalidad sobre dichos inmuebles y revertirán a Turespaña al final de la concesión (año 2070), de acuerdo con la cláusula duodécima del Pliego de concesión, junto con las reposiciones de activos cuya vida útil supere dicho plazo.

6.3 Gastos financieros activados

En el ejercicio 2018, al igual que en el 2017, no se ha realizado ninguna activación de gastos financieros.

6.4 Arrendamientos operativos

La Sociedad utiliza en su explotación terrenos y edificios donde están ubicados los Paradores, cuya titularidad corresponde, básicamente, al Estado Español, por lo que su valor no figura en estas Cuentas Anuales.

De acuerdo a la modificación del Pliego del 13 de mayo de 2013, recogida en la Nota 1, el importe registrado del canon, en el ejercicio 2018, incluyendo el importe variable ha sido de 3.526.390 euros, (3.525.765 euros en el 2017), considerándose su valor razonable, de acuerdo a las condiciones actuales del mercado turístico español. Este importe ha sido cargado a Pérdidas y Ganancias en el epígrafe Servicios Exteriores.

En relación al mencionado pliego, no se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos objetos del contrato, razón por la cual no se encuentran contabilizados en su activo.

La Sociedad al cierre de ejercicio tiene firmados contratos de arrendamiento cuyo gasto durante los ejercicios 2018 y 2017 se detalla en la siguiente tabla, al igual que la media de duración de los mismos:

(Euros)	2018	2017	Duración media	Plazo medio pendiente
Arrendamiento de edificios	886.991	710.076	3,9	0,9
Otros arrendamientos	661.028	633.368	1	1
Rentings de equipos informáticos	0	40.940	0	0
Rentings de automóviles	44.288	20.346	4	2,7
Televisiones	0	0	0	0
Otros rentings	56.893	52.784	4,2	2,3
Total	1.649.200	1.457.514		

Dentro de los arrendamientos de edificios se incluye el contrato de alquiler del edificio de los Servicios Centrales en Madrid por una renta total anual de 617.492 euros. La última renta mensual abonada asciende a 56.804 euros.

Los importes comprometidos por los alquileres anteriores para los ejercicios futuros serán similares al gasto del 2018.

Dentro de Otros Arrendamientos se incluyen los contratos de los canales digitales de televisión por 427.895 euros (435.483 euros al cierre del 2017).

El detalle de las cuotas pendientes, de los contratos, para sucesivos ejercicios, al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	Saldo al 31.12.18	Saldo al 31.12.17
Menos de un año	29.361	85.928
Entre uno y cinco años	1.355.972	270.297
Más de cinco años		8.058
Total	1.385.333	364.283

6.5 Otra información

El detalle de los activos materiales totalmente amortizados al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Construcciones	235.879	198.928
Instalaciones y maquinaria	52.695.077	48.989.942
Mobiliario y otro inmovilizado material	46.576.192	47.460.115
Total	99.507.148	96.648.985

La Sociedad tiene contratadas pólizas de seguros que cubren el valor neto contable del inmovilizado material y no tiene inmovilizado material fuera del territorio español.

7. ACTIVOS FINANCIEROS

La composición de los activos financieros, al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	Créditos, derivados y otros		Total	
	2018	2017	2018	2017
Activos financieros a largo plazo				
Préstamos y partidas a cobrar	745.887	740.615	745.887	740.615
Activos financieros a corto plazo				
Préstamos y partidas a cobrar	12.198.542	12.568.493	12.198.542	12.568.493
Otros activos financieros	8.412	7.954	8.412	7.954
Total	12.952.841	13.317.062	12.952.841	13.317.062

7.1 Préstamos y partidas a cobrar

El detalle de los activos financieros incluidos en esta categoría al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Activos financieros a largo plazo		
Créditos a terceros	100.595	112.837
Fianzas entregadas y pagos anticipados	645.292	627.778
Total	745.887	740.615
Activos financieros a corto plazo		
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	12.198.542	12.568.493
Total	12.198.542	12.568.493

Deudores comerciales y cuentas a cobrar

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	2018	2017
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	7.316.499	7.474.225
Deudores varios	1.530.913	2.097.718
Personal	1.073.409	971.800
Activos por impuesto corriente (Nota 14)	2.099.657	1.751.491
Otros créditos con las administraciones públicas (Nota 14)	178.064	273.259
Total	12.198.542	12.568.493

Correcciones valorativas

El saldo de clientes por ventas y prestaciones de servicios se presenta neto de las correcciones por deterioro. Los movimientos habidos en dichas correcciones son los siguientes:

(Euros)	2018	2017
Saldo inicial	443.067	577.175
Dotaciones netas	152.069	206.179
Provisiones aplicadas a su finalidad	(206.179)	(340.287)
Saldo final	388.957	443.067

El epígrafe "Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales" de la cuenta de pérdidas y ganancias incluye además de la variación de la provisión, un total de 128.208 euros de pérdidas de créditos incobrables (138.166 euros en 2017).

Diferencias de cambio reconocidas en el resultado del ejercicio

El importe de las diferencias de cambio reconocidas en pérdidas y ganancias por las cuentas de clientes por ventas y prestaciones de servicios que no están cubiertas por seguros de cambio es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Diferencias de cambio imputadas a la cuenta de pérdidas y ganancias como (gastos)/ingresos: Por transacciones liquidadas a lo largo del ejercicio	8.686	8.109
Total	8.686	8.109

8. EXISTENCIAS

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 no existían compromisos firmes de compra de existencias.

La Sociedad tiene contratadas pólizas de seguros que garantizan la recuperabilidad del valor neto contable de las existencias.

No existe deterioro de existencias al cierre de los ejercicios 2018 y 2017, debido a que no existen indicios del mismo.

9. EFECTIVO Y OTROS ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	2018	2017
Caja	713.463	790.644
Cuentas corrientes a la vista	101.555.808	77.271.405
Total	102.269.271	78.062.049

Las cuentas corrientes devengan el tipo de interés de mercado para este tipo de cuentas.

No existen restricciones a la disponibilidad de estos saldos.

10. PATRIMONIO NETO - FONDOS PROPIOS

10.1 Capital escriturado

El capital de la Sociedad, al 31 de diciembre de 2018, está representado por 182.026 acciones nominativas de 1.502,53 euros cada una, totalmente suscritas y desembolsadas por la Dirección General del Patrimonio del Estado, mediante aportación de todos los bienes, derechos y obligaciones de los que el Organismo Autónomo "Administración Turística Española" era titular al 30 de junio de 1990 (Nota 1), después de la reducción de capital efectuada en 1995 y las ampliaciones de 12.000 acciones en cada una de las Juntas Universales Extraordinarias del 7 de mayo de 2002, del 30 de mayo y 26 de noviembre de 2003.

En el ejercicio 2012 se realizó una ampliación de 31.280 acciones por el mismo valor nominal.

En el ejercicio 2013 se realizaron dos ampliaciones del capital, por un valor total de 39.998.851,13 euros mediante la emisión de 26.621 acciones nominativas, de 1.502,53 euros cada una.

En el ejercicio 2014 se realizaron tres ampliaciones de capital por un valor total de 41.532.934 euros mediante la emisión de 27.642 acciones nominativas, de 1.502,53 euros cada una. El desembolso de la última ampliación fue una aportación no dineraria consistente en un inmueble clasificado como un activo no corriente mantenido para la venta que ha sido enajenado en el 2018.

En el ejercicio 2015 se realizó la última ampliación de capital, aprobada en la Junta General Universal y Extraordinaria del 2 de septiembre de 2015, y que supuso la emisión de 16.638 acciones por un importe total de 24.999.094,14 euros estableciendo el capital social de la Sociedad en 273.499.525,78 euros. La escritura de esta última ampliación fue inscrita en el Registro Mercantil con fecha 28 de diciembre de 2015.

10.2 Reservas

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, debe destinarse una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social. La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado. Salvo para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

11. PATRIMONIO NETO – SUBVENCIONES RECIBIDAS

Los movimientos de las subvenciones de capital no reintegrables son los siguientes:

(Euros)	Saldo inicial	Adiciones	Efecto impositivo adiciones	Traspaso a P.y G.	Efecto impositivo de traspaso a P.y G.	Saldo final
Ejercicio 2018						
Subvenciones no reintegrables CC.AA.	698.091	16.312	(4.078)	(55.790)	13.947	668.482
Subvenciones no reintegrables Estado	294	0	0	(392)	98	0
Subvenciones no reintegrables FEDER	2.413.779	0	0	(100.211)	25.053	2.338.621
Donaciones	24.000	150.000	0	0	0	174.000
Total	3.136.164	166.312	(4.078)	(156.393)	39.098	3.181.103
Ejercicio 2017						
Subvenciones no reintegrables CC.AA.	713.279	35.094	(8.773)	(55.344)	13.835	698.091
Subvenciones no reintegrables Estado	4.369	0	0	(5.433)	1.358	294
Subvenciones no reintegrables FEDER	2.489.944	0	0	(101.553)	25.388	2.413.779
Donaciones	0	24.000	0	0	0	24.000
Total	3.207.592	59.094	(8.773)	(162.330)	40.581	3.136.164

El concepto CC.AA./Estado corresponde a subvenciones concedidas por las Comunidades Autónomas donde se ubican diversos Paradores y por el I.D.A.E. (Ministerio de Industria). También se incluye en este apartado la subvención concedida por el Ministerio de Educación y Ciencia por el proyecto del Sistema Multifuncional de Limpieza para Hoteles.

Adicionalmente se incluyen las subvenciones concedidas por la Comunidad Económica Europea conjuntamente con el Fondo Europeo para el Desarrollo Regional (FEDER), incluida dentro del Programa Operativo Interreg II España-Portugal.

Con fecha 25 de noviembre de 2013, el Departamento de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón asignó a la Sociedad una subvención de 500.000 euros para la realización de inversiones en los Paradores de Turismo de la provincia de Teruel. Dicha subvención fue cobrada con fecha 31 de diciembre de 2013 y no se espera su devolución ya que se estima cumplir con las obligaciones sin incidencias.

Con fecha 18 de diciembre de 2014, la Consejería de Cultura y Turismo de la Junta de Castilla y León, concedió una subvención de 30.000 euros al Parador de Cervera de Pisuerga, dentro de las actuaciones dirigidas a fomentar la calidad del sector turístico en dicha Autonomía.

En el ejercicio 2015 se reconoció una subvención de 494.947 euros concedida por la Comunidad Autónoma de Aragón, dentro del programa del Fondo de Inversiones de Teruel (FITE), en base a las inversiones realizadas en el Parador de Alcañiz (295.052 euros) y Teruel (199.895 euros).

Así mismo, con fecha de 24 de noviembre de 2015, la Junta de Castilla y León concedió una subvención de 12.167 euros al Parador de Tordesillas dentro del programa de actuaciones dirigidas a fomentar la calidad turística en dicha Autonomía.

Con fecha de 20 de diciembre de 2016, la Xunta de Galicia, a través del Instituto Energético de Galicia concedió una subvención de 21.125 euros al Parador de Baiona para la instalación de la enfriadora, dentro de los proyectos de ahorro y eficiencia energética en el sector servicios para los años 2016 y 2017.

Con fecha de 14 de noviembre de 2017, la Junta de Castilla y León concedió una subvención de 13.969 euros para la red de tuberías de agua caliente sanitaria al Parador de Cervera, dentro del programa de actuaciones dirigidas a fomentar la calidad turística en dicha Autonomía.

Así mismo, el 13 de noviembre 2017 se recibió la donación de un cuadro de Julián Casado, por importe de 24.000 euros, que formará parte del fondo artístico de Paradores.

Con fecha de 14 de noviembre de 2017, la Junta de Castilla y León concedió una subvención de 16.312 euros, cobrada en 2018, para la reforma de 2 cuartos de baño para hacerlos accesibles a personas con movilidad reducida, al Parador de Ávila dentro del programa de actuaciones dirigidas a fomentar la calidad turística en dicha Autonomía.

Así mismo, el 26 de junio de 2018 se recibió la donación de una serie de 42 cuadros del artista Julián Casado, valorada en 150.000 euros, que formará parte del fondo artístico de Paradores.

En opinión de los Administradores la Sociedad ha cumplido con todas las condiciones correspondientes a estas subvenciones para ser consideradas no reintegrables.

12. PROVISIONES Y CONTINGENCIAS

12.1 Provisiones

El detalle de las provisiones al 31 de diciembre de 2018 y 2017 es el siguiente:

(Euros)	A largo plazo	Total
Ejercicio 2018		
Otras responsabilidades con el personal (Plan de Rejuvenecimiento)	4.634.711	0
Total	4.634.711	0

(Euros)	A largo plazo	Total
Ejercicio 2017		
Otras responsabilidades con el personal (Complemento Seguridad social de mayores 55 años)	0	0
Total	0	0

Con el objetivo de establecer medidas que ayuden al rejuvenecimiento de la plantilla de la empresa, a finales de 2018 se aprobó el Plan de Rejuvenecimiento 2018-2020.

El 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.
- 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.

A 31 de diciembre de 2018, figura provisionado en el Pasivo del Balance una cantidad de 5.270.571 euros correspondiente al coste (incluida Seguridad Social) derivado de la concesión de un tiempo sin prestación de todos aquellos trabajadores que puedan acogerse a la Jubilación Parcial prevista en el Plan de Rejuvenecimiento. De esta cantidad, 4.634.711 euros corresponden a compensación de pagos salariales y seguridad social a realizar entre los años 2020 a 2023 y por ello se han contabilizado en el largo plazo, y el resto figura dentro del Pasivo Corriente, en los epígrafes de Personal (remuneraciones pendientes de pago) y Seguridad Social.

Los movimientos habidos en el ejercicio 2018 de las provisiones han sido los siguientes:

(Euros)	Saldo inicial	Dotaciones	Aplicaciones, traspasos y pagos	Saldo final
Ejercicio 2018				
Otras responsabilidades con el personal (Plan de Rejuvenecimiento)	0	4.634.711	0	4.634.711
Total	0	4.634.711	0	4.634.711

Los movimientos habidos en el ejercicio 2017 de las provisiones fueron los siguientes:

(Euros)	Saldo inicial	Dotaciones	Aplicaciones, traspasos y pagos	Saldo final
Ejercicio 2017				
Otras responsabilidades con el personal (Complemento Seguridad social de mayores 55 años)	48.828	0	(48.828)	0
Total	48.828	0	(48.828)	0

El traspaso a corto correspondía al importe de la anualidad a pagar en el 2018 a la Seguridad Social por el convenio especial de cotización suscrito para los mayores de 55 años incluidos en el ERE.

12.2 Contingencias

La Sociedad se encuentra inmersa en una serie de procesos judiciales relacionados con litigios laborales y de diversa índole cuyas posibles consecuencias económicas no superan el millón de euros. El riesgo de que dichos contenciosos se materialicen en una salida de recursos se ha estimado en 675,1 mil euros (624,7 mil euros en 2017) por lo que los administradores de la Sociedad han realizado la oportuna provisión a los pasivos disponibles. A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales, dichos procedimientos se encuentran en curso esperando que continúen los mismos a lo largo del ejercicio 2019.

12.3 Paga extra 2012

En el ejercicio 2017 se procedió a la cancelación de la previsión de la paga extra 2012 pendiente (64.704 euros) una vez comprobado que no existían importes a pagar.

13 PASIVOS FINANCIEROS

La composición de los pasivos financieros al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	Deudas con entidades de crédito		Derivados y Otros pasivos financieros		Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Pasivos financieros a largo plazo:								
Débitos y partidas a pagar	0	0	19.746	19.746			19.746	19.746
	0	0	19.746	19.746	0	0	19.746	19.746
Pasivos financieros a corto plazo:								
Débitos y partidas a pagar	0	0	4.912.695	6.322.651	65.035.474	62.684.373	69.948.169	69.007.024
	0	0	4.912.695	6.322.651	65.035.474	62.684.373	69.948.169	69.007.024
Total	0	0	4.932.441	6.342.397	65.035.474	62.684.373	69.967.915	69.026.770

13.1 Deudas con entidades de crédito

A 31 de diciembre de 2018 y de 2017 el desglose de las Líneas de Crédito disponibles existentes, de las cuales no se ha dispuesto cantidad alguna, es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Línea de crédito de Unicaja	0	4.000.000
Total	0	4.000.000

Los tipos de interés que devengan estas pólizas son los habituales del mercado.

13.2 Otros pasivos financieros

El detalle de los pasivos financieros clasificados en esta categoría al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
A largo plazo		
Depósitos recibidos	19.746	19.746
Total	19.746	19.746
A corto plazo		
Proveedores de inmovilizado	3.847.472	5.038.757
Fianzas y depósitos recibidos	1.065.223	1.283.894
Total	4.912.695	6.322.651

13.3 Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar

La composición de este epígrafe al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	2018	2017
Proveedores	7.695.953	7.814.261
Acreedores varios	26.507.499	24.569.526
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	17.554.808	19.388.929
Pasivos por impuesto corriente	0	13.408
Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 14)	7.437.747	6.361.533
Anticipos de clientes	5.839.467	4.536.716
Total	65.035.474	62.684.373

14. SITUACIÓN FISCAL

El detalle de los saldos relativos a activos fiscales y pasivos fiscales al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Activos por impuesto diferido (Nota 14.2)	2.705.985	1.854.729
Activos por impuesto corriente (Nota 7.1)	2.099.657	1.751.491
Impuesto sobre Sociedades a devolver:		
Del ejercicio 2018 (Territorio Común)	1.278.751	
Del ejercicio 2018 (Forales)	5.690	
Del ejercicio 2017 (Territorio Común)	815.216	924.831
Del ejercicio 2016 (Forales)		2.903
Liquidación Tasas Parking León 2010 a 2013 a devolver		823.757
Otros créditos con las Administraciones Públicas (Nota 7.1)	178.064	273.259
I.V.A.	0	98.231
I.V.A. pendiente deducción	131.654	139.849
I.G.I.C. pendiente deducción	46.324	0
Subvenciones concedidas	86	35.179
	4.983.706	3.879.479
Pasivos por impuesto diferido	(1.002.368)	(1.037.388)
Subvención Capital	(1.002.368)	(1.037.388)
Pasivos por impuesto corriente (Nota 13.3)	0	(13.408)
Impuesto sobre Sociedades a pagar:		
Del ejercicio 2017 (Forales)	0	(13.408)
Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 13.3)	(7.437.747)	(6.361.533)
I.V.A.	(164.504)	
I.G.I.C.	(79.676)	(51.363)
I.G.I.C. pendiente repercusión	(1.630)	
I.R.P.F.	(1.201.598)	(1.141.493)
I.R.N.R.	(457)	
Seguridad Social	(5.556.928)	(4.668.316)
Impuestos Locales (I.B.I., I.A.E.)	(432.954)	(500.361)
	(8.440.115)	(7.412.329)

Según las disposiciones legales vigentes, las liquidaciones de impuestos no pueden considerarse definitivas hasta que no hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales o haya transcurrido el plazo de prescripción, actualmente establecido en cuatro años. La Sociedad tiene abiertos a inspección los cuatro últimos ejercicios para todos los impuestos que le son aplicables. En opinión de los Administradores de la Sociedad, así como de sus asesores fiscales, no existen contingencias fiscales de importes significativos que pudieran derivarse, en caso de inspección, de posibles interpretaciones diferentes de la normativa fiscal aplicable a las operaciones realizadas por la Sociedad.

14.1 Cálculo del Impuesto sobre Sociedades

La conciliación entre el importe neto de los ingresos y gastos del ejercicio y la base imponible (resultado fiscal) del Impuesto sobre Sociedades es la siguiente:

(Euros)	Cuenta de pérdidas y ganancias		Ingresos y gastos directamente imputados al patrimonio neto			
Ejercicio 2018						
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio						
Operaciones continuadas			15.080.307			44.939
(Euros)	Aumentos	Disminuciones	Total	Aumentos	Disminuciones	Total
Impuesto sobre Sociedades						
Operaciones continuadas	1.535.269		1.535.269		35.020	(35.020)
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio antes de impuestos			16.615.576			9.919
Diferencias permanentes	186.388		186.388			
Diferencias temporarias						
Con origen en el ejercicio	7.639.295		7.639.295	166.312		(166.312)
Con origen en ejercicios anteriores		11.174.821	(11.174.821)	(156.393)		156.393
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores			(3.316.609)			
Base imponible (resultado fiscal)			9.949.829			0

(Euros)	Cuenta de pérdidas y ganancias			Ingresos y gastos directamente imputados al patrimonio neto		
Ejercicio 2017						
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio						
Operaciones continuadas			17.546.320			(71.428)
(Euros)	Aumentos	Disminuciones	Total	Aumentos	Disminuciones	Total
Impuesto sobre Sociedades						
Operaciones continuadas	1.772.000		1.772.000		31.808	(31.808)
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio antes de impuestos			19.318.320			(103.236)
Diferencias permanentes	69.384	0	69.384			
Diferencias temporarias						
Con origen en el ejercicio	7.418.916		7.418.916		59.094	(59.094)
Con origen en ejercicios anteriores		4.987.715	(4.987.715)		(162.330)	162.330
Compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores			(5.454.726)			
Base imponible (resultado fiscal)			16.364.179			0

Los aumentos por diferencias permanentes se deben principalmente a la donación de cuadros valorados en 150.000 (Ver Nota 11) y a otros gastos no deducibles fiscalmente correspondientes a sanciones y multas, a gastos sin adecuada acreditación formal, a aportaciones y colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro y recargos de apremio por retraso en pago.

Los aumentos por diferencias temporarias corresponden principalmente a pérdidas por deterioros y provisiones por indemnizaciones de personal. Concretamente en 2018 la principal partida se refiere al Plan de Rejuvenecimiento (ver Nota 12.1).

La disminución se corresponde con la recuperación fiscal de gastos contabilizados en ejercicios anteriores que fueron considerados como fiscalmente no deducibles, como son la reversión de la provisión de deterioro del Parador de León y de los Activos no corrientes mantenidos para la Venta, indemnizaciones de personal, premios de jubilación y gastos de amortización.

La conciliación entre el gasto / (ingreso) por impuesto sobre beneficios y el resultado de multiplicar los tipos de gravámenes aplicables al total de ingresos y gastos reconocidos, diferenciando el saldo de la cuenta de pérdidas y ganancias, es la siguiente:

(Euros)	2018		2017	
	Cuenta de pérdidas y ganancias	Ingresos y gastos imputados directamente a patrimonio neto	Cuenta de pérdidas y ganancias	Ingresos y gastos imputados directamente a patrimonio neto
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio antes de impuestos	16.615.576	9.919	19.318.320	(103.236)
Carga impositiva teórica (tipo impositivo 25%)	4.153.894	2.480	4.829.580	(25.808)
Donación		(37.500)		(6.000)
Diferencias Permanentes	46.597		17.346	
Diferencias Temporarias	(883.882)		607.801	
Compensación Bases Imponibles Negativas	(829.152)		(1.363.682)	
Bonificaciones rentas obtenidas Ceuta y Melilla	(17.729)		(15.618)	
Deducciones	(191.466)		(116.289)	
Deducciones no aplicadas en ejercicios anteriores			(169.122)	
Incremento por pérdida ejercicios anteriores	3.317		1.941	
Ajuste liquidación del ejercicio anterior	104.946		(165.228)	
Ajuste liquidación del ejercicio anterior, impuesto diferido	(133.936)			
Reconocimiento Activos por impuesto diferido	(1.909.824)		(1.854.729)	
Reversión Activos por impuesto diferido	1.192.504			
Gasto / (ingreso) impositivo efectivo	1.535.269	(35.020)	1.772.000	(31.808)

El gasto / (ingreso) por impuesto sobre beneficios se desglosa como sigue:

(Euros)	Cuenta de pérdidas y ganancias	Directamente imputados a patrimonio neto
Ejercicio 2018		
Impuesto corriente	2.281.579	
Impuesto diferido	(717.320)	
Variación de impuestos diferidos		(35.020)
Ajuste liquidación del ejercicio anterior	(28.990)	
	1.535.269	(35.020)
Ejercicio 2017		
Impuesto corriente	3.791.957	
Impuesto diferido	(1.854.729)	
Variación de impuestos diferidos		(31.808)
Ajuste liquidación del ejercicio anterior	(165.228)	
	1.772.000	(31.808)

El cálculo del Impuesto sobre Sociedades a devolver o a pagar es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Impuesto corriente	2.281.579	3.791.957
Intereses demora	471	182
Retenciones	(81.444)	(80.927)
Pagos a cuenta	(3.485.047)	(4.622.634)
Impuesto sobre Sociedades a devolver / pagar	(1.284.441)	(911.422)

14.2 Activos y pasivos por impuestos diferidos

El detalle y los movimientos de las distintas partidas que componen los activos y pasivos por impuestos diferidos son los siguientes:

(Euros)	Saldo inicial	Variaciones reflejadas en		Saldo final
		Cuenta de pérdidas y ganancias	Patrimonio neto	
Ejercicio 2018				
Activo por impuesto diferido	1.854.729	851.256		2.705.985
	1.854.729	851.256		2.705.985
Pasivo por impuesto diferido				
Subvención Capital	(1.037.388)		35.020	(1.002.368)
	(1.037.388)		35.020	(1.002.368)
	817.341	851.256	35.020	1.703.617
Ejercicio 2017				
Activo por impuesto diferido	0	1.854.729		1.854.729
	0	1.854.729	0	1.854.729
Pasivo por impuesto diferido				
Subvención Capital	(1.069.197)		31.808	(1.037.388)
	(1.069.197)	0	31.808	(1.037.388)
	(1.069.197)	1.854.729	31.808	817.341

Se han reconocido 1.909.824 euros en activos por impuesto diferido por diferencias temporarias relativas a provisiones de personal, de los que 1.350.717 euros corresponden al Plan de Rejuvenecimiento, 342.238 euros a Jubilaciones Parciales y 171.763 euros a Indemnizaciones de personal. Estas diferencias revertirán en los ejercicios 2019 - 2023 y es altamente probable que se disponga de ganancias fiscales que permitan su aplicación.

El detalle de bases imponibles negativas y de deducciones pendientes de compensación en periodos futuros es el siguiente:

(Euros)	Base Imponible pendiente compensar	Crédito fiscal no activado
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2009	18.548.555	4.637.139
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2010	29.337.833	7.334.458
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2011	19.529.786	4.882.447
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2012	29.106.532	7.276.633
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2013	19.500.478	4.875.120
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2014	2.950.104	737.526
Crédito por pérdidas a compensar del Ejercicio 2015	1.221.208	305.302
Total	120.194.496	30.048.625

El crédito fiscal no activado ha sido calculado, al tipo impositivo en vigor a partir del año 2016 (el 25%).

De acuerdo a la nueva Ley del Impuesto de Sociedades no existen límites temporales para la compensación de las bases imponibles negativas.

Además de las diferencias temporarias que tienen su origen en el ejercicio 2018 (1.909.824 euros), a 31 de diciembre de 2018 existen otras diferencias temporarias procedentes de ejercicios anteriores, que siguiendo el mismo criterio que el relativo a las bases imponibles negativas pendientes de compensar, no figura como activo por impuesto diferido en el balance de situación a la citada fecha.

El detalle de las diferencias temporarias procedentes de ejercicios anteriores a 2018 es el siguiente:

(Euros)	Diferencias temporarias	Cuota No Activada
Amortizaciones pendientes de aplicar (art. 7 Ley 16/2012)	7.079.086	1.769.772
Provisiones y otros	3.256.036	814.009
Total	10.335.122	2.583.781

Las deducciones pendientes de aplicar son las siguientes:

(Euros)	Base pendiente deducción	Cuota deducción no activada
Derechos por deducciones pendientes aplicar - Reversión Medidas Temporales (DT 37ª.1 LIS)	7.079.086	353.954
Total	7.079.086	353.954

Las deducciones aplicadas en el ejercicio 2018 son las siguientes:

(Euros)	Base	Deducción aplicada
Inversiones en Canarias	512.485	128.121
Reversión Medidas Temporales (DT 37*.1 LIS)	1.179.848	58.992
Otras	11.688	4.353
Total	1.704.021	191.466

15. INGRESOS Y GASTOS

15.1 Importe neto de la cifra de negocios

La distribución del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad correspondiente a sus operaciones continuadas por categorías de actividades, así como por mercados geográficos, es la siguiente:

(Euros)	2018	2017
Segmentación por categorías de actividades		
Hospedaje	127.944.797	128.464.877
Restauración	115.711.995	117.761.654
Otros servicios	9.012.251	9.033.023
Total	252.669.043	255.259.554

(Euros)	2018	2017
Segmentación por mercados geográficos		
Península	238.487.845	239.838.771
Canarias	11.067.177	12.330.997
Ceuta y Melilla	3.114.021	3.089.786
Total	252.669.043	255.259.554

15.2 Consumos de materias primas y otras materias consumibles

El detalle de consumos de materias primas y otras materias consumibles es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Compras de materias primas y otras materias consumibles		
Compras nacionales	38.900.728	39.436.537
Adquisiciones intracomunitarias	228.666	255.486
Variación de materias primas y otros aprovisionamientos	81.860	129.290
Total	39.211.254	39.821.313

15.3 Cargas sociales

El detalle de cargas sociales es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Seguridad Social	29.804.041	29.835.157
Otras cargas sociales	1.037.681	795.796
Total	30.841.722	30.630.953

15.4 Servicios exteriores

El detalle de servicios exteriores es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Canon (Nota 6.4)	3.526.390	3.525.765
Arrendamientos (Nota 6.4)	1.649.200	1.457.514
Reparaciones y conservación	11.495.710	10.768.516
Servicios profesionales independientes	13.388.872	13.402.831
Transportes	296.303	77.657
Primas de seguros	372.892	351.399
Servicios bancarios y similares	1.178.950	1.164.976
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	5.579.878	4.773.868
Suministros	9.580.760	9.549.090
Otros servicios	10.113.165	10.883.127
Total	57.182.120	55.954.743

15.5 Ingresos financieros

El detalle de ingresos financieros es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Otros ingresos financieros	24.573	28.232
Total	24.573	28.232

15.6 Gastos Financieros

El detalle de gastos financieros es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Otros gastos financieros	2.883	6.877
Total	2.883	6.877

16. RETRIBUCIONES A CORTO PLAZO AL PERSONAL

La Sociedad tiene dotados fondos para retribuir al personal correspondientes fundamentalmente a la nómina del mes de diciembre, pagas extras, incentivos de gestión y la parte a corto plazo de la provisión que se menciona en la Nota 12.1. Los Administradores de la Sociedad entienden que el importe acumulado al cierre de los ejercicios 2018 y 2017 recoge suficientemente los compromisos actuales con la plantilla de la Sociedad.

17. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS

17.1 Operaciones con otras Sociedades Estatales

La política de precios seguida en la totalidad de transacciones realizadas durante el ejercicio obedece a la aplicación del valor normal de mercado, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley del Impuesto sobre Sociedades.

El total de operaciones activas y pasivas, IVA incluido, que la Sociedad ha tenido con Turespaña han sido las siguientes:

(Euros)	2018	2017
Facturación de Turespaña	4.297.926	4.290.441
Facturación de Segipsa	778.231	667.104
Facturación a Turespaña	3.558	1.004

No existen saldos pendientes por dichas operaciones en los ejercicios 2018 y 2017.

17.2 Administradores y alta dirección

El detalle de las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección de la Sociedad es el siguiente:

(Euros)	2018	2017
Administradores		
Sueldos y dietas	385.769	376.208
Alta dirección		
Sueldos y dietas	402.319	391.443
Total	788.088	767.651

En el epígrafe de Administradores se incluyen las retribuciones del Presidente y de los Consejeros de Administración. Como Alta Dirección se incluyen las retribuciones, en sus respectivos períodos de desempeño, del Director General, el Secretario General, la Directora Económico-Financiera, la Directora de Recursos Humanos y Gestión del Talento.

Al 31 de diciembre de 2018 y 2017 la Sociedad no tenía obligaciones contraídas en materia de pensiones y de seguros de vida y civil respecto a los miembros anteriores o actuales del Consejo de Administración, ni a la Alta Dirección.

A 31 de diciembre de 2018 y 2017 no existían anticipos ni créditos concedidos a los miembros del Consejo de Administración ni a la Alta Dirección, ni había obligaciones asumidas por cuenta de ellos a título de garantía.

Los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad y las personas vinculadas a los mismos a que se refiere el artículo 231 de la Ley de Sociedades de Capital, han comunicado que no tienen situaciones de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad.

18. INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Las políticas de gestión de riesgos de la Sociedad están reguladas por normativa interna con la correspondiente autorización del Comité de Dirección. En base a estas políticas, el Departamento Financiero de la Sociedad ha establecido una serie de procedimientos y controles que permiten identificar, medir y gestionar los riesgos derivados de la actividad con instrumentos financieros. Estas políticas establecen que la Sociedad no puede realizar operaciones especulativas con derivados.

La actividad con instrumentos financieros expone a la Sociedad al riesgo de crédito, de mercado y de liquidez.

18.1 Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se produce por la posible pérdida causada por el incumplimiento de las obligaciones contractuales de las contrapartes de la Sociedad, es decir, por la posibilidad de no recuperar los activos financieros por el importe contabilizado y en el plazo establecido.

La exposición máxima al riesgo de crédito al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	2018	2017
Inversiones financieras a largo plazo	745.887	740.615
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	12.198.542	12.568.493
Inversiones financieras a corto plazo	8.412	7.954
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	102.269.271	78.062.049
Total	115.222.112	91.379.111

Para gestionar el riesgo de crédito la Sociedad distingue entre los activos financieros originados por las actividades operativas y por las actividades de inversión.

Actividades operativas

Los límites de crédito son aprobados por el Director Comercial, cuando es inferior a 300 miles de euros, y por el "Comité de Riesgos" cuando estos importes son superiores a dicha cantidad. Este comité está integrado por el Director Comercial, Director de Ventas, Coordinadora Comercial de Contratación, Directora Económico-Financiera, Jefa de Tesorería y una gestora de cobros asignada por la Dirección Financiera.

El detalle de la concentración del riesgo de crédito relativo a los 'Clientes y Deudores' al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	2018		2017	
	Nº de clientes	Importe	Nº de clientes	Importe
Con saldo entre 1.000 miles de euros y 500 miles de euros	1	777.776	1	770.857
Con saldo entre 500 miles de euros y 200 miles de euros	1	224.655	1	236.888
Con saldo entre 200 miles de euros y 100 miles de euros	6	956.455	7	1.025.664
Con saldo inferior a 100 miles de euros	1.222	6.888.526	954	7.538.534
Total	1.230	8.847.412	963	9.571.943

Mensualmente se elabora un detalle con la antigüedad de cada uno de los saldos a cobrar, que sirve de base para gestionar su cobro. Las cuentas vencidas son reclamadas quincenalmente por el Departamento Financiero hasta que tienen una antigüedad superior a 4 meses, momento en el que se remiten a Asesoría Jurídica para su seguimiento y, en su caso, posterior reclamación por vía judicial.

Semestralmente se revisan los límites de crédito de los clientes que han tenido retrasos en los cobros y anualmente para el resto de clientes.

El detalle por fecha de antigüedad de los "Clientes y Deudores" al 31 de diciembre es el siguiente:

(Euros)	Por operaciones continuadas	
	2018	2017
No vencidos	2.879.847	3.485.853
Vencidos pero no dudosos	3.200	1.359
Menos de 30 días	2.309.569	2.780.610
Entre 30 y 60 días	1.765.288	1.711.649
Entre 60 y 90 días	809.319	633.622
Entre 90 y 120 días	358.744	242.878
Entre 120 y 180 días	174.239	93.501
Entre 180 y 360 días	158.250	179.403
Más de 360 días	388.957	443.068
	8.847.412	9.571.943
Dudosos	388.957	443.068
Correcciones por deterioro	(388.957)	(443.068)
Total	8.847.412	9.571.943

La antigüedad de los saldos dudosos al 31 de diciembre es la siguiente:

(Euros)	Por operaciones continuadas	
	2018	2017
Menos de 1 año	0	0
Entre 1 y 2 años	74.305	278.159
Más de 2 años	314.652	164.909
Total	388.957	443.068

Actividades de inversión

Los excedentes, por puntas de tesorería, se mantienen en cuentas corrientes remuneradas que devengan un interés de mercado.

18.2 Riesgo de mercado

El riesgo de mercado se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los precios de mercado. El riesgo de mercado incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio, si bien a la Sociedad sólo le afecta el primero de los riesgos puesto que no realiza transacciones en moneda extranjera significativas y no invierte en acciones ni otros activos financieros con riesgo.

Riesgo de tipo de interés

El riesgo de tipo de interés se produce por la posible pérdida causada por variaciones en el valor razonable o en los futuros flujos de efectivo de un instrumento financiero debidas a cambios en los tipos de interés de mercado. A 31 de diciembre de 2018 no existen contratos de cobertura, ni activos o pasivos financieros a largo plazo, al igual que en el 2017.

18.3 Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez se produce por la posibilidad de que la Sociedad no pueda disponer de fondos líquidos, o acceder a ellos, en la cuantía suficiente y al coste adecuado, para hacer frente en todo momento a sus obligaciones de pago. El objetivo de la Sociedad es mantener las disponibilidades líquidas necesarias.

- El fondo de maniobra, sin considerar los importes correspondientes a "Existencias", "Activos no corrientes mantenidos para la venta" y "Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para la venta", es de 41,6 millones de euros.
- El 'Efectivo y otros activos líquidos equivalentes' es el 139,4% de los 'Pasivos Corrientes'.

Los porcentajes existentes al 31 de diciembre son los siguientes:

(Euros)	2018	2017
Activos corrientes	118.448.934	95.571.056
Existencias	(3.519.538)	(3.601.398)
Pasivos corrientes	(73.345.316)	(72.275.219)
	41.584.080	19.694.439
Pasivos corrientes	73.345.316	72.275.219
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	102.269.271	78.062.049
	139,4%	108,0%

19 OTRA INFORMACIÓN

19.1 Estructura del personal

Las personas empleadas por la Sociedad distribuidas por categorías son las siguientes:

	Hombres	Mujeres	Total	Número medio de personas empleadas
Ejercicio 2018				
Personal no sujeto a convenio:				
Personal Directivo	73	43	116	108
Otro Personal de Servicios Centrales	35	42	77	74
Otro Personal de Paradores	19	13	32	21
Personal no sujeto a convenio general				
Convenio Hostal de San Marcos	43	40	83	11
Convenio Hotel Reyes Católicos	60	54	114	102
Personal sujeto a convenio general	1.728	2.419	4.147	3.527
Totales	1.958	2.611	4.569	3.843
	Hombres	Mujeres	Total	Número medio de personas empleadas
Ejercicio 2017				
Personal no sujeto a convenio:				
Personal Directivo	80	39	119	112
Otro Personal de Servicios Centrales	32	46	78	80
Otro Personal de Paradores	10	14	24	17
Personal no sujeto a convenio general				
Convenio Hostal de San Marcos	43	42	85	90
Convenio Hotel Reyes Católicos	54	51	105	101
Personal sujeto a convenio general	1.691	2.362	4.053	3.496
Totales	1.910	2.554	4.464	3.896

El Consejo de Administración está formado por 15 personas (11 hombres y 4 mujeres), más un Secretario no consejero.

19.2 Honorarios de auditoría

Los honorarios y gastos devengados en el ejercicio al auditor de cuentas son los siguientes:

(Euros)	2018	2017
Honorarios por la auditoría de las cuentas anuales	23.079	23.096
Otros Servicios	12.000	0
Total	35.079	23.096

No existen honorarios abonados en el ejercicio a otras empresas que formen parte de la misma red internacional del auditor de cuentas.

19.3 Información sobre medioambiente

Los equipos e instalaciones incorporados al inmovilizado material cuya finalidad es la protección y mejora del medio ambiente, que se encuentran registrados en la partida de "Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material", al 31 de diciembre son los siguientes:

(Euros)	2018	2017
Coste	9.369.139	9.171.229
Amortización acumulada	5.603.283	5.294.149
Valor Neto Contable	3.765.856	3.877.080

Los gastos incurridos en el ejercicio 2018 cuya finalidad ha sido la protección y mejora del medio ambiente han sido de carácter ordinario y han supuesto 169.399 euros (119.722 euros en 2017).

Los Administradores de la Sociedad estiman que no existen contingencias significativas relativas a la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar provisión alguna en tal sentido.

19.4 Garantías y compromisos

A 31 de diciembre 2018 las entidades de crédito mantienen avales por cuenta de la Sociedad ante la Administración Pública y otros por un importe de 834.139 euros (786.645 euros a 31 de diciembre de 2017).

19.5 Información sobre morosidad

En relación con la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, se incluye a continuación un detalle con el periodo medio de pago a proveedores, ratio de las operaciones pagadas, ratio de las operaciones pendientes de pago, el total de pagos realizados y el total de pagos pendientes:

	2018	2017
	Días	Días
Periodo medio de pago a proveedores	62	64
Ratio de operaciones pagadas	63	66
Ratio de operaciones pendientes de pago	46	44
	Euros	Euros
Total pagos realizados	105.348.453	100.908.123
Total pagos pendientes	11.433.130	11.279.673

20. HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

Desde la fecha de cierre del ejercicio hasta la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales no se ha producido acontecimiento alguno, que, por su trascendencia, debiera ser puesto de manifiesto.

Informe de Gestión 2018



1- EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS Y SITUACIÓN DE LA SOCIEDAD

Los resultados del ejercicio 2018 están notablemente marcados por los cierres de Paradores por reformas y, especialmente el de León.

Además de ese establecimiento, se vieron afectados por cierres los Paradores de Aiguablava (en la misma situación también en 2017), Cruz de Tejada, hasta el 16 de septiembre, que empezó a funcionar tras subsanar los desperfectos ocasionados por el incendio que afectó a la localidad un año antes, Jaén, a partir del 1 de octubre, para llevar a cabo una reforma que lo mantendrá inoperativo dos años y Benicarló, desde el 18 de octubre y tras afectar el temporal de lluvia a toda la instalación de calefacción y agua. No obstante, los dos primeros inyectaron 925 mil euros de mejora en el resultado de la Red como consecuencia del menor volumen de gasto asociado al segundo año de cierre, en el caso del Parador catalán y de la indemnización percibida en concepto de lucro cesante en el canario. Sin embargo, los cierres en el último trimestre de Jaén y Benicarló implicaron un empeoramiento del resultado cercano a -700 mil €.

De otro lado y por lo que respecta al 2017, los Paradores de Cardona y Toledo se vieron afectados por cierres y durante una semana el de Mazagón tras el incendio que afectó a la localidad y Lleida se incorporó a la Red en el mes de agosto y, por tanto, funcionó 7 meses más, aportando todos ellos este año 2018 al conjunto de la Red y tras funcionar en condiciones normales, un incremento de 1,3 millones de euros en el Resultado de Operaciones.

Conociendo todas estas incidencias en la oferta de habitaciones de la Cadena, se finalizó el año 2018 con un nivel de ventas netas global de 252,7 millones de euros, suponiendo un descenso de -2,6 millones (-1%), respecto al 2017. No obstante, en condiciones homogéneas de comparación, es decir, eliminando los datos de los Paradores mencionados en los párrafos anteriores, esa evolución tornó favorable, presentando un aumento de dichos ingresos de 4,4 millones de euros (2%).

Ya en 2017 y por quinto año consecutivo, se batió el récord de entrada en el país de turistas extranjeros, acercándose a los 82 millones. En 2018 se supera incluso esa cifra (82,8 millones), rebasando por sexta vez dicho récord, suponiendo un incremento del 1% frente al ejercicio anterior y permitiendo mantener a España como uno de los principales destinos turísticos. En el caso de Paradores de Turismo y como consecuencia de la menor disponibilidad de habitaciones a la venta comentada en los párrafos iniciales, disminuye la cifra global de clientes internacionales cerca de un -2%, si bien en condiciones homogéneas de comparación la evolución pasó a positiva, mostrando un crecimiento del 1%, en línea con la evolución del país, encabezado por británicos, portugueses, chinos, estadounidenses y alemanes y contrarrestando con ello la peor tendencia de japoneses. El peso de los clientes extranjeros sobre el total alcanzó el 35,5%, cerca de un punto más que en 2017.

Reflejando un descenso de la cifra Total de Ingresos próximo al -1% (-1,6 millones de euros) y un incremento de los Gastos Operativos del 2,5% (5,4 millones de euros), se minoró el Resultado Bruto de Explotación antes de amortizaciones, resultados de inmovilizado y subvenciones no financieras en -7 millones de euros (-16,5%), quedando situado en 35,6 millones de euros de beneficio. Este Resultado ya tiene descontada la cuota en concepto de Canon por la explotación de las instalaciones establecida en este ejercicio en 3,5 millones de euros (cuota fija de 3 millones y variable equivalente al 3% del resultado final del ejercicio 2017), idéntica a la satisfecha el año anterior. En comparativa homogénea, dicho Resultado alcanzaría los 33,3 millones de euros de beneficio, empeorando en -5,6 millones de euros (-14%).

El Resultado Final se situó en 15,1 millones de euros de beneficio, es decir, 2,5 millones menos que en el año 2017 (-14%). Este último, no obstante, incorporó una pérdida por deterioro de inmovilizados de 4,9 millones de € como consecuencia de las bajas efectuadas con ocasión del cierre del Parador de León, frente a 231,2 mil euros por las correspondientes al cierre de Jaén.

En diciembre 2018 se firmó el Convenio Colectivo y se aprobó un Plan de Rejuvenecimiento que contempla la realización de jubilaciones parciales de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente para los años 2018, 2019 y

2020. Básicamente, el nuevo Convenio considera los incrementos salariales previstos en los Presupuestos Generales del Estado, así como la recuperación de los complementos por incapacidad temporal y los dos días de asuntos propios, aspectos eliminados en el año 2013 con motivo de la firma del Expediente de Regulación de Empleo. Por su parte, el número de trabajadores que podría acogerse al Plan de Rejuvenecimiento se encuentra en torno a 350.

La Sociedad conserva una situación financiera saneada, sin endeudamiento externo alguno y con un nivel de tesorería algo superior a los 100 millones de euros con el que afrontará los futuros niveles de inversión.

El periodo medio de pago a proveedores y acreedores comerciales fue de 62 días, descendiendo en 2 días respecto a la media del año anterior.

2- PRINCIPALES RIESGOS E INCERTIDUMBRES A LOS QUE SE ENFRENTA LA SOCIEDAD

Se trata en el punto 18 de la presente memoria.

3- EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA SOCIEDAD

Las cifras globales de la Compañía para el próximo ejercicio 2019 estarán condicionadas nuevamente por el efecto de los establecimientos afectados por variaciones en la disponibilidad de habitaciones. Continuarán cerrados la totalidad del año los de Aiguablava, Jaén y León, mientras que Ávila lo estará durante el primer trimestre y Jávea a partir del último. Todos ellos incidirán negativamente en los resultados de la Compañía y en sentido contrario actuará Benicarló, operativo nuevamente a partir del 18 de enero de 2019.

La cifra Total de Ingresos de la Red presupuestada para el próximo ejercicio 2019 se establece en 259,1 millones de euros, suponiendo un incremento del 0,5% (1 millón de euros) respecto al cierre del 2018. Sin embargo, el crecimiento planteado en condiciones homogéneas de comparación será del 1% (3,1 millones de euros más) y se explica por un incremento del número de habitaciones ocupadas del 1% y de la cifra de cubiertos del 1,5%, manteniéndose los precios medios.

La previsión global de Gastos de Operaciones se establece en 226,2 millones de euros, por encima de la cifra de cierre del año 2018 en 7,2 millones de euros (3%). Se estima un crecimiento de los gastos de personal del 4%, al contemplar un incremento salarial del 2,35%, de los relativos a suministros del 9% y de las partidas relacionadas con los mayores niveles de actividad (consumos y gastos comerciales).

Se espera alcanzar un Resultado de Operaciones (GOP) global de 29,5 millones de euros de beneficio (Canon incluido y previsto de 3,4 millones de euros), frente a los 35,6 millones de euros de cierre del 2018, es decir, -6,1 millones de euros (-17%). En condiciones homogéneas de comparación, el empeoramiento de ese Resultado se rebajaría a -4,3 millones de euros (-12%).

Durante el ejercicio 2019 se mantendrán cerrados tres Paradores de importante peso en los resultados de la Compañía (Aiguablava, Jaén y León), que incidirán en la previsión de un Resultado Final de 7,7 millones de euros de beneficio, prácticamente la mitad del alcanzado un año antes. Sin embargo, la recuperación de estos establecimientos en el ejercicio 2020, unida a la incorporación de los nuevos de Muxía (La Coruña) y Veruela (Zaragoza), contribuirán al notable relanzamiento de la cifra de ingresos y de resultados.

4- ACONTECIMIENTOS POSTERIORES AL CIERRE

Se trata en el punto 20 de la presente memoria.



5- ACTIVIDAD EN MATERIA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

No se han realizado actividades en este aspecto.

6- INFORMACIÓN SOBRE ADQUISICIONES DE ACCIONES/PARTICIPACIONES PROPIAS

No se han realizado actividades en este aspecto.

7- USO DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Se trata en el punto 18 de la presente memoria.

8- ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Se incluye a continuación.



8- Estado de Información no Financiera

2018



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A. DEL EJERCICIO 2018

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 2018, 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 Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad. 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 que se refiere exclusivamente al ejercicio 2018. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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 Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. 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 2018 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 2018.
- 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 2018.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2018 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 2018, 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



José Manuel López

4 de abril de 2019

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

GRANT THORNTON, S.L.P.

2019 Núm. 01/19/02596

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

SUMARIO

1. Criterios de elaboración del Estado de Información No Financiera

2. Organización de Paradores

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

3. Sostenibilidad Ambiental

- 3.1. Política de Calidad y Medio Ambiente
- 3.2. Sistema de Gestión Medio Ambiental
- 3.3. Indicadores claves de desempeño:
 - Cuidado del entorno: contaminación.
 - Economía circular y gestión de residuos
 - Consumo de recursos naturales
 - Cambio climático
 - Biodiversidad

4. Compromiso con las personas

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

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. Relaciones con los grupos de interés de las comunidades locales
- 7.2. Indicadores de desempeño: impacto de la empresa en el empleo y en el desarrollo local.

8. Cadena de suministros

- 8.1. Política de contratación
- 8.2. Indicadores de desempeño
- 8.3. Evaluación de Proveedores

9. Consumidores

- 9.1. Cómo nos perciben los clientes
- 9.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas
- 9.3. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

10. Información fiscal

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



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 2018 que será publicada a lo largo de 2019 detallando los contenidos de este documento.

El alcance del presente **Estado de Información No Financiera** incluye la información relativa al ejercicio 2018 y ha sido supervisado por verificador independiente.



2. ORGANIZACIÓN DE PARADORES

Paradores de Turismo de España, S.M.E. S.A. 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.- Propiedad y forma jurídica

La sociedad estatal Paradores de Turismo de España S.M.E. S.A. (en adelante Paradores o la Sociedad), 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.

2.3.- Estructuras de gobierno corporativo

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.

2.3.1.- 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, renunciable 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 31 de diciembre de 2018 son los siguientes:

- Óscar López, Presidente Consejero Delegado
- Aida Fernández, Consejera
- M^a Teresa Santolaria, Consejera y vocal de la Comisión de Auditoría y Control.
- José Guillermo Ferraz, Consejero
- José M^a Martínez, Consejero
- Santos Casto Nogales, Consejero
- Gonzalo Ceballos, Consejero
- Guillermo Martín, Consejero
- Álvaro Guinea, Consejero
- Lara María Arranz, Consejera
- Francisco Martín, Consejero
- Fernando Pérez-Olivares, Consejero y vocal de la Comisión de Auditoría y Control.
- Antonia Sastre, Consejera
- Luis García, Consejero
- Esteban Roca, Consejero y vocal de la Comisión de Auditoría y Control.

Secretario, no consejero: Rafael García

2.3.2.- 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 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.

2.3.3.- 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

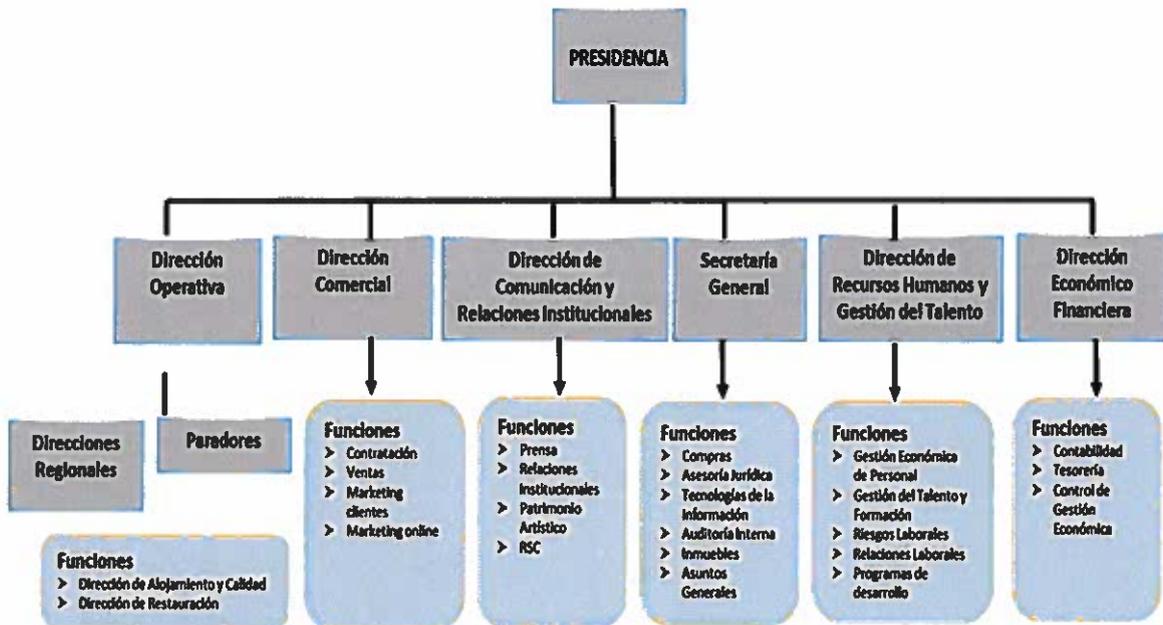
¹ Se consideran como "alta dirección" aquellos directivos que tienen esta condición en virtud de lo establecido en los apartados Tercero y Cuarto de la Orden Comunicada del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 30 de marzo de 2012, por la que se aprueba la clasificación de las sociedades 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.

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 2018, forman parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

2.3.4.- Estructura Organizativa

A 31 de diciembre de 2018, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



2.4.- Mercados en los que opera Paradores

Dentro del sector de la hostelería, Paradores lleva a cabo sus operaciones en el territorio español en distintos mercados segmentados en los siguientes grupos:

- ✓ Cliente particular
- ✓ Cliente empresa
- ✓ Turoperación
- ✓ Reuniones y eventos
- ✓ Banquetes
- ✓ Grupos turísticos

2.5.- Distribución geográfica

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 Insua, ubicado en la localidad de en Penalva do Castelo.

2.6.- Principales magnitudes

Al cierre del ejercicio 2018, la empresa cuenta con una plantilla media de 3.843 empleados.

Establecimientos = nº de Paradores	96
Habitaciones= dimensión (capacidad de cada Parador * nº Paradores)	6.125
Oferta de habitaciones= nº habitaciones disponibles para la venta	2 M €
Habitaciones ocupadas= nº habitaciones vendidas	1,30 M €
Cubiertos vendidos (año)	2,12 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	64,5%
Ingresos totales (ventas) = ingresos brutos de explotación (hospedaje + restaurante + bebidas + otros servicios + franquicias)	258 M €
Ingresos por alojamiento= ingresos de hospedaje	133 M €
Ingresos por restauración= ingresos de restaurante (incluye desayunos) + bebidas	116 M €
Ingreso medio por habitación vendida (ADR) = precio medio por habitación ocupada (Ingresos hospedaje / nº habitaciones ocupadas)	102,59 €
Ingreso medio por habitación disponible (RevPar) = precio medio por habitación ofertada (Ingresos hospedaje / nº habitaciones ofertadas)	66,28 €
Precio medio por cubierto	43,52 €
Plantilla media= nº empleados medio anual en jornada completa (8 h)	3.843
G.O.P. (EBITDA) antes del canon= Total ingresos – Total gastos de operaciones	39,1 M €
Resultado después de impuestos= Beneficio / pérdida final de la Compañía	15,1 M €

2.7. - Modelo de negocio

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 dinamizadores 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.

Paradores 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 para la sociedad y para nuestros Grupos de Interés más importantes.



Para ello, Paradores apuesta por:

- **La mejora del producto a través de la rehabilitación de sus establecimientos.** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica para mejorar 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 emprendidas en 2018 han sido las de los Paradores de San Marcos de León, Aiguablava y Jaén.

De los 96 Paradores que operan a día de 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.

- **La calidad y vocación de servicio:** Paradores cuenta con la certificación de la ISO14001, 9001 y tiene la Q de Calidad en todos sus establecimientos. La consecución de la calidad a través de la excelencia y la mejora continua es un valor fundamental que es seña de identidad de la empresa. Paradores cuenta con un Sistema de Excelencia en la gestión que permite obtener los más elevados niveles de calidad.
- **La promoción de la restauración:** La importancia de la gastronomía para Paradores 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, rescatando antiguas recetas con ingredientes del entorno donde está ubicado el hotel y de la temporada.
- **El desarrollo de la experiencia del cliente:** Paradores trabaja para potenciar la experiencia del cliente a través de la promoción del desarrollo de la oferta turística, cultural y gastronómica local de cada Parador, como excursiones y visitas guiadas a lugares cercanos de alto interés, clases de enología, 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.
- **La mejora de la fidelización del cliente:** Paradores cuenta con un programa de fidelización de clientes denominado "Amigos de Paradores". 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. Además, la empresa actualiza permanentemente la www.parador.es con el fin de mejorar la experiencia de usuario, reducir los tiempos de reserva, y aumentar las ventas a través de este canal, que representa el 22,12% de las ventas totales de habitaciones y que permite a la compañía retener un valor mayor al no soportar comisiones de intermediación. Con el fin de aumentar los clientes extranjeros, Paradores lleva a cabo un plan de comercialización internacional.
- **La integridad y la sostenibilidad:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. En 2018, la empresa aprobó su primer **Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa** para dar un paso adelante e integrar la sostenibilidad de manera transversal en el negocio de la compañía.

- **El compromiso con 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 ese motivo, Paradores promueve el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación, defiende el desarrollo de unas relaciones laborales libres de comportamientos intimidatorios, hostiles, ofensivos hacia la dignidad de las personas, apuesta por la excelencia profesional con políticas que impulsen el trabajo en equipo, la formación, el desarrollo y el mérito profesional y garantiza el bienestar de las personas con políticas de seguridad y salud laboral que integran la acción preventiva en la actividad y permiten a los empleados desarrollar su labor sin lesiones, enfermedades o accidentes y en las mejores condiciones.

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

Paradores vive un momento sólido económicamente, tiene una marca reconocida por el mercado y por sus clientes, la calidad del producto también es reconocida por altos niveles de satisfacción del cliente y hay una fuerte fidelización. Igualmente, la integración 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 fidelidad y su elevada orientación a la atención y servicio a los clientes.

Pero, como toda organización, Paradores está expuesta a riesgos. Por eso, la empresa presta especial atención al control de aquellos riesgos que puedan afectar a la sostenibilidad de la empresa y, entre ellos, los más significativos son:

Riesgos externos

Son riesgos estratégicos y del entorno que, como consecuencia de factores externos e independientes de la gestión de la empresa, pueden influir directa o indirectamente de manera significativa en el logro de los objetivos y estrategias (evolución de la demanda, tipos de cambio, riesgos regulatorios, entre otros).

El sector turístico 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:

- 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). Para la sociedad es un factor de riesgo importante de presencia cíclica debido a que el 65% de nuestros clientes son españoles.
- Variaciones en la oferta y la demanda del servicio.
- Aumento de la economía de la experiencia: turismo cultural, natural, aventura, etc.
- Saturación del destino.
- Ciberseguridad. Los proveedores de servicios y aplicaciones informáticas basados en plataformas propias puede suponer una amenaza para la conservación de la información.
- Flujo de entrada de clientes extranjeros y gasto medio por cliente.
- Incremento del precio del petróleo.
- Tipo de cambio, fluctuaciones por inestabilidad de tipo de cambio.
- Inestabilidad política en destinos competidores del Mediterráneo.
- Factores aleatorios: atentados terroristas, enfermedades, incendios forestales, inundaciones, cambio climático, etc.



Riesgos internos

En este caso, Paradores se enfrenta a varios tipos de riesgos:

- **Riesgos derivados de la propia actividad**, tales como aquellos asociados al uso ineficaz y/o ineficiente de los recursos, no calidad y mala imagen en portales de opinión y redes sociales, exposición al cliente a situaciones que pueden afectar a su salud, suministrar información confusa al cliente, aspectos de cadena de suministro, reputación, falta de ajustes rápidos a las necesidades de la actividad de plantilla o proveedores, uso incorrecto de los datos personales, riesgos de salud y seguridad laboral, envejecimiento de la plantilla de la empresa, pérdida de talento, pérdida de sentido de pertenencia por cambio rápido de plantilla, falta de capacitación de las personas para atender a los nuevos retos, obsolescencia de edificios e instalaciones, actualización tecnológica y de los sistemas de información o riesgos para la toma de decisiones por problemas de fiabilidad de la información.
- **Riesgos de gobierno corporativo, ética y cumplimiento legal**. Discontinuidad en la implantación de los proyectos por cambios frecuentes en la dirección de la empresa. Punto de situación actual versus estándares de referencia para Paradores en el ámbito público en relación a derechos humanos, igualdad, inclusión, etc. Riesgos reputacionales por problemas éticos, incumplimientos legales o ambientales.

En 2019 Paradores iniciará un proyecto de gestión integral de riesgos. El objetivo es sistematizar el tratamiento de los diversos riesgos que afectan a la empresa (financieros y los vinculados con los factores ASG). Este proyecto se basa en las siguientes actuaciones:

- Mapa general de riesgos. El objetivo del mapa de riesgos es generar un cuadro de mando de todos los riesgos que pueden afectar a la empresa y calificar la exposición global al riesgo de Paradores.
- Identificación, medición y gestión. El objetivo es conocer, evaluar, agregar, monitorizar, comparar y priorizar los riesgos para actuar sobre ellos a través de distintas acciones de mitigación, reducción y control.

2.9.- Sostenibilidad

Desde sus orígenes en 1928, Paradores es una empresa que ha evolucionado y se ha adaptado a los nuevos tiempos. A principios de siglo XX el turismo no era un sector relevante en España, hoy en día es uno de los motores de la economía y nuestro país se ha convertido en un referente mundial.

Paradores ha pretendido mostrarse como un escaparate de las tradiciones, la riqueza arquitectónica y el arte de nuestro país, fomentando el turismo y la difusión cultural. Viajar por los paradores es por tanto conocer también la cultura española. Desde su fundación, Paradores ha jugado también un papel muy importante en los entornos donde se ubican los establecimientos, ya que con su actividad se dinamiza la economía y el turismo del entorno. Por eso, son un componente principal de la oferta de destinos, tanto en la creación de productos turísticos como en su promoción.

Este posicionamiento se ha visto reforzado en 2018 por tres importantes compromisos que están integrando la sostenibilidad en la actividad de la empresa:

- La aprobación de la Política de Responsabilidad Social Corporativa en la reunión del Consejo de Administración de 25 de octubre de 2018. <https://empresa.parador.es/estrategia-sostenibilidad/politica-rsc/>



→ El Plan Director de RSC 2018-2020, que define la estrategia de sostenibilidad de la empresa y su implementación a través de diversos proyectos muchos de los cuales están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). <https://empresa.parador.es/estrategia-sostenibilidad/negocio-responsable/>

→ La constitución del Comité de RSC, en diciembre de 2018.

Por medio de estos compromisos, la empresa está dando un paso adelante en la integración de la RSC en el trabajo diario con el desarrollo de cuatro aspectos esenciales:

- La definición de proyectos concretos en las áreas de buen gobierno, medio ambiente y social (cliente, empleados, proveedores y comunidad) conforme a la materialidad identificada.
- La apuesta por el diálogo constante y fluido con los grupos de interés al objeto de integrar sus expectativas en los planes de sostenibilidad.
- La definición de mecanismos de seguimiento para medir y someter a revisión y mejora el desarrollo de los diversos proyectos.
- La aplicación de prácticas de comunicación responsable para transmitir a los distintos grupos de interés el rigor y la solvencia de Paradores con el desarrollo sostenible.

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 a principios de 2018 en el que se identificaron aquellos temas que tienen 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.

La identificación de los temas relevantes se realizó mediante un proceso de reflexión interna a partir de la revisión de los retos, riesgos y desafíos que podrían impactar sobre la sostenibilidad de la empresa y de los grupos de interés, y se identificaron los siguientes aspectos materiales (de relevancia alta para las dos partes):

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

Como se puede apreciar, Paradores ha colocado la sostenibilidad ambiental, social y económica en una posición privilegiada con el fin de seguir contribuyendo al crecimiento turístico español con un proyecto de desarrollo sostenible basado en la creación de valor compartido. En este sentido, Paradores alinea su estrategia empresarial con la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ha fijado Naciones Unidas.



3.- SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El desarrollo de una hostelería basada en la calidad y el respeto al medioambiente es un rasgo distintivo de Paradores que se recoge en la misión de la empresa y se expresa en la **Política de Calidad y Medio Ambiente** y en numerosas actuaciones.

La ubicación de establecimientos cercanos a espacios muy valiosos desde un punto de vista del entorno natural, en Parques Nacionales, en Parques Naturales y en otras áreas protegidas, donde en algunos casos es el único alojamiento turístico de la zona, compromete a la empresa a trabajar en la mejora continua en materia ambiental para ser cada día más sostenibles y concienciar a empleados, clientes y proveedores en el respeto al medio ambiente.

3.1.- La Política de Calidad y Medio Ambiente

La protección del Medio Ambiente es, por tanto, uno de los propósitos básicos de la misión 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**.

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

Paradores aprobó su primera política en 2007 y fue pionera en la certificación ambiental de todos sus establecimientos hoteleros por la ISO 14001 en 2010. La política de Calidad y Medioambiente tiene por objetivo ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, protegiendo y respetando al medioambiente.

Nuestras acciones ambientales van encaminadas a contribuir a los ODS 6, 7, 11, 12, 13, 14 y 15.

3.2.- Sistema de Gestión Ambiental

Para llevar a cabo esta política, se 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.

El Sistema cuenta con métodos eficaces para controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del sistema de gestión ambiental establecidos en la norma de certificación. Dispone de metodologías de control operacional y mitigación de los aspectos e impactos ambientales. Entre los aspectos ambientales que se gestionan están el consumo de los recursos naturales (energía eléctrica, agua, combustibles y papel), la generación de residuos (con especial vigilancia y control de los residuos peligrosos), las emisiones a la atmósfera y los vertidos.

3.2.1.- 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.

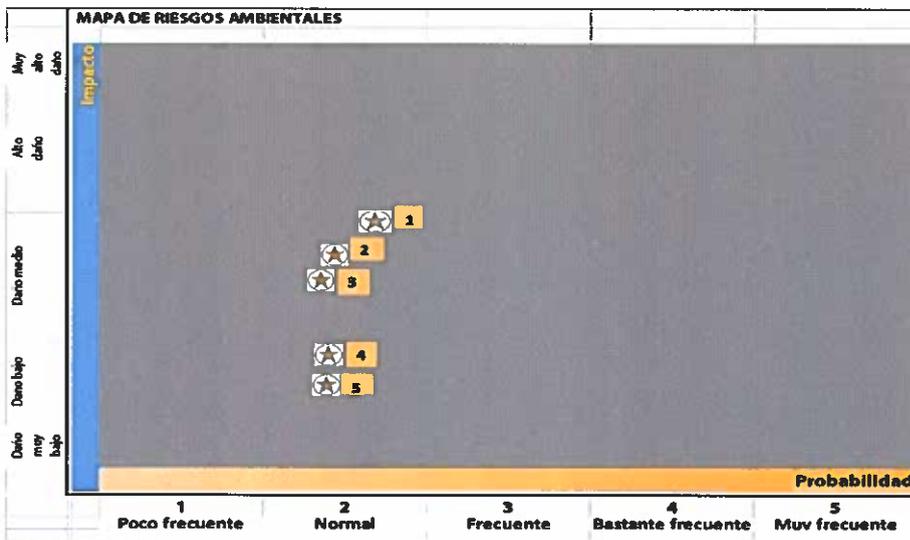
En el ejercicio 2018 se han realizado 29 auditorías internas, en 28 Paradores y en Servicios Centrales, auditorías de certificación en una muestra significativa de Paradores y en Servicios Centrales y auditorías del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) con frecuencia trimestral en todos los Paradores para verificar y asegurar la correcta implantación del Sistema de Gestión en el área de restauración, cocina, sala y bar-cafetería, y 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.

3.2.2.- Gestión de Riesgos

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 que para la organización tiene su entorno ambiental.

La percepción del riesgo como resultado de las debilidades internas y las amenazas externas permite obtener una visión global de los principales riesgos ambientales a los que la organización está expuesta y diseñar un plan de control, tratamiento y minimización de los mismos.

El mapa de riesgos ambientales a 31 de diciembre de 2018 es el siguiente:



- (1) Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- (2) Riesgo de elevado consumo/contaminación de ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento.
- (3) Riesgo de que algunos proveedores locales de servicios se seleccionen sin tener en cuenta criterios ambientales.
- (4) Riesgo de consumo excesivo de papel en procesos administrativos en la sede central.
- (5) Riesgo para el reciclaje, dificultades de acceso a servicios públicos de recogida selectiva de residuos.

3.3.- Indicadores claves de desempeño

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

3.3.1.- Contaminación

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

Paradores realiza actuaciones dirigidas a 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 nuestros establecimientos.

En ese sentido, el Sistema de Gestión:

- Incorpora un 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 del Establecimiento vigila también las emisiones de gases. El 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.

Por medio de estas actuaciones se llevan a cabo mediciones y controles periódicos de las emisiones a la atmósfera provenientes de las calderas de nuestros establecimientos, lo que permite optimizar su rendimiento, el consumo de combustible y asegurar unos niveles de emisiones adecuados.

En cada Parador se dispone de indicadores de desempeño relativos al consumo de electricidad, gas natural, combustibles, gasoil, propano, combustible de vehículos de los Paradores. En la actualidad esta información no se encuentra agregada a nivel de compañía.

En 2018, Paradores ha asumido, en su Plan Director de RSC, el compromiso de avanzar en la agregación de estos datos para toda la empresa a través de un proyecto de digitalización de los procesos que supervisa el Sistema de Gestión Ambiental que se ocupa de esta materia.

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 el aspecto ambiental ruido y su impacto en el medio ambiente, y establece la metodología para poder evaluarlo atendiendo a la ubicación y a la insonorización de las instalaciones y teniendo en consideración si se han producido 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 esta contaminación ambiental acústica, 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 en el medio ambiente.

Finalmente, la actividad desarrolla por Paradores cumple con la legislación vigente de aplicación en cuanto a contaminación lumínica. Paradores respeta los valores límite establecidos por esta normativa.

3.3.2.- Economía circular y gestión de residuos

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

La **Política de Calidad y Medio Ambiente** asume el objetivo de que en toda la organización se realice una correcta gestión de los residuos generados que minimice su impacto ambiental. Por este motivo en todos los centros se realiza una correcta identificación, segregación, almacenamiento y gestión de los residuos conforme a la legislación ambiental de aplicación.

Paradores dispone de un **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** que difunde entre sus empleados con el objetivo de mejorar el comportamiento ambiental en el trabajo diario. El documento está a disposición en la Intranet de la empresa. En este Manual se detallan en los diferentes departamentos como realizar una correcta segregación y gestión de los diferentes tipos de residuos que se generan para su posterior reciclado.

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. Este control continuo permite disponer de información para controlar y mejorar el comportamiento ambiental con respecto a la generación de los residuos, para su correcta gestión y reducción. Algunos ejemplos:

- El residuo principal es el orgánico procedente de la actividad de restauración del Parador.
- El aceite usado de cocina es recogido para su recuperación por un operador autorizado con el fin de que sea reciclado como biodiesel.
- Los residuos peligrosos 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.

Por último, el Sistema de Gestión Ambiental contempla objetivos de mejora vinculados con la generación de residuos según su tipo y peligrosidad y los impactos al medio ambiente asociados.

Recientemente y con el fin de 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.

Residuos	Ejercicio 2018	
	Cantidad de residuo generado (Kg)	Cantidad de residuo generado / actividad
Residuo aceite usado de cocina	44.236	0,019 (por cubiertos vendidos)
Residuos de envases plásticos contaminados con productos de limpieza	16.308 (*)	0,01 (por plazas ocupadas)
Residuos de aerosoles de envases de productos de limpieza	614 (*)	0,0003 (por plazas ocupadas)

(*): La cantidad de residuo generado es en base a las retiradas realizadas en el ejercicio 2018.



En cada centro se dispone de otros indicadores relativos a la generación de todos los tipos de residuo: vidrio, papel/cartón, envases, plásticos, grasas del decantador, tóner/cartuchos, aerosoles, fluorescentes y bombillas, trapos absorbentes, envases que han contenido sustancias peligrosas, envases metálicos que han contenido sustancias peligrosas, residuos de equipos eléctricos RAEEs, restos de jardinería, pilas, baterías, lodos de depuradoras, etc.

En la actualidad esta información no se encuentra agregada a nivel de compañía. Es un compromiso de Paradores avanzar en la disponibilidad de un cuadro de mandos con indicadores globales de empresa. Para ello, se contempla el proyecto para digitalizar los procesos del Sistema de Gestión ambiental que se mencionó en el epígrafe "Contaminación".

3.3.3.- 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.

Las **principales líneas de actuación** en este ámbito son:

- 1) **La mejora de la eficiencia en el consumo.** En 2018, el consumo de agua (m³)/plaza ocupada fue de 0,72. Las medidas más importantes llevadas a cabo son:
 - El seguimiento diario 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.
 - Cada mes, todos los paradores realizan un seguimiento del consumo de agua para poder actuar en caso de desviaciones significativas.
 - En la mayoría de los paradores ya se han instalado equipos de ahorro de agua (los perlizadores en los grifos, las válvulas de doble descarga, las griferías termostáticas o variadores de velocidad en los grupos de presión de riego). Está previsto que estos elementos se vayan incorporando progresivamente al resto de establecimientos hasta llegar al 100%.
 - Medidas de sensibilización y concienciación:
 - En el Manual de Buenas Prácticas mencionado hay medidas para sensibilizar al personal y ayudarle a minimizar los consumos de este recurso.
 - 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.
 - Anualmente, desde hace más de 10 años, Paradores participa en la iniciativa de "La Hora del Planeta" de WWF España.
- 2) **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.

- 3) **Cumplimiento de la legislación en materia del agua:** En este capítulo, 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.

Por último, hay que mencionar que Paradores dispone de **planes preventivos ante accidentes y riesgos ambientales** que permiten saber cómo 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.

Paradores lleva a cabo un estricto seguimiento del consumo de las materias primas que precisan los servicios de restauración (víveres y bebidas) y gestiona de forma responsable 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 2018 ha alcanzado el 26 %. Ha mejorado en 1 punto desde el año 2014. 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.

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

Control de gestión económica: Mensualmente 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 2018.

Paradores cuenta 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 2018, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: 46,10 kWh, dato obtenido de una muestra del 70 % de los Paradores.
- Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los Paradores que tienen contratada esta fuente de energía: 68 kWh.

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.

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. 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 2018 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. Por ejemplo:

- 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 próximamente se instalará en otros dos (Mazagón y Gredos).
- Las instalaciones fotovoltaicas tienen encaje, obviamente, en entornos con elevada radiación solar y permiten cubrir una parte de la demanda eléctrica. Para el año 2019, se pretende implementar dos instalaciones fotovoltaicas para abastecer los sistemas de riego de los campos de golf de dos establecimientos de la cadena.
- La energía geotérmica para usos de calefacción y climatización, es una energía renovable poco conocida, pero muy atractiva para nuestros establecimientos porque nos permite climatizarlos con un coste muy reducido. Se irá implantando en aquellos establecimientos en los que el terreno sea más favorable para extraer o volcar a la tierra los excedentes de frío o calor de nuestros paradores.
- 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.

3.3.4.- 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. En su Plan de RSC, la empresa presentó en 2018 diversas actuaciones relacionadas con la eficiencia energética, la incorporación de fuentes productoras de energías renovables para consumo interno y el control y reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero que genera la actividad de la empresa.

Además de las actuaciones descritas para reducir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera a través de la reducción del consumo energético de nuestros establecimientos, Paradores va a poner en marcha las siguientes actuaciones en 2019 y años siguientes:

- Se incluirá en la estrategia ambiental de la compañía el cálculo, reducción y compensación de las emisiones a la atmósfera de gases de efecto invernadero.
- Se pondrá en marcha un proyecto para conocer y certificar nuestra Huella de Carbono y establecer planes de reducción de emisiones, en consonancia con los objetivos marcados a nivel nacional y europeo de reducción de emisiones de la Unión Europea. El cálculo y certificación se llevará a cabo según los requisitos de la norma internacional ISO 14064 de Sistemas de Gestión de Gases Efecto Invernadero u otro estándar internacionalmente reconocido. Una vez identificada la Huella de Carbono, se planificará e implementará un plan de acción que permita reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero. El plan también incluirá los mecanismos de compensación de las toneladas de CO2 emitidas.

3.3.5.- Protección a la Biodiversidad

En la misión de Paradores está recogida la preservación del medio ambiente. Como consecuencia, Paradores respeta la biodiversidad y los ecosistemas en los que desarrolla su actividad y trabaja para fomentar la sensibilización de nuestros grupos de interés con acciones concretas.

Actualmente Paradores no dispone de una política específica en materia de biodiversidad pero la protección de la biodiversidad forma parte de los compromisos que Paradores ha reforzado a través de la Política de RSC aprobada por el Consejo de Administración en su sesión de 25 de octubre de 2018.

Además, está previsto que a lo largo del ejercicio de 2019 se lleve a cabo la aprobación de una política específica para este ámbito que recoja este compromiso y sirva de palanca para llevar a cabo acciones concretas de protección y conservación de la biodiversidad local de los lugares donde operamos.

Para Paradores, la protección de la biodiversidad es un asunto relevante. Hay que tener en cuenta que Paradores tiene establecimientos muy próximos a importantes espacios naturales protegidos por sus valores medio ambientales. A menos de 100 km se pueden encontrar:

- 13 parques nacionales
- 66 reservas de la biosfera
- 105 parques naturales
- 5 geoparques

Estos son algunos ejemplos de Paradores situados cerca de Parques Nacionales:

- Aigüestortes i Estany de Sant Maurici: Artés (25 km), Vielha (32 km) y Seu de Urgell (90 km).
- Cabañeros: Toledo (95 km)
- Caldera de Taburiente: La Palma (35 km)
- Doñana: Mazagón (25 km)
- Garajonay: La Gomera (15 km)
- Marítimo-Terrestre de las Islas Atlánticas de Galicia: Pontevedra, Baiona y Cambados.
- Monfragüe: Plasencia (26 km), Trujillo (55 km), Cáceres (70 km) y Jarandilla de la Vera (74 km).
- Ordesa y Monte Perdido: Bielsa (1 km)
- Picos de Europa: Cangas de Onís (50 km) y Fuente Dé (1 km).
- Sierra Nevada: Granada (37 km).
- Tablas de Daimiel: Manzanares (30 km) y Almagro (26 km).
- Teide: Cañadas del Teide (dentro del Parque, 0 km)

Somos conscientes de los riesgos derivados de los impactos que producen nuestra actividad en los espacios protegidos. La gestión de estos riesgos se lleva a cabo dentro del ámbito del Sistema de Gestión Medio Ambiental/ISO 14001, que identifica y mitiga con acciones concretas, entre ellas, el control de la contaminación por residuos o vertidos, el seguimiento del cumplimiento de la legislación medio ambiental, etc.

El Plan Director de RSC de Paradores, aprobado en 2018, cuenta con proyectos relacionados con la protección de la vida de ecosistemas terrestres (ODS 15) y la protección de la vida marina (ODS 14), algunos de los cuales se van a poner en marcha en 2019.

Por otra parte, en 2018 la empresa ha realizado proyectos y actividades relacionadas con la protección de la biodiversidad. Los proyectos más relevantes ha sido los siguientes:

- **Campaña de sensibilización de "MEDUSAS"** (ODS 14, Protección de la Vida Marina) en colaboración con la Fundación Oceanográfica de Valencia que preparó una cartelería diferenciada para los Paradores del Mediterráneo, del Cantábrico, del Atlántico Norte y de Canarias. En esta campaña participaron 25 Paradores: Benicarló, El Saler, Jávea, Lorca, Mojácar, Nerja, Málaga Golf, Málaga Gibralfaro, Ceuta, Melilla, Cádiz, Mazagón, Ayamonte, El Hierro, La Gomera, La Palma, Baiona, Pontevedra, Cambados, Ferrol, Ribadeo, Gijón, Hondarribia, Limpias y Santillana.

Objetivos de la campaña:	Sensibilizar a los clientes de los Paradores situados en la costa de la importancia de este animal marino en el ecosistema. Dar recomendaciones a los clientes ante la presencia de las medusas en las proximidades de los lugares de baño. Sensibilización de los empleados a través de videos informativos.
Duración:	Meses de verano 2018.
Valoración de la acción:	Al término de la campaña se realizó una encuesta entre los paradores participantes. Más del 85% de los encuestados valoraron muy positivamente esta acción y solicitaron su repetición.

- **Campaña de sensibilización "POR UN MAR SIN PLÁSTICOS"** (ODS 14, **Protección** de la Vida Marina) también en colaboración con la Fundación Oceanográfico. Participantes: 25 Paradores: Benicarló, El Saler, Jávea, Lorca, Mojácar, Nerja, Málaga Golf, Málaga Gibralfaro, Ceuta, Melilla, Cádiz, Mazagón, Ayamonte, El Hierro, La Gomera, La Palma, Baiona, Pontevedra, Cambados, Ferrol, Ribadeo, Gijón, Hondarribia, Limpias y Santillana.

Objetivos de la campaña:	Concienciar a los clientes y empleados del peligro que suponen los plásticos en nuestros mares y océanos.
Duración:	Meses de verano 2018.
Valoración de la acción:	Al término de la campaña se realizó una encuesta entre los paradores participantes. Más del 85% de los encuestados valoraron muy positivamente esta acción y solicitaron su repetición.

- **Parador piloto "El Saler"**: Este parador es el que lleva a cabo más acciones vinculadas con la biodiversidad. Está ubicado en el Parque Natural de l'Albufera que contiene una diversidad de habitats, 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. Algunos ejemplos de las acciones llevadas a cabo en 2018 son:

Regeneración Dunar:	Eliminación de plantas alóctonas invasoras con el objetivo de ayudar activamente en la conservación de las dunas de El Saler, uno de los ambientes más amenazados del entorno del Mediterráneo mediante la eliminación de especies invasoras como las uñas de gato "Carpobrotus edulis" y plantación de autóctonas.
Suelta de Tortugas Marinas:	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 de Oceanográfico, 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.
Seguimiento de Tortugas	Seguimiento y liberación de tortugas mediterráneas en el entorno del Parador en colaboración con la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural.
Limpieza y recogida de residuos ubicados en todo el margen de la playa.	En el caso de los residuos de plásticos, se hace la limpieza con una metodología estandarizada por la Universitat de València para poder utilizar los datos de la limpieza (tipos de plásticos, peso, etc) en un estudio global en la Comunitat Valenciana.
Estudio de las Aves de El Parador:	Se colocan artes de captura para el estudio científico de las aves en vivo las cuales se marcan mediante anilla identificativa para su seguimiento. Además, se ha editado una guía de las aves del Parador en colaboración con SEO/Birdlife.
Noche de los murcierizos:	Actividad de carácter científico para dar a conocer a dos grupos de animales nocturnos: los murciélagos y los erizos, y recoger datos relevantes de su presencia y distribución en el entorno del Parador. Los datos recogidos de especies y ejemplares avistados, serán trasladados al Banco de Datos de Biodiversidad de la Conselleria de Agricultura y Medio Ambiente para ayudar en el conocimiento y conservación de estos animales.
Puesta en marcha de una NATURSENDA accesible para personas con movilidad reducida.	Itinerario de 2 km que recorre 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 del parador 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.

- **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 Cangas de Onís** tiene un acuerdo con 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 2018, 180 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.
- **Sello Fundación STARLIGHT** en defensa del cielo nocturno: Los Paradores de Cazorla, Cañadas del Teide y Gredos cuentan con este sello y realizan actividades específicas para los clientes. En proceso de obtención de este sello está el parador de Guadalupe.
- **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 2018, 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. Además, se ha documentado la flora del Parador, ligada a la historia geológica del lugar, destacando especies cuya genética perdura desde el terciario, cuando las Laurisilvas cubrían Extremadura.
- **Otras acciones de promoción y conservación del patrimonio natural:** Varios Paradores ponen a disposición de los clientes guías específicas sobre la fauna y o flora del propio parador, como es el caso del Parador de Limpias, que tiene una guía de árboles del jardín. Destaca también la colaboración del Parador de Nerja con el Patronato Botánico municipal "Ciudad de Málaga" con el objetivo de poner en valor los recursos vegetales del Parador. A su vez, el Parador de Málaga Golf facilitó los censos de las cotorras argentinas que había en el Parador al programa de seguimiento de avifauna de SEO Birdlife. A través del material recopilado se han podido conocer los ritmos de actividad de la especie y así acercarse al conocimiento de la fenología de reproducción, aspecto de gran importancia con vistas a formular propuestas de gestión para la especie.



4.- COMPROMISO CON LAS PERSONAS

Las personas que trabajan en Paradores son indispensables para el éxito y la sostenibilidad de la empresa. En el mundo actual, contar con un capital humano que posea las mejores capacidades y muestre un fuerte compromiso con la empresa y sus objetivos, resulta fundamental para hacer frente y gestionar los retos actuales.

En el área de recursos humanos, la empresa tiene algunos riesgos relacionados con la elevada edad media de la plantilla y la importancia de promocionar el mejor relevo o el cuidado de sus condiciones de seguridad y salud laboral; la velocidad de los cambios en aspectos básicos de la actividad del sector: tecnologías, cliente, legislación, políticas de igualdad, etc. que inciden en los sistemas internos y en la necesidad de una formación permanente, cambios culturales internos, etc. Por estos motivos, Paradores ha establecido entre sus prioridades laborales para el 2019 el refuerzo de la cultura interna, la estabilidad en las relaciones laborales, el rejuvenecimiento de la plantilla, la capacitación de las personas y el cuidado de las mejores condiciones de trabajo.

4.1.- Empleo

4.1.1.- Número total y distribución de los empleados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2018.

Distribución de empleados por sexo:

	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 31/12/2017 presentaba un 43% de hombres y un 57% de mujeres.

Distribución de empleados por edad:

TRAMOS EDAD	2018		2017	
	Nº TRABAJADORES	%	Nº TRABAJADORES	%
Entre 20 y 29 años	497	11%	445	10%
Entre 30 y 39 años	887	19%	887	20%
Entre 40 y 49 años	1.206	26%	1.172	26%
Entre 50 y 59 años	1.347	29%	1.422	32%
Mayor o igual a 60 años	632	14%	538	12%
Total	4.569		4.464	

Distribución de empleados por clasificación profesional (nivel salarial): 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.

CONVENIO / EXCLUIDO	NIVEL -CLASIFICACION PROFESIONAL	Nº TRABAJADORES	%
PERSONAL EXCLUIDO CONVENIO	DIRECTIVOS (*)	116	3%
	PERS.CUALIFICADO	105	2%
	ALEVIN-FORMACION	4	0%
Total convenio		225	5%
PERSONAL CONVENIO	NIVEL 1	437	10%
	NIVEL 2	244	5%
	NIVEL 3	1.283	28%
	NIVEL 4	1.838	40%
	NIVEL 5	542	12%
Total excluido convenio		4.344	95%
Total		4.569	

(*) se incluye alta dirección

4.1.2.- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a 31/12/2018

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo:

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:

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

Detallado por modalidad de contrato:

TIPO DE CONTRATO	Nº TRABAJADORES	%
Fijo tiempo completo	2.316	50,69%
Fijo tiempo parcial	663	14,51%
Fijo discontinuo	227	4,97%
Temporal tiempo completo	968	21,19%
Temporal tiempo parcial	395	8,65%
Total	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 a 31/12/2018

La plantilla media anual es la siguiente:

FIJOS / TEMPORALES	Nº TRABAJADORES	%
Fijos	2.696	70%
Temporales	1.147	30%
Total	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 a 31/12/2018

Número de despidos ocurridos por sexo:

SEXO	Nº DESPIDOS	%
Hombre	22	54%
Mujer	19	46%
Total	41	

Número de despidos ocurridos por edad:

TRAMO EDAD	Nº DESPIDOS	%
Entre 20 y 29 años	2	5%
Entre 30 y 39 años	7	17%
Entre 40 y 49 años	7	17%
Entre 50 y 59 años	14	34%
Mayor o igual a 60 años	11	27%
Total	41	

Número de despidos ocurridos por clasificación profesional:

CLASIFICACION PROFESIONAL	Nº DESPIDOS	%
Excluido Convenio Directivo (*)	11	27%
Excluido Convenio Técnico	1	2%
Pers. Convenio nivel 1	8	20%
Pers. Convenio nivel 2	4	10%
Pers. Convenio nivel 3	5	12%
Pers. Convenio nivel 4	7	17%
Pers. Convenio nivel 5	5	12%
Total	41	

(*) se incluye alta dirección

4.1.5.- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional a 31/12/2018

Retribución media del personal desagregada por sexo:

SEXO	RETRIBUCIÓN ANUAL MEDIA
Hombre	23.583
Mujer	19.893

Retribución media equivalente a jornada completa.

Retribución media personal desagregada por edad:

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

Retribución media equivalente a jornada completa.

Retribución media del personal desagregada por clasificación profesional:

	NIVEL - CLASIFICACION PROFESIONAL	RETRIBUCION ANUAL MEDIA
Personal excluido convenio	Directivos (se incluye alta dirección)	67.618
	PERS.CUALIFICADO	37.363
	ALEVIN-FORMACION	17.480
Media		52.618
Personal de convenio	Nivel 1	27.085
	NIVEL 2	24.369
	NIVEL 3	20.767
	NIVEL 4	17.828
	NIVEL 5	16.766
Media		19.862

Retribución media equivalente a jornada completa.

La evolución del incremento medio de las retribuciones a 31/12/2018 respecto a las retribuciones a 31/12/2017 ha sido de un 1,75%.

4.1.6. Beneficios Sociales

Los beneficios sociales que dispone el personal de Paradores son los siguientes:

- Ayudas para libros escolares de hijos.
- Becas para hijos y trabajadores.
- Créditos.
- Premio de nupcialidad (Se exige un mínimo de 2 años de antigüedad)
- Premio de natalidad (Se exige un mínimo de 3 años de antigüedad)
- Seguro de vida.
- Seguro médico (Para personal excluido de convenio fijo)
- Alojamiento (Directores de Parador)
- Manutención (En comedor de empresa o Ayuda dineraria).
- Campamento para hijos de empleados.

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, para el que es necesario el contrato indefinido.

4.1.7.- Brecha salarial a 31/12/2018

	SALARIO MEDIO HOMBRES	SALARIO MEDIO MUJERES	DIF %
CONVENIO			
Nivel 1	27.336	26.267	4%
Nivel 2	24.608	23.506	5%
Nivel 3	20.786	20.572	1%
Nivel 4	17.950	17.927	0%
Nivel 5	18.866	16.662	13%
FUERA DE CONVENIO			
Director/a	76.818	68.999	11%
Subdirectores y jefes departamento	52.452	50.836	3%
Técnicos y personal en formación	36.005	35.778	1%

Es firme el compromiso de Paradores de impulsar las medidas necesarias para mejorar la igualdad entre mujeres y hombres dentro de la empresa y reducir los desequilibrios que todavía reflejan las cifras.

4.1.8.- Remuneraciones medias de los Consejeros y Directivos, incluyendo la retribución variable, dietas de consejo e indemnizaciones a 31/12/2018

El detalle de 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 (incluye Presidente Consejero Delegado) y Comisión de Auditoría: 385.769€

En la página web consta la retribución del Presidente:
<https://empresa.parador.es/transparencia/retribucion-de-altos-cargos/>

Alta Dirección: 402.318,94 euros

Esta cifra incluye las retribuciones del Director General, Secretario General, Directora Económico-Financiera, Directora de Recursos Humanos y Gestión del Talento y Director de Operaciones.

Las indemnizaciones abonadas por los cambios de los titulares de los puestos de Presidencia y de la Alta Dirección, han sido 55.636,48 euros.

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. Este compromiso está recogido en el convenio vigente de 2008 y en el nuevo convenio firmado el 27 de diciembre de 2018, aún pendiente de publicación a fecha de este informe. Como consecuencia de este compromiso, se ha previsto una dotación del 0,2% de la masa salarial para este plan de pensiones.

4.1.10. - Cualquier otra percepción o información desagregada por sexo a 31/12/2018

A 31 de diciembre de 2018 el 57% de los empleados son mujeres y un 43% hombres.

- *Ratio del salario categoría estándar respecto al salario mínimo interprofesional:*

El 49% de las mujeres se encuentran contratadas en el nivel 4 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 13.521 euros, ocupando mayoritariamente la categoría de Camarera de Pisos. Este salario representa un 131% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2018, que es de 10.303 euros.

El 38% de los hombres se encuentran contratados en el nivel 3 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 19.440 euros, con categorías de cocineros, oficial de mantenimiento y administración, etc. Este salario representa un 189% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2018.

- *Proporción de altos ejecutivos contratados:*

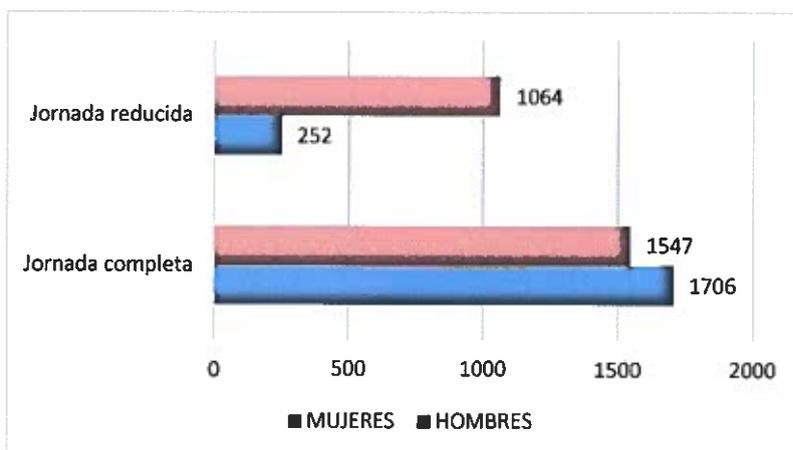
En la alta dirección, incluido el Presidente-Consejero Delegado, se encuentra la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres 40%/60%.

Entre el personal directivo la relación porcentual entre mujeres y hombres es 37%/63%.

- *Nuevas contrataciones:*

Durante el año 2018 se han realizado nuevas contrataciones con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 62%/38%.

- *Número de mujeres y hombres en relación a 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 y a facilitar la salida de aquellos trabajadores que cumplan determinados requisitos, se ha llevado a cabo un acuerdo entre la empresa y Representación Social para poner en marcha el "Plan de Rejuvenecimiento de Paradores 2018-2020".

El 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 de septiembre de 2018, y a 31 de diciembre de 2018 se han realizado 53 jubilaciones parciales al 75%.

4.1.12.- Empleados con discapacidad a 31/12/2018

Paradores emplea a un total de 63 trabajadores con discapacidad, con la siguiente relación porcentual entre mujeres y hombres: 47%/53%.

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

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.
- Incremento de 3 a 5 días de licencia retribuida por nacimiento de hijo/a por parte del padre, que se iniciará con el nacimiento del hijo/a.

En el Convenio General:

En el Convenio Colectivo de 2008, 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.
- **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.

En 2018, el número de trabajadores que se han beneficiado de algunas de las medidas de conciliación más solicitadas ha sido el siguiente:

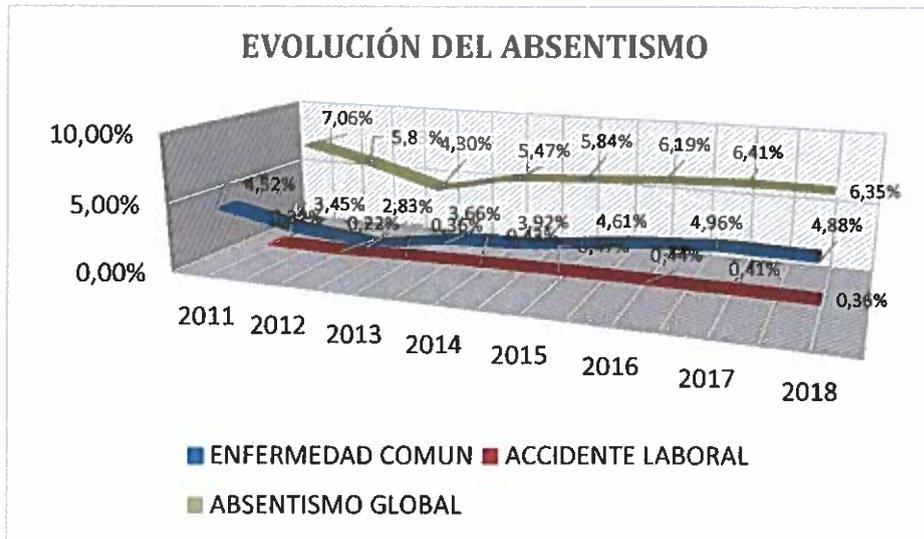
Utilización de medidas de conciliación	nº Hombres	nº Mujeres
Permiso de maternidad	1	32
Permiso de Paternidad	41	0
Permiso de Lactancia	2	21
Reducción de Jornada por cuidado de menores	16	64
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	3	10
Flexibilidad horaria	57	89
Total	120	216

4.2.2. Absentismo laboral

En lo que se refiere al absentismo, a 31/12/2018, el índice global en Paradores es de 6,35%. En total, ha habido 100.412 días perdidos, de los cuales 77.228 son por contingencia común y 5.724 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:

El global ha descendido con respecto a 2017 en 0,06 puntos, llegando en 2018 al 6,35%. El absentismo por enfermedad común ha descendido en 0,08 puntos, situándose en 2018 en 4,88%.

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.

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 2018. 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 2018 se han evaluado 19 centros de trabajo, y la situación global de Paradores en cuanto a evaluaciones periódicas es la siguiente:

	EVALUACION	1ª PERIODICA	2ª PERIODICA	3ª PERIODICA	4ª PERIODICA	5ª PERIODICA	6ª PERIODICA	7ª PERIODICA	8ª PERIÓDICA	9ª PERIÓDICA
TOTAL	95	95	94	91	88	86	83	82	65	26
%	100,00%	100,00%	98,95%	95,79%	92,63%	90,53%	87,37%	86,32%	68,42%	27,37%

Evaluaciones ergonómicas y psicosociales:

Durante 2018 se han realizado 19 evaluaciones ergonómicas en Paradores.

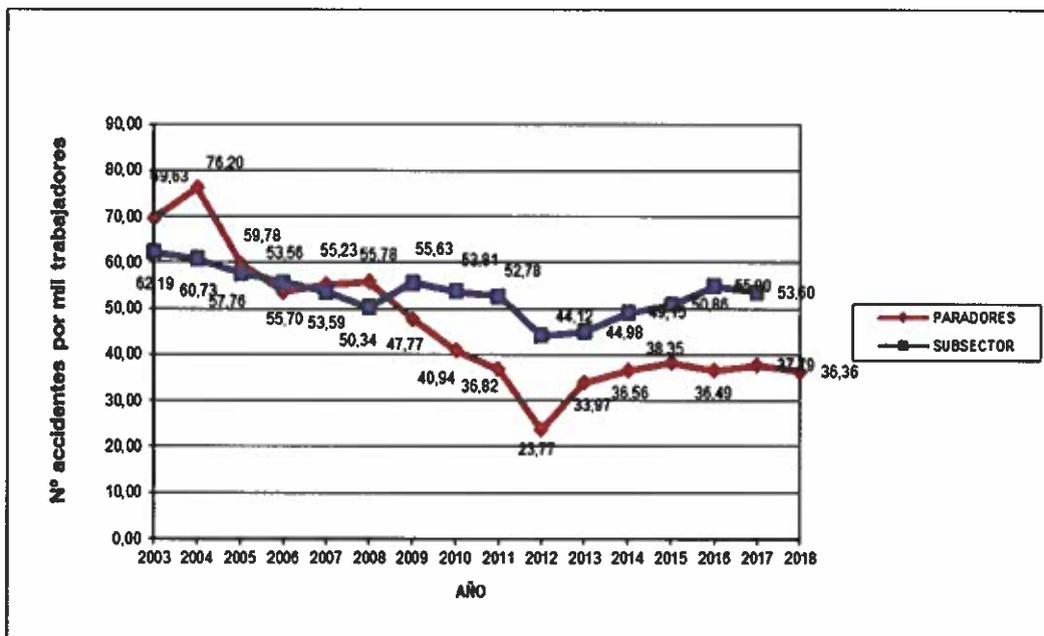
Con motivo de la declaración de enfermedades profesionales en puestos de trabajo como Camareras de Pisos y Limpiadoras, se han realizado 5 evaluaciones específicas de los movimientos repetitivos en miembros superiores para los puestos de Camarera de Pisos, Fregadora, Limpiadora, Cocinero y Camarero de comedor, mediante la aplicación del método Ocrá, tal y como está especificado en el Plan Preventivo de Paradores.

Asimismo, durante el año 2018 se han realizado 3 Evaluación de riesgos Psicosociales.

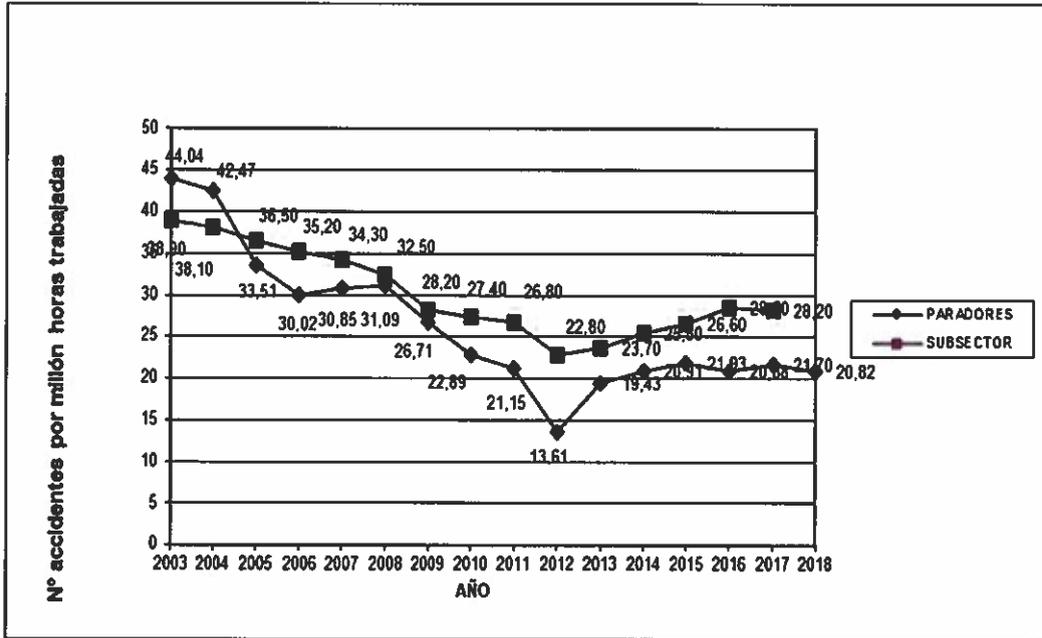
B) Siniestralidad laboral

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 la misma contada en días naturales.

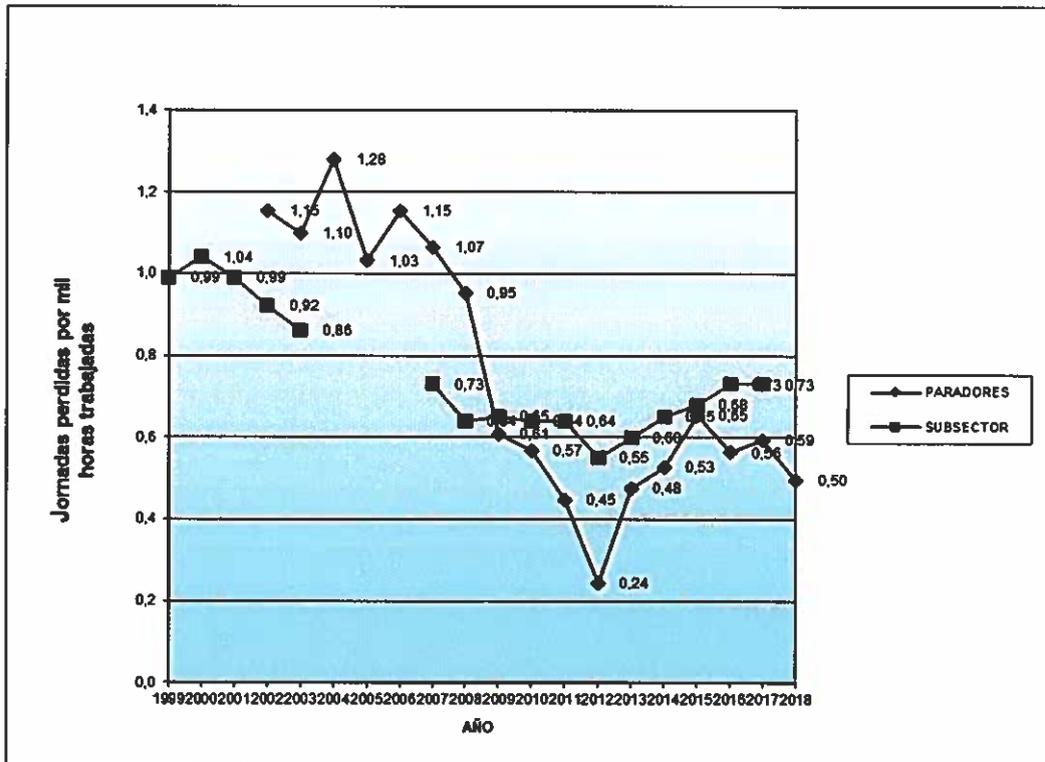
Evolución incidencia de accidentes: Incidencia Paradores / sector



Evolución frecuencia de accidentes: Incidencia Paradores / sector

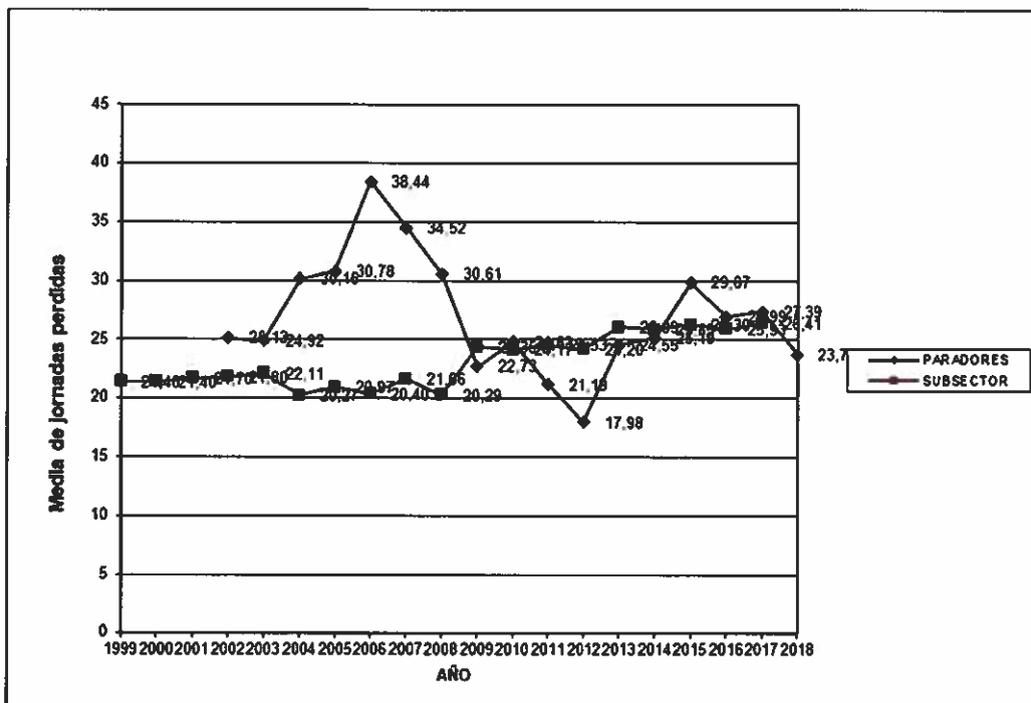


Evolución gravedad: Incidencia Paradores / sector



(Handwritten mark)

Evolución duración media: Incidencia 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.

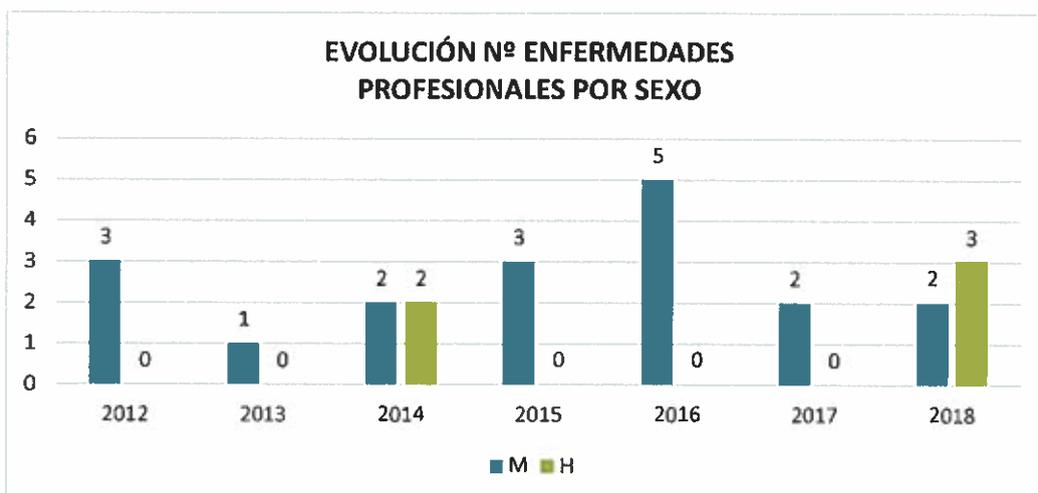
La distribución de los accidentes entre los distintos puestos de trabajo, sin tener en cuenta los accidentes in itinere, recaídas y enfermedades profesionales, es la siguiente:



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:



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.



Formación en Prevención de Riesgos Laborales:

En 2018, Paradores ha llevado a cabo 62 acciones formativas en Prevención de Riesgos Laborales con 656 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 FORMATIVAS	Nº GRUPOS	Nº ALUMNOS
Formación prevención de riesgos laborales en puesto	55	334
Curso básico de riesgos laborales y capacitación de recursos preventivos (10 h)	1	5
Curso básico de riesgos laborales y capacitación de recursos preventivos (40 h)	1	19
Curso prevención de riesgos laborales para delegados de prevención (30 h)	1	9
Curso prevención de riesgos laborales para delegados de prevención (50 h)	1	5
Riesgos laborales a distancia	1	235
Primeros auxilios	2	49
TOTAL	62	656

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 2018 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

Vigilancia de la salud:

Durante 2018 se ha mantenido la vigilancia de la salud con la realización de exámenes de salud a un total de 1.543 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1498 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 43 resultaron aptos con limitaciones o condicionados y 2 fueron no aptos.

Coordinación de actividades empresariales:

Durante el año 2018 se han realizado un total de 429 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.

4.4.- Relación 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 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 31/12/2018

- 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 2018 ha sido la culminación de la negociación del Convenio Colectivo General de Paradores. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, se firmó con 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.

El nuevo convenio está pendiente de su publicación en el BOE para que entre en vigor.

En relación al 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, tiene abierta la negociación de su convenio.

4.5. – Formación de los empleados

Paradores trabaja para desarrollar el potencial de las personas con el fin de que su desempeño contribuya a hacer de la empresa una organización más sostenible. En ese sentido, en materia de formación Paradores establece un plan anual cuyo objetivo fundamental es asegurar el adecuado desempeño de las personas en un momento de cambio permanente tan importante en el sector.

4.5.1.- Políticas implementadas

En este contexto, el Plan de Formación 2018 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

4.5.2.- Indicadores de desempeño

En 2018 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:

DATOS	RESULTADO
Nº acciones formativas	34
Total grupos	239
Total alumnos	2.858
Nº total de horas recibidas	41.972
Nº de horas por alumno	14,38

Horas de formación recibidas - empleados por categoría profesional:

ÁREAS PROFESIONALES	Nº HORAS TOTALES
Todas las categorías	28.707
Administración	1.368
Cocina	6.151
Comedor	1.600
Directores	225
Mantenimiento	2.243
Recepción	1.376
Oficiales central	302
Total de horas recibidas	41.972



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.

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 más adaptado a esas limitaciones.

4.7.- Igualdad

Paradores mantiene un elevado compromiso con el desarrollo de políticas que fomenten la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.

Por eso, cuenta con un protocolo contra el acoso sexual y el acoso laboral, con un código de conducta que promueve la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades y, cumpliendo con lo dispuesto por la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, Paradores puso en marcha en marzo de 2016 un Plan de Igualdad que está en la web corporativa y en la Intranet.

<https://empresa.parador.es/estrategia-sostenibilidad/plan-de-igualdad-entre-hombres-y-mujeres-2016-2019/>

Paradores, junto con la representación de los trabajadores, tiene acordado un **Plan de Igualdad** conforme a la normativa vigente, con una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019.

En dicho Plan se recogen todas las medidas necesarias para salvaguardar la igualdad efectiva entre hombre y mujeres dentro de nuestra organización.

El Plan de Igualdad se encuentra disponible en la web, en la Intranet corporativa y una copia del mismo se ha entregado a todos los trabajadores.

La aplicación de este Plan de Igualdad ha permitido avanzar en los objetivos de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y eliminar cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la actividad global de la empresa, y especialmente en los ámbitos relacionados con la selección, contratación, promoción, formación, retribución, conciliación de la vida personal y familiar o salud laboral. El plan aborda algunos de los grandes retos para la igualdad:

- Brecha salarial.
- Presencia de las mujeres en cargos directivos.
- Penalización de la maternidad.
- Escasa presencia de mujeres en determinadas áreas funcionales: mantenimiento, cocina, etc.

El desarrollo del Plan de Igualdad por la dirección de Paradores y los representantes de los trabajadores está consolidando el principio de igualdad de oportunidades en la cultura de Paradores. Además, este principio está recogido en nuestros documentos éticos y reforzado por el canal ético de comunicación.

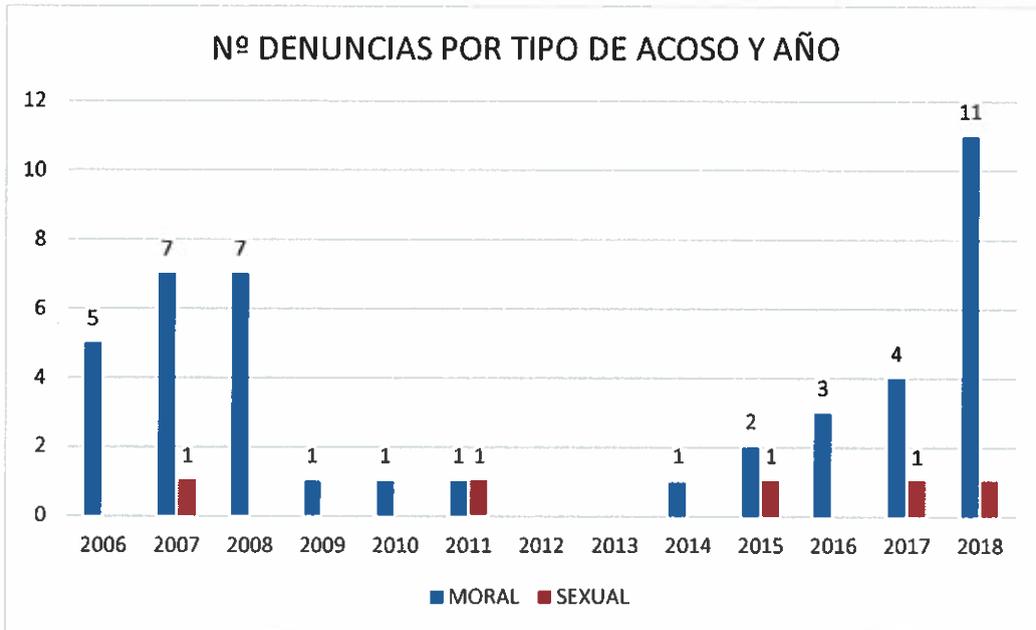
Durante 2018 no ha habido ningún caso de denuncia por discriminación.

Paradores manifiesta su firme compromiso de impulsar las medidas necesarias para mejorar la igualdad entre hombres y mujeres dentro de la empresa. En este sentido Paradores aprobará en 2019 una política de igualdad que garantice que las incorporaciones a las direcciones de Paradores sean un 60% mujeres.

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 es una empresa comprometida con el respeto y la defensa de los Derechos Humanos. Prueba de ello es su adhesión a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Como socio firmante del Pacto, la empresa ha asumido el compromiso de promover y defender los 10 principios del Pacto y comunicar anualmente los avances obtenidos a través del Informe de Progreso o memoria de sostenibilidad que se publica en su web. https://www.pactomundial.org/?page_id=82.

Los **10 Principios del Pacto Mundial** en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción gozan de consenso universal, y se derivan de:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Los derechos humanos se abordan en sus dos primeros principios:

- Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos.
- Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos

Este apoyo de Paradores se concreta y refuerza a través de procesos de diligencia debida que garantizan la aplicación de estos principios. Entre ellos, los más importantes son:

- Los documentos éticos de Paradores:
 - Código Ético. <https://empresa.parador.es/wp-content/uploads/2018/12/CODIGO-ETICO.pdf>;
 - Manual de Buenas Prácticas. https://empresa.parador.es/wp-content/uploads/2018/12/PTE_Manual_Buenas_Practicas-FEBR-2019.pdf
- El Canal de Denuncias ubicado en la Intranet
- Memoria anual de sostenibilidad <https://empresa.parador.es/wp-content/uploads/2019/01/Memoria-de-sostenibilidad-2017.pdf>
- La política de Responsabilidad Social Corporativa.

El Código Ético, el Manual de Buenas Prácticas y la Política de RSC obligan a Paradores a:

- Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas. Por eso, Paradores manifiesta su compromiso de luchar contra cualquier actitud discriminatoria, de intimidación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado por razón de género, orientación sexual, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, nacionalidad, estado civil o estatus socioeconómico.
- 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 la integridad física de los empleados con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- Tolerancia cero a la corrupción.



El Canal de Denuncias:

En marzo de 2016 se puso en funcionamiento el **Canal Ético** de Paradores. A través de este canal, 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.

Ese mismo mes se dio a conocer a todos los empleados de Paradores la existencia y funcionamiento de este Canal, obteniendo un recibí firmado tras la entrega de un breve documento explicativo. Con posterioridad a esta fecha, todos los empleados que se incorporan a la sociedad reciben la información pertinente sobre el Código Ético y el Manual de Buenas prácticas y la existencia del canal de denuncia. Además, en la intranet de Paradores se encuentra, en el Portal del Empleado, un apartado correspondiente al Canal Ético en el que se explica su funcionamiento, se detallan las vías de denuncia y la forma de proceder.

Existen dos formas electrónicas de realizar una denuncia:

- Cumplimentar el formulario de la Intranet
- Enviar un correo electrónico a canal.etico@parador.es

Durante 2018 Paradores ha gestionado 11 denuncias por acoso laboral y una por acoso sexual.

Para el año 2019, Paradores va a desarrollar una política de derechos humanos que impulse su promoción y defensa y contribuya a identificar riesgos e impactos en las distintas actividades de la empresa.

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 del mismo 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.

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.

La aplicación de este principio requiere y obliga a que todos los empleados y directivos de Paradores se identifiquen con él, 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 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

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Como se ha comentado antes, Paradores está adherido a los diez principios de la Asociación española del Pacto mundial de las Naciones Unidas, relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. En referencia a este último asunto, se establece que las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Modelo de prevención de riesgos penales

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. 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.

La **Comisión de Prevención Penal** es el 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. En Paradores, la Comisión de Prevención Penal 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 da cuenta a la Comisión de Auditoría de un informe con una descripción de su actividad durante ese periodo.

En el cuarto trimestre del año, el presidente de la Comisión de Prevención Penal 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.

Durante 2018 la Comisión de Prevención Penal se reunió en ocho ocasiones, se realizaron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se hizo un reporte de actividad al Consejo de Administración.

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

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.

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.

Como se ha dicho anteriormente, 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 2018 Paradores no ha registrado a través de los canales disponibles ningún incidente de corrupción en la organización.

Código Ético y Manual de Buenas Prácticas

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.

Por su parte, en enero de 2016 el Consejo de Administración aprobó el Manual de Buenas Prácticas. Es una guía de trabajo que completa y desarrolla el 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

Auditoria Interna

A lo largo de 2018 se han realizado 20 auditorías internas en establecimientos de la Red. Además, se realizan determinados controles 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 el control de este asunto en Paradores participa también el área de Tesorería y la Dirección de Alojamiento, y es un asunto que se revisa en la Comisión de Prevención Penal.

En 2018, este apartado sobre limitación de pagos en efectivo se revisó en las 20 auditorías presenciales realizadas en establecimientos y en la auditoría global para todos los paradores de la Red.



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

Paradores desempeña un papel protagonista en la vida económica, social y cultural en los entornos donde lleva a cabo su actividad que genera beneficios colectivos, desarrollo social y una mejora de la calidad de vida de las personas.

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 una actividad social en una zona geográfica con la que el Parador lleva a cabo una tarea muy activa de cooperación con sus grupos de interés en múltiples aspectos materiales para la comunidad local.

Paradores es una cadena que, desde sus orígenes, ha pretendido llegar a sitios donde la hostelería privada no iba a interesarse con la misión de convertirse en dinamizador del turismo en dichos territorios. Su historia es la de la puesta en valor de comarcas remotas 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.

Esta implicación en la sostenibilidad local está en la base de nuestra misión, donde pretendemos contribuir a los ODS 8, 9, 11 y 17 y es una parte importante de la política de responsabilidad social de la empresa en la que se asumen los siguientes compromisos:

- Contribuir a la dinamización económica local a través de su propia actividad y a través del apoyo a la promoción de los territorios y sus recursos turísticos.
- Mantener la recuperación, disfrute y preservación del patrimonio histórico-artístico de los edificios y bienes artísticos de los paradores.
- Contribuir a preservar el entorno natural de las zonas en las que opera la empresa.

En el futuro, Paradores continuará reforzando sus vínculos con las comunidades locales, fomentará las relaciones con los grupos de interés más próximos a su misión y valores básicos y participará en la generación de alianzas responsables con ellos con el fin de crear valor compartido.

7.1.- Relaciones con los grupos de interés de las comunidades locales

Como consecuencia de este compromiso, Paradores está formalizando una **Política de relaciones con las Comunidades Locales** que permitirá obtener una comprensión mayor del contexto local, identificar prioridades clave, riesgos, impactos y los grupos de interés más relevantes relacionados con Paradores y sus proyectos. Los objetivos básicos de esta política, que previsiblemente se aprobará en 2019, son los siguientes:

- Aumentar la aportación de valor, conocimientos y capacidad de gestión a la inversión estratégica en la comunidad.
- Potenciar un diálogo fluido y permanente con la comunidad local para conocer sus expectativas e integrar las demandas sociales en el negocio a través de un enfoque de creación de valor compartido con la comunidad.
- Desarrollar las herramientas que permitan, por un lado, identificar el impacto y la huella social que las actividades de la empresa puedan tener sobre las comunidades afectadas y, por otro, medir el retorno que tal esfuerzo tiene para la empresa.



Esta política permitirá identificar acciones y proyectos que puedan dar lugar a relaciones estables mutuamente beneficiosas a largo plazo con los grupos de interés locales.

En una reciente encuesta basada en el desempeño de Paradores dirigida a los directores de los Paradores en este apartado durante 2018, se obtienen los siguientes resultados:

1. El 90% de los Paradores consideran relevante o muy relevante su relación con las comunidades locales.
2. Los colectivos con los que tienen más relación son las Administraciones locales y las asociaciones de ámbito local.
3. Un número importante de los Paradores realizan acciones sociales a través de diversas contribuciones, entre ellas: cesión de salones y espacios para actos de asociaciones sin ánimo de lucro, donación de bonos de alojamiento y restauración, promoción y difusión del patrimonio histórico artístico, cooperación educativa con escuelas locales, apoyo a la gastronomía local, etc. Estas colaboraciones se describen en el siguiente apartado.

7.2.- Indicadores de desempeño: Impacto de Paradores en el empleo y en el desarrollo local

Como se ha comentado en este Estado, Paradores desempeña un papel protagonista en la economía de los entornos locales, contribuye a la conservación y disfrute de un importante patrimonio histórico artístico, lleva a cabo actuaciones que ayudan a la protección de los entornos naturales y desarrolla un turismo de calidad diferenciado, accesible y personalizado.

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

Contribución económica:

- Pago de impuestos: 27.543.850 €.
- Sueldos y Salarios: 89.171.210 €.
- Seguros Sociales: 30.841.722 €.
- Pagos a proveedores locales: 45.199.158 €.
- Total pagos a proveedores (incluye el pago del canon de Paradores al Estado): 108.305.974 €.

Contribución social:

- Empleados contratados: 4.569.
- Inversiones en conservación de edificios y equipamientos: 17.244.484 €. Entre las actuaciones más importantes están la reforma integral de los Paradores de Aiguablava y León o las reformas en los Paradores de Jaén, Cangas de Onís, La Gomera, Gredos o Tejada (afectado por un incendio forestal).
- Mantenimiento de instalaciones (sin gastos de personal): 11.495.710 €.
- Canon, aportación de Paradores al Estado: El importe del Canon 2018 ha sido de 3.526.390€. Este importe es destinado a inversiones del Instituto de Turismo de España en la Red de Paradores.
- Donaciones a proyectos sociales: 11.688,20 €.
- Proyectos de cooperación educativa: 184 convenios.
- Proyectos culturales: 6.



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 a 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.

El grueso de la colección de Paradores es la obra artística española del siglo XX. Destaca la importante representación de obra de las Escuelas de Madrid y Vallecas, siendo Paradores la institución con mayor número de obras de este movimiento. En el momento que se adquirieron supuso una importante apuesta por artistas noveles hoy consagrados. Piezas realistas, informalistas y constructivistas, además de obras de artistas no encuadrados en ningún movimiento se encuentran en los paradores, puesto que la renovación, la modernidad, la innovación también forma parte de la cultura española.

Los proyectos 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.

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 2018 la empresa ha invertido 120 000 euros en actuaciones en 15 Paradores.

Difusión

Para dar visibilidad al patrimonio histórico-artístico de Paradores y a la historia de la Red, se llevan a cabo distintas actuaciones en 2018, entre las que es importante mencionar:

- **Microsite del 90 Aniversario de Paradores:** Se activó un microsite específico para rendir homenaje a los 90 años de historia de Paradores con apartados para dar a conocer los 90 Tesoros de nuestro artístico o 90 curiosidades de la Red.
- **Actividad en las redes sociales de Paradores:** Bajo el hastag **#habitaciónconvistas** Paradores difunde contenidos culturales con una media de 4 contenidos semanales para Twitter e Instagram, tratando noticias de actualidad del mundo del arte y la cultura, dando a conocer nuestra colección, edificios, archivo histórico, etc.
- Se ha realizado una actualización del Proyecto **Vive la Historia** en el que se pone de relevancia la historia de los Paradores ESENTIA y potenciar la vivencia que implica hospedarse en un Parador de esas características. Se ha diseñado un folleto y se realizan visitas guiadas habitualmente.

- **Exposición "Paradores. 90 años muy singulares"** Con motivo del 90 aniversario de Paradores, la empresa inauguró la exposición en Madrid "PARADORES. 90 AÑOS MUY SINGULARES". La muestra ofrecía un recorrido a través de las nueve décadas de vida de la cadena pública, a través de fotografías, vídeos, documentos originales, objetos singulares, obras de arte, uniformes, etc. Junto a la historia de Paradores, la exposición muestra la profunda transformación de la sociedad española y una "biografía" del turismo en nuestro país, desde principios del siglo XX a nuestros días, en los que España es la segunda potencia turística mundial y el turismo es un importante motor de la economía. La exposición fue visitada por 2.813 personas.
- **Publicación del libro "La Red de Paradores. Arquitectura e historia del Turismo en España 1911-1951"** escrito por la doctora en arquitectura María José Rodríguez, en colaboración con la editorial Turner. Se publicó una primera edición con 2.000 ejemplares, a la venta en Paradores y librerías. El área de artístico de Paradores coordinó los trabajos necesarios para la publicación del libro: relaciones con la editorial y con la escritora, recopilación de las imágenes, tratamiento de los derechos de autor y reproducción de las fotografías, contacto con más de 30 archivos nacionales e internacionales o gestión de archivos privados.
- **Reedición del mapa de Javier Esperanza.** Con motivo del 90º Aniversario de Paradores se reeditan los emblemáticos grabados del artista Javier Esperanza con el mapa de España y Portugal y la situación de todos los establecimientos. El grabado se ha vuelto a diseñar actualizando el contenido, eliminando los paradores cerrados e incluyendo los nuevos, hasta el próximo Parador de Veruela.
- **Exposición: "Vela Zanetti en la colección de Paradores"**. Durante el cierre del Parador de León por los trabajos de reformas, la Fundación Vela Zanetti y el Ayuntamiento de León acogen, una exposición de obras del artista José Vela Zanetti de la colección artística de Paradores en la labor de mantener viva la obra y figura del artista, además de ampliar la oferta cultural de la ciudad. La muestra reúne 32 óleos sobre papel, que el artista realizó para el Hostal San Marcos, Parador de León con motivo de la inauguración del Hostal en 1965.
- **Muestras por el 90 aniversario en Chinchón y Gredos.** Con motivo del 90º Aniversario del Parador de Gredos, primer Parador de la red, el área de artístico de Paradores plantó un sencillo homenaje que se desarrolla en los espacios de recepción y el salón de los ponentes del Parador. Coincidió, además, con el 40º Aniversario de la Constitución, que terminó de redactarse en el conocido como "Salón de los Ponentes" del Parador de Gredos. Además, el 9 de octubre, día de inauguración del primer Parador de la red, se organizó un pequeño homenaje en el Parador de Chinchón, con personal de Paradores y con la presencia de la Ministra de Turismo, de la Secretaria de Estado de Turismo y del alcalde de Chinchón para celebrar los 90 años de Paradores.
- **Concurso de fotografía "Un día en la vida de Paradores"**. Se convocó un concurso de fotografía dirigido a los trabajadores de Paradores. El objetivo del concurso fotográfico es ilustrar el trabajo que realizan los profesionales que forman parte de la plantilla de Paradores, mostrar la parte que el cliente no aprecia pero que es la que hace posible que Paradores sea un referente en hostelería. Se trata de hacer un homenaje al trabajo de los profesionales de Paradores en el 90 aniversario.
- **Jornadas de puertas abiertas en los Paradores.** También, y con motivo del 90º Aniversario de Paradores, se han realizado jornadas de puertas abiertas en los establecimientos de la red, en los que han participado clientes, vecinos y trabajadores de los paradores.
- **Donación de la obra de Julián Casado Lamoca.** La viuda del pintor Julián Casado decidió donar la obra maestra del pintor a Paradores: "Serie Malevich. Variaciones sobre una misma estructura" (1978-1983). Una única obra compuesta por 42 lienzos de 100 x 81 cm. La obra se ha expuesto de forma permanente en el claustro del Parador de Cuenca. Además, se acordó la cesión temporal a Paradores de más piezas de la colección personal del artista.



7.2.2.- Promoción cultural

El patrimonio cultural es un recurso muy importante para el turismo.

Las rutas culturales: Las rutas siempre han estado ligadas a la historia de Paradores y siempre ha existido la posibilidad de realizar circuitos y recorridos por España de Parador en Parador. Estas rutas son una forma distinta de recorrer los caminos de España que llevan al viajero por las ciudades Patrimonio de la Humanidad de España, los senderos del legado Andaluz, el Camino de Santiago, la Vía de la Plata, los vinos de la Rioja, entre otros.

Paradores es consciente que la organización de rutas culturales para el turismo 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

Por eso en Paradores tenemos un amplio programa de circuitos con más de 40 alternativas de rutas por España viajando de Parador en Parador, de tres o siete noches, que combinan la estancia en establecimientos singulares con propuestas para descubrir fragmentos olvidados de la historia de España, rincones naturales únicos o experiencias gastronómicas inolvidables.

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 2018 son:

- **Ciudades Patrimonio de la Humanidad.** Desde 2005, Paradores colabora con la promoción turística y cultural conjuntamente 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 2018 se llevaron a cabo 10 acciones de promoción conjuntas en el ámbito nacional e internacional. El Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad cumplió en 2018 25 años, y para conmemorar este aniversario y los 90 años de la Red, se realizaron acciones como el I circuito de carreras populares por las 15 ciudades patrimonio y la organización de la Noche Blanca del Patrimonio 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.
- **Festival de Teatro de Mérida.** Paradores promociona el Festival de Teatro Clásico de Mérida 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.

7.2.3.- Promoción de los recursos turísticos

Paradores también contribuye a la promoción turística de España y sus destinos turísticos. 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 culturales.



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 2018, hay que mencionar:

- Participación activa en algunos de los grandes eventos gastronómicos españoles, como Fitur, Madrid Fusión, Día Mundial de la Tapa (promovido por Saborea España) con la finalidad de sumarse al esfuerzo colectivo de promocionar la gastronomía española. En este caso, en el día Mundial de la Tapa, en 2018 Paradores recuperó y puso en las mesas de cada uno de sus restaurantes los famosos Entremeses de Paradores.
- Celebración de la quinta edición del concurso de Tapas entre los cocineros de Paradores.
- El apoyo a los productos de cercanía y de temporada en los desayunos, una de las ofertas más reconocidas por nuestros clientes y en las ofertas del restaurante proponiendo platos con productos locales. En el 2018 se puso en marcha en toda la cadena, el DESAYUNO 10, para poner a disposición de los clientes un amplio y variado surtido de productos en el desayuno poniendo el acento el producto del entorno.
- Colaboración con productores y con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación para incorporar en todas las cartas durante el mes, al menos 1 producto de raza autóctona 100%. 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.
- Participación en distintos eventos organizados por diversas entidades locales y regionales o por el propio establecimiento en función de la temporada gastronómica.

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.

En 2018 la actividad de cooperación educativa con los centros formativos ha sido importante. Se han tramitado prácticas educativas con 184 centros, de los cuales 30 son Universidades, 103 Escuelas de Formación Profesional, 29 Escuelas de Formación Ocupacional y 26 escuelas Internacionales.

En total, se han recibido 549 alumnos en prácticas.

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 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 2018 se han recibido visitas en más del 80% 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, Fundación Gentis, Down Mérida, Down Zafra, Fundación Don Bosco, 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

En 2018 Paradores ha realizado las siguientes acciones:

- ✓ Se han cedido a distintas asociaciones y fundaciones aproximadamente 500 bonos de alojamiento y restauración.
- ✓ Se han cedido cerca de 60 espacios para realizar actividades locales.
- ✓ 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 ONG's que trabajan en proyectos de atención de la infancia. Desde el inicio de la campaña -1 noviembre de 2018- hasta el 28 de febrero de 2019, se han recaudado 9.241 euros.
- ✓ Colaboración con la **Fundación VIII Centenario de la Catedral de Burgos** con 4.950 euros para la celebración del Concierto Homenaje al Camino de Santiago con motivo de la celebración del VIII Centenario de la Catedral de Burgos.
- ✓ 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 participante 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, los Paradores participantes han vendido 10.088 menús y se ha recaudado un importe de 5.034 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.
- ✓ Colaboración con la "Restaurant Week" de El Tenedor en la que participaron 86 restaurantes de Paradores entre el 25 de octubre y el 18 de noviembre. El Tenedor Restaurant Week destina 1€ por cada menú a la ONG Ayuda en Acción.
- ✓ Con motivo de la celebración del 90 aniversario, Paradores puso en marcha la campaña **"Mamá, te invito a Paradores"** destinada a regalar una estancia para dos personas con desayuno incluido a todos los bebés que nacieron el 9 de octubre (día del aniversario de Paradores). Los niños nacidos en España o adoptados legalmente ese día, podían obtener esta estancia una vez que sus padres les inscribiesen en la web www.parador.es aportando el certificado de nacimiento o adopción. En 2018 se han regalado 392 bonos de estancias.
- ✓ Realización de la campaña de solidaria de navidad "Sonrisas de Chocolate". Durante las navidades de 2018/2019, Paradores acordó con la Fundación Juegaterapia donar el importe de todas las tazas de chocolate servidas en las cafeterías de los Paradores y en un foodtruck instalado en la madrileña Plaza de Oriente. La recaudación ha sido de 22.057 euros, el importe, sin IVA, de las 9.855 tazas de chocolate vendidas entre el 14 de diciembre y el 6 de enero.

8.- CADENA DE SUMINISTROS

Paradores forma parte del sector público y no constituye poder adjudicador. Como empresa pública, está sometida a la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público y contrata conforme a una serie de obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil pública le imponen; además, sigue las pautas establecidas en su Código Ético y en su Manual de Buenas Prácticas.

La gestión responsable de la contratación es hoy un factor clave para el éxito de cualquier empresa. Uno de los ámbitos en el que se detecta un riesgo objetivo en la contratación del sector público es el de la corrupción y vulneración e incumplimiento de los principios que deben regir esta 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, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 145."

Para Paradores hay riesgos si la contratación se realiza en condiciones de desigualdad, de parcialidad, de no eficiencia. También los hay si en su 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.

8.1.- Política de contratación

Paradores cuenta con una Instrucción Técnica de Contratación publicada en el perfil del contratante de Paradores de la Plataforma de Contratación del Sector Público. <https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/090d470b-bf23-48d8-ac91-2c39e4e9a0bc/DOC20180726123019INSTRUCCION+INTERNA+DE+CONTRATACION+V2.pdf?MOD=AJPERES>

En dicho perfil también se encuentra publicado el Código Ético de Paradores. <https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/ee38adf5-7e28-44fb-8bd1-12fb74a22f8c/DOC20140415180902codigoetico.pdf?MOD=AJPERES>

En dicha Instrucción técnica de contratación, Paradores asume el compromiso de promover una contratación responsable en los términos recogidos en el artículo 145 de la Ley de Contratación del Sector Público que impulse 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.

En la actualidad, Paradores está trabajando en un nuevo borrador de Instrucción Técnica de Compras que profundice el compromiso de la empresa con la contratación responsable. Se pretende desarrollar una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales en la selección y evaluación de los proveedores conforme a la legislación de aplicación y a los objetivos y estrategia de crecimiento sostenible de la empresa.

Licitaciones

Con base en dicho marco normativo, Paradores desarrolla sus pliegos de contratación en los siguientes términos:

- ✓ La publicidad de todas sus contrataciones en los términos exigidos por la Ley en la Plataforma de Contratación del Sector Público.
- ✓ Garantías de cumplimiento de los principios.
- ✓ La introducción de obligaciones legales de cumplimiento de normas legales en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- ✓ La introducción de criterios de protección medioambientales.
- ✓ 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.
- ✓ Prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados. En este punto, Paradores cuenta con una Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios en la que se establecen una serie de controles previos y durante la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc.

8.2.- Indicadores de desempeño

El volumen anual de pagos a proveedores a 31 de diciembre es de 108.305.974 euros.

	Importe	%
Compras centralizadas	63.106.815	58,30%
Compras desde los Paradores (proveedores locales)	45.199.158	41,70%
Total	108.305.974	100,00%

Como parte de los requisitos de sostenibilidad en las materias social y de medio ambiente, la dirección de compras ha introducido los siguientes elementos en los pliegos de contratación durante 2018:

- En todas las compras gestionadas a través de la Dirección de Compras se introducen cláusulas sociales o medio ambientales.
- 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 776.022 € en Centros Especiales de Empleo.
- Se han firmado 24 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente, 145 con cláusulas sociales, 145 con cláusulas laborales.

Evaluación de proveedores

Paradores evalúa la calidad técnica de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de encuestas de calidad en los establecimientos e informes técnicos.

En 2018, la Dirección de Compras ha realizado 263 encuestas a los Paradores con el resultado de que el 89% de proveedores han sido valorados satisfactoriamente.



En 2019 Paradores ha puesto en marcha diferentes iniciativas para mejorar los procedimientos de contratación, su transparencia y optimizar la introducción de cláusulas sociales y ambientales para la selección y valoración de nuestros proveedores. En concreto:

Diseño e implementación de una plataforma de gestión interna de expedientes de contratación, con control de tiempos, que conlleva una gestión más transparente y segura desde el punto de vista jurídico y licitación electrónica. Esto supondrá los siguientes beneficios:

- Mejora de la eficiencia de los procedimientos.
- Implantación de la firma electrónica en los procesos de contratación (medida transversal).
- Sistema de registro electrónico (medida transversal).
- Sistema de notificaciones electrónicas fehacientes (medida transversal).
- Sistema de comunicaciones electrónicas (medida transversal).
- Desarrollo del gestor documental conforme al esquema nacional de interoperabilidad.



9.- CONSUMIDORES

A cierre de 2018, más de 1.423.014 clientes se alojaron en los distintos establecimientos de la cadena y casi 2.116.819 disfrutaron de la gastronomía en sus restaurantes.

Para atender satisfactoriamente a sus clientes, Paradores trabaja 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.
- 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, entre ellas, 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** (integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria) implantado en todos los Paradores y en los Servicios Centrales de la empresa. Permite gestionar de manera eficaz y 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 por las normas ISO 9001, UNE 182001 e ISO: 14001.
- **Medición de la calidad percibida.** Paradores cuenta con la herramienta "Guest Intelligence" que se implantó en 2016. Esta herramienta permite controlar y gestionar la reputación on line 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 de lo que gusta o desagrade a los clientes, tendencias, etc. información que permite generar nuevos estándares de calidad, planes de mejora y pilotar la estrategia de gestión de la reputación on line de la empresa.

9.1.- Cómo nos perciben los clientes

La percepción global de la calidad de Paradores en el año 2018 ha sido muy positiva con respecto al año anterior, con un crecimiento del Índice de Reputación Online (GRI) de 0,6 puntos porcentuales hasta llegar al 87,2%, impulsado principalmente por el crecimiento en la mayoría de los distintos canales online, principalmente en Google y TripAdvisor. Este incremento del GRI de la marca Paradores está basado en el aumento de opiniones positivas que han evolucionado del siguiente modo: el 75,4% del año 2016, el 79,8% en el 2017 y el 80,2% en 2018.

Si tenemos en cuenta los registros obtenidos a través de nuestros cuestionarios internos de satisfacción, podemos afirmar que la visión que nuestros huéspedes tienen sobre los establecimientos de Paradores es excelente, dado que el Índice de Satisfacción General (OVERALL) es de 4,5 sobre 5, manteniendo el valor alcanzado en el ejercicio anterior.

Además, tenemos un Índice de Recomendación (NPS) del 52,4 mejorando en 3,9 puntos porcentuales el valor alcanzado en 2017, cuando se situó en 48.5. En ambos casos, son cifras que mejoran los índices alcanzados en 2016 y los obtenidos por otras cadenas hoteleras que son referencia en este sector.

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 de clientes en el programa de fidelización "Amigos de Paradores" que al cierre de 2018 llegó a los 984.419 titulares.

9.2.- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Uno de los compromisos más importantes de Paradores es 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.

Por medio de esta política, Paradores puede identificar los temas relevantes que más interesan a los clientes, generar un clima de confianza y credibilidad y darles una respuesta fiable, rápida y satisfactoria.

La falta de atención de las quejas comporta diversos riesgos para la sostenibilidad. El hecho de no atender las quejas de nuestros clientes motiva:

- En primer lugar, un malestar añadido de dichos clientes a la queja o problema inicial que nos hayan planteado. Además, el no dar respuesta en estos casos genera una negativa imagen de la empresa, máxime en esta época en la que los clientes utilizan luego las redes sociales o portales de opinión para reflejar su frustración, lo que implica que sean muchas las personas a las que llegan este tipo de incidencias.
- En segundo lugar, es importante dar respuesta a las quejas y reclamaciones de los clientes en unos plazos razonables y el no hacerlo así genera una imagen de dejadez hacia el cliente o incluso falta de interés hacia sus impresiones y comentarios.
- En tercer lugar, la empresa pierde una oportunidad para identificar a fondo el problema y generar mejoras.

Por estos motivos, Paradores es una empresa abierta a atender todo tipo de sugerencias, comentarios y eventuales reclamaciones de nuestros clientes.

✓ **Comunicación permanente**

Parte de la comunicación que mantenemos con los clientes se orienta a la gestión de reclamaciones. Los clientes tienen 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 2018:**

Dentro del volumen total de servicios que se realizan en Paradores, las incidencias representan una cifra insignificante. El número total de incidencias registradas por el Servicio de Atención al Cliente en 2018 ha sido de 2.006. Los motivos de estas incidencias son los siguientes:

Nº de incidencias	Motivos
933	Tarifas de venta anticipada Tarjetas y cajas regalo. Disconformidad ofertas. Disponibilidad ofertas, tarjetas regalo, bonos. Página web Teléfono 902 Mejore precios en otros portales Central de reservas. Precio excesivo
909	Por distintos servicios prestados en los Paradores
164	Otros

9.3.- 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 en todos los Paradores, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la legislación y del Sistema de Gestión de Calidad en el que se integra el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) en las cocinas, restaurantes y cafeterías de los Paradores. Este esfuerzo nos permite garantizar la inocuidad alimentaria con la eliminación de la contaminación alimentaria de sustancias químicas, microbiológicas y físicas nocivas, lo que minimiza las probabilidades de intoxicaciones alimentarias de clientes y empleados.

- El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) es un sistema de autocontrol de carácter preventivo que consiste en identificar, evaluar y prevenir los riesgos de contaminación de los productos a nivel físico, químico y biológico en todo el proceso relacionado con el tratamiento de los alimentos: desde la selección de proveedores, la formación del personal, las infraestructuras en el área de restauración y los métodos de trabajo, las buenas prácticas en la manipulación de los alimentos, la documentación del sistema y hasta después del consumo de los alimentos con procedimientos que garantizan la trazabilidad de los alimentos.
- El sistema permite identificar y evaluar los riesgos de contaminación y establecer medidas preventivas y correctivas para su control, asegurando las condiciones y prácticas que preservan la calidad y la inocuidad de los alimentos.
- Para asegurar que el APPCC se aplica correctamente, se llevan a cabo diversas auditorías trimestrales sobre parámetros de manipulación de alimentos, infraestructuras y procesos, y se toman muestras del agua de consumo humano, de los alimentos, de las superficies de trabajo, de los manipuladores y del aceite de las freidoras, según los requisitos exigidos por la normativa de referencia. Estas muestras permiten obtener resultados analíticos que indican el correcto nivel higiénico y de seguridad de las elaboraciones culinarias, de las instalaciones y de los empleados.

✓ **Prevención de la legionella**

Con el fin de asegurar la ausencia de legionella en nuestras instalaciones, la empresa también realiza importantes actuaciones. Entre ellas:

- El plan preventivo del Parador que recoge las tareas que hay que realizar en las instalaciones de riesgo. Para gestionar este plan, el personal de los servicios técnicos del Parador dispone de formación homologada. Esta formación le permite realizar la limpieza y desinfección de las instalaciones con riesgo de proliferación de legionella y aplica los protocolos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente para estas instalaciones.
- Dispone de los servicios de una empresa experta que realiza visitas anuales de inspección y control de legionella pneumophila en todas las instalaciones con riesgo de proliferación en todos los Paradores. En las visitas de inspección se revisan los trabajos de limpieza y desinfección realizados por el personal de mantenimiento de los Paradores, se realiza la revisión anual de las instalaciones con probabilidad de proliferación y dispersión de legionella, según establece el Real Decreto 865/2003 en su Artículo 2, y se recogen muestras para evaluación de las instalaciones con probabilidad de proliferación y dispersión de legionella, según establece el Anexo 6 del Real Decreto 865/2003, que se transportan al laboratorio conforme establece el Anexo 6 del Real Decreto 865/2003.

En el caso de un resultado analítico "incorrecto", se comunica de manera inmediata al Parador afectado y al área de calidad corporativa. En este caso, el Parador realiza el tratamiento de choque de limpieza y desinfección establecido y se repite la toma de muestras y el control analítico para asegurar que se ha eliminado el riesgo.

✓ **Calidad del agua de piscinas y spas y calidad del aire en piscinas cubiertas.**

Para garantizar la seguridad de clientes en piscinas y spas, la empresa tiene en funcionamiento distintos instrumentos. Los más importantes son:

- El manual de autocontrol ajustado a la legislación vigente. Este manual está compuesto por distintas actuaciones dirigidas a evitar los riesgos derivados de la utilización de las piscinas y spas y prevenir la contaminación. Entre otros, se realizan los siguientes controles:
- Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en el Anexo III del R.D 742/2013.
- Toma de muestras para la realización de los ensayos analíticos recogidos en el Anexo I del R.D. 742/2013 y transporte al laboratorio.
- Medición de parámetros "in situ" de temperatura (solo en vasos climatizados), transparencia, tiempo de recirculación y desinfectante residual (cloro libre residual y cloro combinado residual).
- Controles "in situ" de calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas para la realización de las mediciones recogidas en el Anexo II del R.D. 742/2013.
- También se dispone de protocolos de emergencia para atender a los clientes en caso de accidente y un socorrista que vigila la seguridad 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 la misma.

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 las mismas.

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 2018 antes de impuestos ha sido de 16.615.576 euros y el resultado del ejercicio después del impuesto de sociedades ha sido de 15.080.307 euros.

Volumen de impuestos sobre beneficios:

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio 2018 ha sido de 1.535.269 euros.

Subvenciones:

El importe de las subvenciones reconocidas durante el ejercicio 2018 es de 16.312 euros. Además, se han recibido una donación de objetos artísticos valorados en 150.000 euros. Existen otras subvenciones concedidas en este ejercicio que no han sido reconocidas por no estar ejecutadas totalmente las inversiones objeto de la subvención.

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).

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº página	Epígrafe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 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 tendencias que pueden afectar a su futura evolución. 6) Los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 102-2 102-3 102-5 102-6 102-7	Nombre de la organización Actividades, marcas productos Ubicación, Propiedad y forma jurídica Mercados Tamaño de la organización	57-61	1. Nombre de la organización 2. Propiedad y forma jurídica 3. Estructura, organización, 4. Mercados, 5. Distribución geográfica 6. Principales magnitudes 7. Modelo de negocio
Políticas	Descripción de las políticas que aplica respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1) Los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2) Los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103-1 103-2	En foque de gestión	61-64	1. Tendencias que afecten a su evolución, riesgos, 2. Sostenibilidad
Seguimiento de políticas	Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados pertinentes que permitan: 1) El seguimiento y evaluación de los progresos y 2) Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores.	103-1 103-2 103-3	Enfoque de gestión	63-64	1. Sostenibilidad
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	63-64 66 76 98-100	1. Tendencias que afecten a su evolución, riesgos, 2. Gestión de riesgos medio ambientales 3. Riesgos área de empleados 4. Riesgos penales

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº página	Epígrafe	
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 y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental;	103	Enfoque de gestión sobre los distintos aspectos medio ambientales: contaminación, economía circular, recursos naturales, agua, energía, cambio climático	65-75	1. Política de Calidad y Medio Ambiente
	2)	Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales;	102-15	102-15 Impactos y riesgos		2. Sistema de gestión medio ambiental
	3)	La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.				3. Gestión de Riesgos
	4)	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.				4. Medidas para gestionar las emisiones de carbono
	5)	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;				5. Medidas para gestionar las emisiones de carbono
	6)	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.				6. Economía circular y gestión de residuos
	7)	Consumo de materias primas				7. Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales
	8)	Consumo, directo e indirecto, de energía,				8. Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso
	9)	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce				9. Consumo directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.
	10)	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.				10. Uso de energías renovables
	11)	Biodiversidad				11. Cambio climático
EMPLEADOS						
	Empleo					
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	102-8 405-1	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	76-77	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	77-78	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	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	79	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº página	Epígrafe
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	80	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.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	81	Brecha salarial
	Implantación de políticas de desconexión laboral	201-3	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	83	Pago a sistemas de previsión de ahorro a largo plazo Implantación de políticas de desconexión laboral.
	Empleados con discapacidad	405-1	Grupos Vulnerables	83	Empleados con discapacidad
Organización del trabajo					
	Medidas de conciliación	103	Informes de gestión, Medidas conciliación	83-84	Conciliación
	Número de horas de absentismo	403-2	Tasas de absentismo laboral desglosados por región y sexo	85	Absentismo laboral
Salud y seguridad laboral					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103 403-1 403-4	103 - Enfoque de Gestión 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	85-86	Salud y seguridad laboral
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo.	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	87-90	Siniestralidad laboral
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	90	Enfermedad profesional
Relaciones Laborales					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	91	Relaciones laborales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	92	Relaciones laborales
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	92	Relaciones laborales

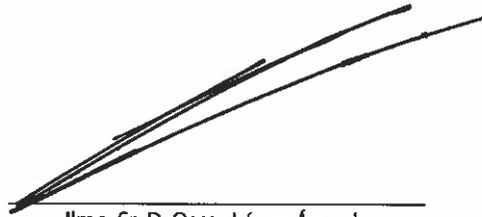
Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº página	Epígrafe
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	92-93	Formación de los empleados
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación/año/empleo	93	Formación de los empleados
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad				
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad	103 405-1	Informes de gestión Grupos vulnerables	94	Accesibilidad personas con discapacidad
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103 401-3 405-1	Planes de Igualdad y medidas 401-3 Permiso parental 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	94-95	Igualdad
	DERECHOS HUMANOS				
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos;	103	Gestión de derechos humanos	96	Derechos Humanos
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	412-2 412-3	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos. 412-3 Medidas adoptadas, grado de desarrollo de las medidas y fechas de implantación o ejecución	96-97	Derechos Humanos
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	411-1	Casos de discriminación y acciones emprendidas	97	Derechos Humanos
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	407-1	Las operaciones y los proveedores en los que los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puedan infringirse o corran riesgo significativo	97	Derechos Humanos

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº página	Epígrafe
CORRUPCION Y SOBORNO					
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno ³	205-2	205-2, Procedimientos anti corrupción: medidas adoptadas, grado de desarrollo de las medidas y fechas de implantación o ejecución.	98-100	Corrupción y soborno, medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno
		205-3	205-3, casos de corrupción		
	Medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales.	205-2	Procedimientos anti Corrupción: políticas y procedimientos anticorrupción Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	99-100	Corrupción y soborno, medidas adoptadas para luchar contra el blanqueo de capitales
SOCIEDAD:					
	Compromiso de la empresa por el Desarrollo Sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	203-1b	203-1b Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	101-102	Indicadores de desempeño: impacto de Paradores Enel empleo y el desarrollo local
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-2	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		
		204-1	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	102	Relaciones con los grupos de interés de las comunidades locales
	Las acciones de asociación o patrocinio.	413-1	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	102-107	Conservación y difusión del patrimonio histórico-artístico, promoción cultural, promoción de los recursos turísticos, gastronomía, cooperación con la comunidad educativa, donaciones
		413-2	413-2, Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		
	Subcontratación y proveedores				
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	308-1	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	108-110	Política de contratación, licitaciones, indicadores de desempeño.
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	414-1	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		
	Consumidores				
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103-2	Enfoque de gestión, atención quejas y reclamaciones	111-113	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	103	Enfoque de gestión, medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	113-115	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI	Descripción GRI	Nº página	Epígrafe
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	116	Beneficios
	Impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	116	Impuestos
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	116	Subvenciones recibidas



En el Consejo de Administración del 28 de marzo de 2019, se ha acordado la formulación de las presentes cuentas anuales (comprendivas del Balance, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de cambios en el patrimonio neto, Estado de flujos de efectivo y Memoria) que consta de 48 páginas y del Informe de gestión que incluye el Estado de información no financiera y consta de 74 páginas, correspondientes al ejercicio 2018 y que firman los miembros del mismo:



Ilmo. Sr. D. Oscar López Águeda
(PRESIDENTE-CONSEJERO DELEGADO)

CONSEJEROS:



D^a. Aida Fernández González



D^a. María Teresa Santolaria Solano



D. José Guillermo Ferraz Corell



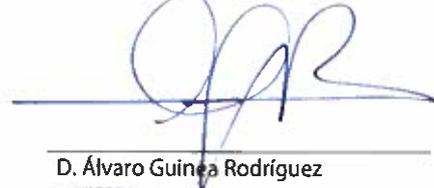
D. Santos Casto Nogales Aguilar



D. José María Martínez López



D. Gonzalo Ceballos Watling



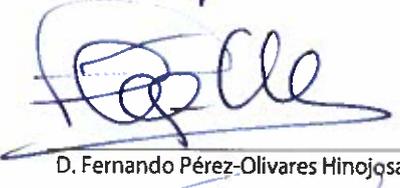
D. Álvaro Guinea Rodríguez



D^a. Antonia Sastre Lompart



D^a. Lara María Arranz Faz



D. Fernando Pérez-Olivares Hinojosa



D. Guillermo Martín Jiménez



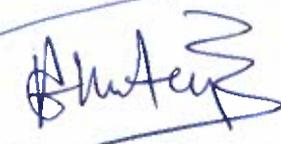
D. Luis García Martín



D. Esteban Roca Morales



D. Francisco Martín Aguirre



D. Rafael García Monteys
(SECRETARIO)