

Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal)

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera del
ejercicio 2023

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA DE PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.M.E., S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) DEL EJERCICIO 2023

Al Accionista Único de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal):

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 2023, de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante la Sociedad) que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

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

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de la Sociedad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (Sociedad Unipersonal). 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 con 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. (Sociedad Unipersonal) 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 Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del 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 la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

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

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

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

- Reuniones con el personal de la Sociedad para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2023 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. (Sociedad Unipersonal) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, 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 García

4 de abril de 2024



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2023

1.- INTRODUCCIÓN

1.1 Criterios de elaboración y alcance del Estado de Información No Financiera

1.2 Hitos 2023

2.- MODELO DE NEGOCIO

2.1 Organización

2.2 Modelo de Negocio

2.3 Estructuras de gobierno corporativo

2.4 Gestión de riesgos

2.5 Plan Estratégico de Paradores

2.6 Plan de sostenibilidad

2.7 Materialidad

3.- ASPECTOS AMBIENTALES

3.1. Gestión de Riesgos Ambientales

3.2. Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental

3.3. Desempeños 2023:

3.3.1- Medio ambiente

3.3.2- Economía circular y gestión de residuos

3.3.3- Uso sostenible de los recursos naturales

3.3.4- Plan de Acción Climática

3.3.5- Protección de la Biodiversidad

4.- ASPECTOS SOCIALES

4.1. Nuestras personas

4.1.1.- Indicadores de Empleo

4.1.2.- Gestión de Ofertas Públicas de Empleo

4.1.3.- Organización del Trabajo y Conciliación

4.1.4.- Salud y Seguridad Laboral

4.1.5.- Relaciones Laborales

4.1.6.- Formación y desarrollo de los empleados

4.1.7.- Discapacidad

4.1.8.- Igualdad y Diversidad

4.2. Nuestros clientes

4.2.1.- Cómo nos perciben los Clientes

4.2.2.- Campañas de marca

4.2.3.- Sistemas de reclamación

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

4.3. Nuestros proveedores

4.3.1.- Política de Contratación

4.3.2.- Evaluación de Proveedores

4.3.3.- Desempeño en 2023

4.3.4.- Desarrollo de las compras sostenibles

4.4. Nuestras comunidades: compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

4.4.1.- Balance Social

4.4.2.- Impacto de Paradores en el desarrollo local

5.- GOBERNANZA

5.1. Derechos Humanos

5.2. Corrupción y Soborno

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

5.2.2.- Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

5.3. Digitalización y Ciberseguridad

5.4. Otros avances de interés en gobernanza

6.- INFORMACIÓN FISCAL

ANEXOS:

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

ANEXO 2. DETALLE DE LA HUELLA DE CARBONO DE PARADORES POR ALCANCE, FUENTES DE EMISIÓN Y CATEGORÍAS. EVOLUCIÓN ANUAL DE EMISIONES

ANEXO 3. DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO

ANEXO 4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONCILIACIÓN

ANEXO 5. EVOLUCIÓN DEL ABSENTISMO

ANEXO 6. DETALLE DE LA EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES

ANEXO 7. DISTRIBUCIÓN DE LOS ACCIDENTES SEGÚN PUESTO DE TRABAJO

ANEXO 8. DETALLE DE LA ACCIÓN FORMATIVA POR TIPO DE CURSO

ANEXO 9. EVOLUTIVA PLANES DE DESARROLLO

ANEXO 10. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS

ANEXO 11. RESULTADOS OBTENIDOS APPCC

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Criterios de elaboración y alcance del Estado de Información No Financiera

La elaboración del Estado de Información No Financiera de 2023 (en adelante “el informe” o “EINF”) 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.

El alcance del presente Estado de Información No Financiera incluye la información relativa al ejercicio 2023 de Paradores de Turismo de España, S.M.E.S.A., en el ámbito ambiental, social y de gobernanza, y ha sido supervisado por verificador independiente.

Para elaborar este Estado de Información No Financiera, se han tomado como referencia los Estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI). En el ANEXO 1 de este documento se incluye una tabla con la relación entre los requerimientos legales y los estándares GRI.

1.2.- Hitos más significativos en Paradores durante 2023

ENERO

PREMIO AL MEJOR STAND DE FITUR

La cadena hotelera pública logra el galardón en la categoría de empresas, un reconocimiento que ya consiguió también en el año 2020 y 2022.

320 M€ EN INGRESOS EN 2023

Paradores cierra el ejercicio con unos ingresos de 323,47 millones de € y un resultado final de 24,46 millones de euros.

PREMIO EUROPEO DE PUBLICIDAD

La ilustración de la campaña, “Amantes de Invierno” ha obtenido el bronce en la categoría “Impresión y Exterior” en la edición 2022 de los *ADGE Awards*.

FEBRERO

PREMIO OLA GRAVITY WAVE AL MEJOR PRODUCTO DE ECONOMÍA CIRCULAR

La instalación de mesas y bancos sostenibles en el Parador de El Saler fabricados con redes de pesca recuperadas del Mediterráneo donde se reconoce la excepcional implicación y compromiso de empresas y pescadores con la limpieza de los océanos.

DISTINCIÓN DE HONOR AL “FOMENTO DE LA INSERCIÓN LABORAL EN EL ÁMBITO TURÍSTICO”

La facultad de turismo de la Universidad de Málaga otorgó a paradores la distinción de honor como reconocimiento a sus esfuerzos por fomentar la inclusión laboral en el sector turístico.

MARZO

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMA LA “BASURALEZA”

Esta actuación forma parte de la campaña "1m2 por los ríos, lagos y embalses", una acción creada por el Proyecto Libera desde SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes para concienciar y movilizar a la ciudadanía sobre el respeto a los entornos naturales.

REAPERTURA DEL PARADOR DE CIUDAD RODRIGO

La obra de reacondicionamiento ha consistido en la renovación de los aseos comunes y privados, sistemas de climatización y carpintería interior, suelo radiante en cafetería, restaurante, recepción y galería. La actuación ha supuesto una inversión total de 1,8 millones de euros.

PREMIO "MEJOR HOTEL EN ENTORNO NATURAL DE ESPAÑA"

Esta distinción otorgada por los lectores de *National Geographic* coincide con la incorporación del Parador de Costa da Morte al programa "Naturaleza para los sentidos".

PREMIO EMPORIA DE ARQUITECTURA EFÍMERA

Los premios EMPORIA seleccionan los mejores trabajos en el campo de la arquitectura y el diseño efímeros en España. En esta ocasión recae el galardón en el stand de Paradores FITUR 2022 basado en un gran claustro y una galería de arcos realizados con varillas metálicas que generaba un paseo entre cuadros con imágenes de diferentes Paradores.

ABRIL

REAPERTURA DEL PARADOR DE CALAHORRA

Las obras han tenido como eje principal la renovación de instalaciones, cambio del solado en cafetería y restaurante. La inversión de las obras asciende a 830.000€.

INCORPORACIÓN DEL CICLOTURISMO DENTRO DE LAS EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS PARA SUS CLIENTES

Inicialmente se han adaptado 26 establecimientos con servicios especiales. Estos paradores ofrecen rutas personalizadas en las proximidades. Además, cuentan con servicios asociados de tiendas, talleres y alquiler de bicicletas.

MAYO

20 ANIVERSARIO DEL PARADOR DE LERMA

Se ha llevado a cabo un importante proyecto artístico y una renovación decorativa del patio de Bolaños.

JUNIO

COOPERACIÓN ENTRE PARADORES Y FUNDACIÓN ONCE

Ambas entidades firmaron un Convenio de colaboración para promover la incorporación de personas con discapacidad como parte de la plantilla de Paradores.

COLABORACIÓN ENTRE PARADORES Y EL FESTIVAL DE TEATRO CLÁSICO DE ALMAGRO

El Parador se ha convertido en escenario del festival acogiendo la sección "Versos Libres a Plena Luz" del Ateneo de Almagro, un ciclo de coloquios con artistas de la talla de Beatriz Argüello, María Adán o Pepe Viyuela. Ha albergado también el programa del Ateneo "A escena, teatro y moda" con entrevistas a diseñadores y críticos. Ha programado visitas teatralizadas al convento de Santa Catalina y un menú especial inspirado en el Siglo de Oro.

RECONOCIMIENTOS A LA CAMPAÑA DE MARCA DE PARADORES "VUELVE A SOÑAR"

La campaña de marca "Vuelve a soñar" ha cosechado tres nuevos reconocimientos: un bronce en la categoría publicidad en prensa de los Premios Laus; un bronce en dirección de arte e ilustración en el Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria y otro bronce en el *World Independent Advertising Awards* (WINA) en la categoría de *Print Craft – Illustration*. La campaña galardonada se compone de cuatro piezas que se corresponden a cada estación del año.

REAPERTURA DEL PARADOR DE BENAVENTE

Las obras han tenido como eje principal la renovación completa de 30 habitaciones y la redecoración de las zonas comunes. La actuación ha supuesto una inversión total de 1,6 millones de euros.

RESTAURACIÓN DE SU COLECCIÓN ARTÍSTICA

Paradores ha restaurado 39 piezas de su colección de arte de los Paradores de Toledo, Úbeda, Cazorla, Ayamonte, Corias, Jávea y Santiago. Se trata de obras de arte variadas que incluyen desde talla y mobiliario de los siglos XVII al XX a pintura contemporánea de autores como Martínez Novillo, Liliane Lees-Ranceze o José María Molina Ciges.

JULIO

COLABORACIÓN CON CIVITATIS PARA OFRECER EXPERIENCIAS EN DESTINO

El acuerdo entre Paradores y Civitatis amplió el catálogo de experiencias en destino a disposición de los clientes en más de 4.000 actividades.

PARTICIPACIÓN EN LAS CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN DE LA FUNDACIÓN OCEANOGRÀFIC

Ambas instituciones llaman la atención sobre la concienciación sobre el cuidado de los océanos mediante una gestión responsable de los residuos para que no terminen en el mar y la protección de nuestros bosques submarinos.

RECONOCIMIENTO AL PARADOR DE BAIONA

Los viajeros de la reputada guía *Lonely Planet* reconocen al parador de Baiona como el más bonito. En las votaciones finales el ganador ha competido con los Paradores de Granada, La Gomera y Hondarribia.

DESPLIEGUE DE PUNTOS DE RECARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS

Se aprueba la instalación de 294 puntos de carga en 88 paradores. El proyecto supone una inversión estimada de 4,2 millones de euros.

AGOSTO

ACTUACIONES PARA LA PROTECCIÓN DE ECOSISTEMAS DE TORTUGA MARINA

Paradores protege 5 nidos de tortuga situados en la playa anexa al parador de El Saler. Gracias a esta actuación han nacido 62 tortugas de los 66 huevos del primer nido instalado. El objetivo de esta acción es garantizar el nacimiento de las crías de esta especie marina amenazada evitando la posible interferencia de turistas o curiosos en plena época estival.

REAPERTURA DEL PARADOR DE LA PALMA

El Parador de La Palma reabre tras cuatro meses de cierre por obras de remodelación y mejora de sus instalaciones. En esta primera fase se ejecutaron 655.000 € en una reforma integral de la cocina, piscina, cambio total de tuberías e instalación de sistemas de automatización. La segunda fase se llevará a cabo durante 2024 con una inversión de 1.258.000€.

SEPTIEMBRE

PARADORES PARTICIPA EN “LA NOCHE DEL PATRIMONIO”

Los Paradores de Alcalá de Henares, Ávila, Cáceres, Córdoba, Mérida, Salamanca, Segovia, Toledo y Úbeda han organizado visitas guiadas, actuaciones musicales y cenas temáticas para acercar al público la historia y el rico patrimonio que albergan.

PARADORES LANZA UN PHOTOWALK EN ARTIES

El taller se ha desarrollado del 20 al 22 de octubre en el Parador de Arties, en pleno corazón del leridano Valle de Arán. Javier Vallhonrat, que ejerció como artista invitado, profundizó en todas las fases del proceso creativo. A su vez dirigió y acompañó a los participantes en la documentación del entorno natural.

OCTUBRE

REAPERTURA DEL PARADOR DE PONTEVEDRA

Las obras han tenido como eje principal la renovación de la cubierta y de las instalaciones para mejorar la eficiencia energética. La actuación ha supuesto una inversión total de más de 1,7 millones de euros.

DISTINCIÓN AL PROGRAMA “NATURALEZA PARA LOS SENTIDOS”

El programa para la biodiversidad promovido por Paradores es reconocido como una de las mejores iniciativas para impulsar el cuidado de la naturaleza en los Premios “Transformación hacia una Economía Sostenible” organizados por EXPANSIÓN, Bankinter y KPMG.

NOVIEMBRE

PREMIO “MEJOR SPA DE BIENESTAR” PARA EL PARADOR DE COSTA DA MORTE ELEGIDO

Los Premios *Wellness Experience* reconocen a los mejores establecimientos *wellness* en la Península Ibérica (España, Portugal y Andorra) y el resto de Europa. Estos galardones distinguen la innovación, sostenibilidad y excelencia de las instalaciones, así como los modelos de gestión, terapias y tratamientos.

DOBLE PREMIO PARA LA CAMPAÑA DE MARCA DE PARADORES

‘Inolvidables’, alcanzó el Primer Premio en la categoría Mejor Anuncio en Gráfica en los Premios Control 2023 . La campaña también ha sido galardonada en la categoría “Best Branding Gráfica” en los Best!N Travel. Todas las creativities de Paradores están diseñadas por la agencia Darwin & Verne a partir de los principales ejes de comunicación hotelera: patrimonio cultural, servicio de calidad, gastronomía tradicional y sostenibilidad.

DICIEMBRE

NOMBRAMIENTO DE RAQUEL SÁNCHEZ PRESIDENTA – CONSEJERA DELEGADA DE LA COMPAÑÍA

El Consejo de Administración ha nombrado a Raquel Sánchez nueva presidenta-consejera delegada sustituyendo en el cargo a Pedro Saura.

2.- MODELO DE NEGOCIO

2.1.- Organización

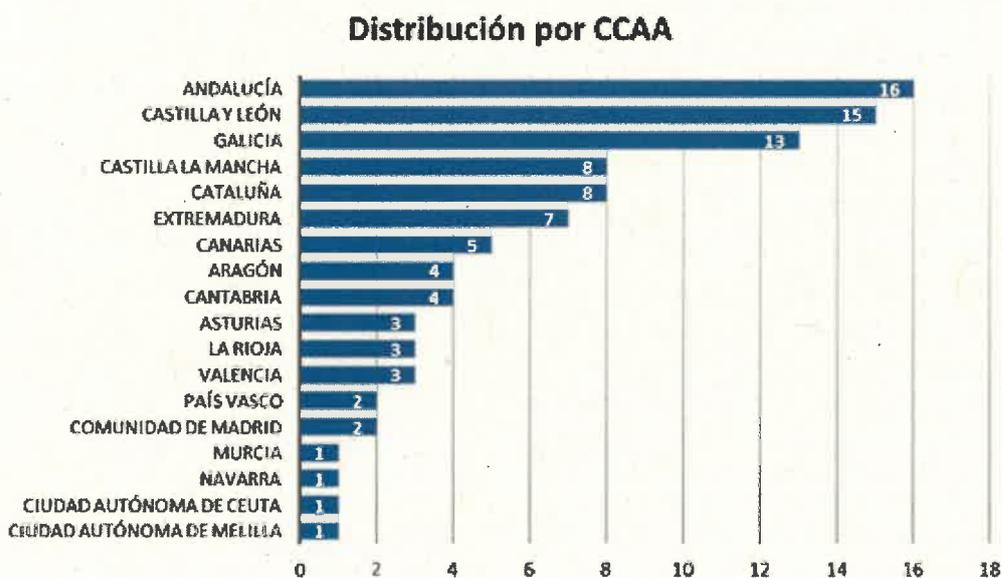
Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (en adelante “Paradores” o “la sociedad”), es una empresa pública que explota una red hotelera de 97 establecimientos, propiedad del Estado Español, destinada a

fomentar el desarrollo turístico español, conservar el patrimonio histórico artístico y promocionar la gastronomía a través de sus restaurantes.

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.

Distribución geográfica de los centros de trabajo: Los 97 Paradores de la Red Pública se distribuyen en la Península Ibérica, Canarias, Ceuta y Melilla. Paradores tiene, por tanto, representación en todas las Comunidades Autónomas excepto en las Islas Baleares, si bien, en esta Comunidad, se encuentra en construcción por parte de TURESPAÑA el futuro Parador de Ibiza. Paradores cuenta también con un establecimiento franquiciado en Portugal, parador Casa da Ínsua, ubicado en la localidad de Penalva do Castelo.

La distribución de Paradores por Comunidades Autónomas es la siguiente:



2.2.- Modelo de negocio

El modelo de negocio de Paradores se cimienta en su misión, visión y valores. Hoy, 96 años después, Paradores conserva sus principios fundacionales, aunque adaptados a las necesidades del cliente actual. De este modo, 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 en materia económica, social y medioambiental.



Principios directores:

- **Gobernanza:** Paradores tiene un sistema de gobierno corporativo sólido que garantiza el cumplimiento de la misión de la empresa, la calidad de servicio, la transparencia, la legislación, la promoción de la marca y el desarrollo de un negocio rentable, sólido, responsable y sostenible
- **Calidad:** Paradores vertebra su propuesta de valor diferencial a partir de su política de calidad y enfoque *User Centric Design*. Bajo el principio de mejora continua Paradores ha consolidado un Sistema Integrado de Gestión cimentado en tres pilares: Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria. Paradores cuenta con la certificación por las normas de referencia internacionales ISO 14001 de Gestión Medioambiental e ISO 9001 de Gestión de la Calidad y por la ISO 22483 (Q de Calidad Turística) en todos sus establecimientos.
- **Excelencia en el servicio:** Paradores, a lo largo de su historia, siempre se ha caracterizado por su orientación a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en su lema "**amabilidad, calidad, leyenda**". Por eso, Paradores orienta sus esfuerzos a que cada contacto entre la organización y el cliente sea una experiencia positiva, de manera que se genere un vínculo emocional entre ambas partes que haga que el cliente quiera alojarse de nuevo en Paradores y que recomiende Paradores a sus amigos y familiares.
- **Experiencias integrales:** Paradores trabaja para potenciar las experiencias que puede realizar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una oferta turística diferenciada, dada la variedad de oferta que hay en la Red de Paradores.
- **Marca y reputación.** Paradores es conocedora del papel estratégico que ejercen las marcas como activos intangibles. Para ello evalúa los canales y planifica sus estrategias de comunicación atendiendo a 3 valores clave: diferenciación, reconocimiento y creatividad
- **Promoción de la restauración:** Desde sus orígenes, Paradores ha promocionado la cocina regional como patrimonio inmaterial de la cultura, ha rescatado antiguas tradiciones culinarias y ha ofrecido experiencias gastronómicas innovadoras a sus clientes.
- **La acción comercial:** Paradores apuesta por la excelencia comercial a través de la optimización de los ingresos y la fidelización de sus clientes, adaptando la acción comercial a los desafíos y oportunidades del momento
- **Negocio sostenible:** Paradores es una empresa comprometida con la actuación ética de la organización y defiende un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos. La empresa asume los principales marcos de referencia internacionales promovidos por las Naciones

Unidas para la gestión sostenible y vehicula sus iniciativas a través del Plan de sostenibilidad 2021-2024.

- **Equipo Paradores.** Paradores apuesta por unas relaciones laborales basadas en la confianza, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve el valor de sus personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado, facilitar las mejores oportunidades de desarrollo profesional, promover el respeto por la diversidad y la igualdad, garantizar la seguridad y salud laboral, mejorar la conciliación del trabajo con la vida personal y familiar y reconocer, con equidad, el compromiso, el esfuerzo, el talento y los logros obtenidos.
- **Excelencia en los espacios:** El mantenimiento y la mejora de los inmuebles, instalaciones y decoraciones son una prioridad estratégica conectada con la experiencia del cliente, la conservación del patrimonio y la imagen de marca. Las principales actuaciones realizadas en 2023 han sido en los paradores de Ciudad Rodrigo, Benavente, Benicarló, Calahorra, Cruz de Tejada, El Hierro, Granada, La Palma, Pontevedra, Lerma, Santo Domingo de la Calzada y Bernardo de Fresneda.

A cierre de 2023, las principales cifras de negocio son las siguientes:

PRINCIPALES MAGNITUDES (2023)	
Establecimientos = nº de Paradores	97+1 Franquicia
Habitaciones= dimensión (capacidad de cada Parador * nº Paradores)	5.986
Oferta de habitaciones= nº habitaciones disponibles para la venta	2.023.048
Habitaciones ocupadas= nº habitaciones vendidas	1.431.027
Cubiertos vendidos (año)	2.056.265
Número de clientes (año) = personas alojadas (con independencia del nº de días que lo estén)	1.541.987
% Clientes españoles= clientes españoles alojados / total clientes alojados	68,58%
Ingreso medio por habitación vendida (ADR) = precio medio por habitación ocupada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ocupadas)	122,61 €
Ingreso medio por habitación disponible (RevPar) = precio medio por habitación ofertada (ingresos hospedaje / nº habitaciones ofertadas)	86,73 €
Ingreso medio restaurante = ingresos restaurante (no incluye bebidas) / nº cubiertos	54,85 €
Plantilla media= nº empleados medio anual en jornada completa (7,5 horas)	4.382,48
Importe neto de la cifra de negocios = ingresos de explotación - ajustes por operaciones internas	319.526.537,00 €
Total ingresos	323.477.676,00 €
Resultado bruto de explotación = Total ingresos – Total gastos de operaciones (canon incluido)	44.453.582,96 €
Resultado después de impuestos= Beneficio / pérdida final de la Compañía	27.639.877,62 €

Perfil del cliente 2023

Nacionalidad de los clientes

Datos 2023-2022					
	Habitaciones ocupadas 2023	% sobre total	Habitaciones ocupadas 2022	% sobre total	Dif. Habitaciones vs 2022
Total	1.431.027	100,0%	1.376.957	100,0%	54.070
Nacional	961.406	67,2%	954.284	69,3%	7.122

El cliente nacional sigue registrando muy buenos datos a pesar de la apertura de otros mercados. Se registra un incremento del cliente extranjero frente al 2022.

- Respecto al **mercado nacional** los madrileños representan el 35% del total de habitaciones registradas a nivel Red, los barceloneses un 10%, los valencianos un 5% y los sevillanos un 3%.

- **Principales mercados internacionales emisores:**

Mercado europeo: 9 de los 10 países que más ocupación han aportado en 2023 han sido los siguientes países europeos: Reino Unido, Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Suiza, Portugal, Italia e Irlanda, que en conjunto suponen un 72% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros. Todos estos países mejoran sus datos con respecto a 2022 a excepción de Bélgica que decrece un 1,8%.

Mercado norteamericano: Estados Unidos se sitúa como el segundo país a nivel Red que mayor ocupación aporta. Registrando un crecimiento respecto a 2022 del 16,2%. El mercado norteamericano con Canadá y México pasa a suponer un 16,5% sobre el total de habitaciones de extranjeros frente al 16,1% que registraban en 2022.

Mercado asiático y de Oceanía: Corea del Sur es el país que registra un mayor incremento de ocupación del 202,6% frente al 2022. Le siguen los clientes de Australia que se han incrementado en un 106,3%. En conjunto es el segundo mercado representando un 7% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros.

Otros países: Marruecos crece un 30,0% frente al 2022 efecto de la apertura de la frontera terrestre que se produjo en mayo del 22, Rusia (+13%), Brasil (+15,4%).

- **Canales de venta:**

En 2023 el 72% de los clientes llegó a Paradores a través de los canales de venta propios (recepción Parador, web, Call Center...) y el 28% restante realizaron su reserva con un intermediario. Se ha producido un incremento de la intermediación vs 2022 principalmente por la vuelta de segmentos como MICE, donde suele haber agencia intermediaria, el incremento de grupos turísticos y de cliente internacional, cuyo porcentaje de intermediación es mayor que en el caso de cliente vacacional nacional.

- **Mix de negocio:**

En 2023, un 84,6% de las habitaciones ocupadas han sido de clientes individuales, un 4,7% de viajes corporativos, un 6,5% de grupos turísticos y un 4,2% de clientes MICE, en línea con el ejercicio 2022.

- **Restauración:**

La facturación de la línea de negocio de restauración representa en 2023 un 43% del total de ingresos de explotación, en línea con el ejercicio anterior.

Principales factores y tendencias

Contexto económico y turístico

El "Balance empresarial de cierre de año 2023 y perspectivas para 2024", de Exceltur, establece que la evolución de la actividad turística en 2023 se ha venido intensificando según ha transcurrido el año, sustentada principalmente sobre:

- La fortaleza de la demanda, en un contexto de mejora de las rentas salariales, la preferencia entre los consumidores por el disfrute de experiencias viajeras respecto al consumo de bienes duraderos, y la vuelta con fuerza del segmento de reuniones y congresos.
- El aumento de los precios, para hacer frente a la explosión de los costes energéticos, de suministros, financieros y salariales y la traslación al mercado de las inversiones en reposicionamiento de producto, realizadas por una parte creciente de empresas y subsectores, que han tenido un efecto sobre la atracción de turistas españoles y extranjeros de mayores efectos multiplicadores, a través de su más alto gasto en destino.

Con respecto a las perspectivas para 2024, según el citado informe se descuenta un nuevo avance de la actividad turística en el año 2024, aunque de menor intensidad que el experimentado en 2023.

Los principales factores que favorecerán la actividad turística en España en 2024 son:

- Consolidación de la tendencia de elevada priorización del gasto en viajes.
- El dinamismo del mercado laboral seguirá favoreciendo la capacidad de gasto turístico de los hogares españoles y europeos apoyados por el crecimiento de los salarios y moderación de la inflación.
- Apuesta de los operadores por los destinos españoles con una mejor conectividad ferroviaria impulsada por la liberalización del mercado y aérea tanto doméstica como desde mercados emisores internacionales hacia destinos españoles.
- Moderación prevista en los precios de los desplazamientos turísticos acumulada en los dos últimos ejercicios por el escenario previsto más benigno de los precios del petróleo.
- Recuperación prevista de la demanda asiática.
- Posicionamiento de seguridad de los destinos turísticos españoles.
- Atracción de turistas de un creciente valor añadido por el reposicionamiento de servicios y productos turísticos.
- Previsión de positivo comportamiento del segmento MICE y ocio.

Por el contrario, los principales factores que pueden ralentizar la actividad turística en España en 2024 son:

- Persistencia en la tensión de los márgenes empresariales turísticos ante los mayores costes laborales y financieros previstos, junto al incremento acumulado en los precios energéticos y de otros suministros.
- Probables dificultades para la contratación de personal cualificado ante el mayor nivel de actividad previsto, con el incremento esperado de los costes salariales.
- Elecciones en Europa y emisores de larga distancia (Norteamérica) que puede condicionar sus calendarios de vacaciones y niveles de confianza en sus decisiones de contratación de viajes.
- Potencial efecto muy desfavorable sobre la conectividad prevista de los destinos turísticos de las medidas anunciadas por el gobierno la reducción de los vuelos con una duración de menos de dos horas y media cuando exista una alternativa ferroviaria.
- Externalidades negativas sobre la vitalidad y capacidad de acogida en los destinos vinculadas al fenómeno de las viviendas de uso turístico.

2.3 Estructuras de gobierno corporativo

De acuerdo con los Estatutos Sociales de la compañía, 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.

A.- 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 la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2023 son los siguientes:

PRESIDENTA

Sra. D^ª. RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ | Presidenta – Consejera Delegada

SECRETARIA

Sra. D^ª. MARÍA DEL MAR SEBASTIÁN MERINO | Abogada del Estado – Jefe ante el Tribunal de Cuentas

CONSEJEROS

Sr. D. JAVIER FERNÁNDEZ GUTIÉRREZ | Asesor Parlamentario | Ministerio de Industria Comercio y Turismo

Sra. D^ª. M^ª TERESA SANTOLARIA SOLANA | Jefa de la Oficina presupuestaria del Ministerio de Hacienda | Ministerio de Hacienda

Sra. D^ª. ANA ISABEL MATEO LOZANO | Directora del Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda | Ministerio de Hacienda

Sr. D. OMAR RODRÍGUEZ CABRERA | UGT

Sr. D. JOSE MARIA MARTINEZ LÓPEZ | Secretario General de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras

Sra. D^ª. LARA MARIA ARRANZ FAZ | Subdirectora Gral. de Empresas y Participaciones Estatales | Ministerio de Hacienda

Sr. D. FRANCISCO VALENCIA ALONSO | Inspector de los Servicios de Hacienda y Administraciones Públicas | Ministerio de Hacienda

Sr. D. MANUEL CAVANILLES BARCINA | Subdirector General de Estrategia y Comunicación | Gabinete de Presidencia del Gobierno

Sra. D^ª. MARÍA LAURA MINGUITO GIL | Asesora del Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda | Ministerio de Hacienda

Sr. D. ÁNGEL MONTERO CABRERA | Subdirector General de Coordinación de Edificaciones Administrativas | Dirección General del Patrimonio del Estado

Sra. D^ª. MARÍA ISABEL MARTÍN BENÍTEZ | Subdirectora General de Gestión Económico-Administrativa y Tecnologías de la Información en el Instituto de Turismo de España | Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Sr. D. MANUEL VICENTE RODRÍGUEZ DÍEZ | Jefe del Gabinete Técnico | Subsecretaría de Economía, Gobierno y Empresa

Sra. D^ª. ISABEL LEÓN PALACIOS | Directora del Gabinete Técnico del Secretario General de la Presidencia del Gobierno | Gabinete de Presidencia del Gobierno

Sra. D^ª. MARÍA VELASCO GONZÁLEZ | Vocal Asesor en el Gabinete de la Secretaría de Estado de Turismo | Secretaría de Estado de Turismo

B.- Comisión de Auditoría y Control: está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la Sociedad, nombrados por el Consejo de Administración. Tiene un Presidente elegido entre sus miembros y actúa como secretario de la Comisión el que lo sea del Consejo. Los Consejeros que integren la Comisión de Auditoría deben tener experiencia y conocimiento del área económico-financiera del sector público. Esta Comisión ejerce funciones de supervisión de la información económico-financiera a facilitar por la Sociedad, así como de información al Consejo sobre sus actuaciones y sobre aquellas cuestiones relevantes que la misma estime debe conocer. Asimismo, la Comisión recibe periódicamente información

del Presidente de la Comisión de Prevención Penal sobre cumplimiento del Código Ético y de prevención de delitos, así como del cumplimiento de las funciones del sistema de prevención penal y sobre los riesgos o infracciones, especialmente de índole penal, que hayan sido detectados, conforme a la normativa interna sobre el funcionamiento del Sistema de Prevención de Riesgos Penales.

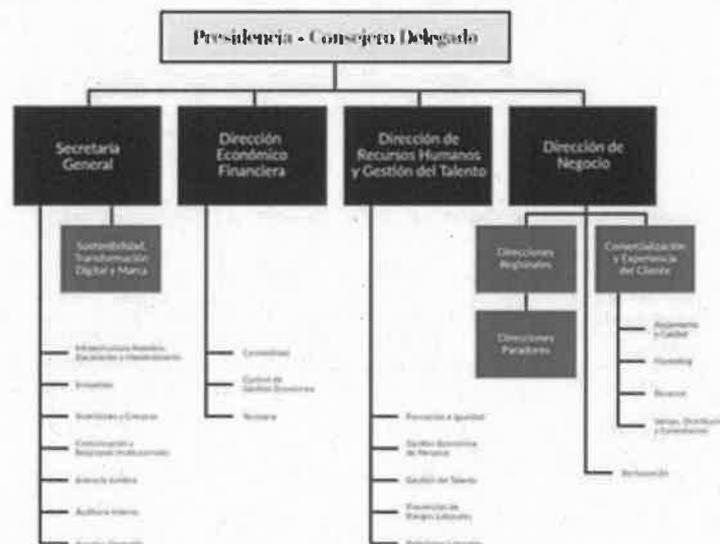
En 2023, la Comisión se ha reunido en cuatro ocasiones.

Actualmente son miembros de la Comisión los siguientes Consejeros: D. Francisco Valencia Alonso (Presidente), D^a María Laura Minguito y D^a. María Teresa Santolaria. Actúa de Secretario, Dña. Mar Sebastián Merino.

C.- El Comité de Dirección: De acuerdo con la normativa interna, los directivos que tengan la consideración de “alta dirección” conforman el Comité de Dirección de la empresa cuyo cometido es la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresa y las funciones corporativas. Asimismo, el Presidente-Consejero Delegado podrá incorporar a dicho Comité de Dirección a otros directivos de la empresa a la vez que podrá convocar a asesores externos. En 2023 han formado parte del Comité de Dirección el primer y el segundo nivel de la estructura organizativa.

A lo largo del ejercicio 2023, el Comité de Dirección se ha reunido 43 veces.

D.- Organigrama: A 31 de diciembre de 2023, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



Dentro de la Dirección de Negocio, se encuentran las direcciones regionales que se encargan de la coordinación de los paradores con objeto de optimizar procesos y operaciones. Estas direcciones se distribuyen según sigue: Sur (21), Este (21), Canarias (5), Centro (23) y Norte (27).

2.4.- Gestión de riesgos

El Consejo de Administración de Paradores aprobó en noviembre de 2022 su “Modelo de Gestión de Riesgos y Política de Gestión de Riesgos” con el fin de facilitar una mejor identificación, análisis y evaluación de las diversas amenazas existentes para poder mitigarlas con las medidas adecuadas y, como resultado, preservar el valor de la empresa y el logro de los diversos objetivos.

El Modelo de Gestión de Riesgos que se ha elaborado está basado en el marco integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017 (*Enterprise Risk Management*) y la norma internacional UNE-ISO 31000:2108 y comprende un conjunto de metodologías, procedimientos y herramientas de soporte que permiten a Paradores alcanzar los siguientes objetivos:

- Adoptar un adecuado gobierno de la gestión de riesgos de la empresa en el marco de la Política de Riesgos.
- Promover una cultura de gestión de riesgos.
- Contribuir a que los objetivos que se definan en la empresa estén alineados con su perfil de riesgo.
- Identificar, analizar y evaluar los riesgos más importantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos de la empresa.
- Establecer medidas de mitigación de dichos riesgos a través de planes de acción.
- Llevar a cabo un seguimiento de los planes de tratamiento establecidos para los riesgos principales.
- Reportar la situación de los riesgos principales y sus planes de acción a los principales órganos de gobierno de la empresa.

Como resultado, Paradores cuenta con un Mapa de Riesgos corporativo y un Plan para el tratamiento y mitigación de los riesgos. Las categorías de riesgo en las que se clasifican los riesgos principales son riesgos globales, de negocio, medioambientales, tecnológicos/sistemas, cumplimiento, operativos y penales.

Para los riesgos identificados en el Mapa de riesgos de Paradores, se ha realizado un seguimiento de las medidas correctivas o mitigadoras previstas para el año 2023.

La Política de Gestión de riesgos contempla **la estructura de tres líneas de defensa** con el fin de que las áreas asuman los programas de identificación, tratamiento y control de los riesgos. Se definen a continuación:

- Primera línea de defensa, formada por las unidades de negocio y corporativas. Incluye las funciones de identificación de riesgos y definición e implantación de medidas para su control.
- La segunda línea de defensa, unidad de control de riesgos. Incluye las funciones de supervisión del modelo de gestión de riesgos, apoyo a la identificación, análisis y valoración de riesgos, seguimiento de los riesgos clave y reporte a los órganos de gobierno.
- Tercera línea de defensa, formada por Auditoría Interna. Tiene la misión de velar por el buen funcionamiento del sistema de gestión de riesgos. Auditará tanto a la primera como a la segunda línea.

2.5 Plan Estratégico de Paradores

La compañía ha elaborado un Plan Estratégico 2023-2026 (avance hasta 2028) aprobado en diciembre de 2022, y ha sido presentado dentro del marco de la Feria Internacional de Turismo (Fitur). El Plan pretende potenciar la digitalización, la sostenibilidad y las experiencias con el objetivo de anticipar a la compañía ante los cambios estructurales que se están dando en el sector, y sentar las bases que propicien un crecimiento sostenido de la cifra de negocio y de la rentabilidad ante un entorno más competitivo.

En el año 2023 Paradores he iniciado las acciones descritas en su Plan Estratégico definido para el periodo 2023/2026 (Avance hasta 2028). Las actuaciones de tipo comercial concretadas en dicho Plan acompañadas con la positiva evolución del mercado turístico han permitido alcanzar un resultado final de

más de 27,6 millones de € de beneficio, muy superior al estimado para este ejercicio en el Plan de Negocio que acompaña a dicho Plan.

En estos términos los resultados 2023 se ha sustentado en tres factores: el aumento de los precios y la recuperación de los clientes internacionales:

- La fortaleza de la demanda. Ha permitido cerrar un magnífico año 2023 con un índice de ocupación del 71%, que supera en más de 4 puntos el alcanzado en 2022, lo que significa incrementar el número de habitaciones ocupadas en un 4%, así como la cifra de comensales en nuestros restaurantes en un 1,5%.
- Aumento de los precios. El precio medio por habitación ocupada ha experimentado un aumento de 2%, mientras que el del índice de ingresos de restauración, por habitación ocupada se ha incrementado en un 1% .
- Recuperación de clientes extranjeros. La cifra de clientes extranjeros ha aumentado un 13,5%.

En consecuencia, se puede afirmar que el Plan está permitiendo no sólo impulsar los ingresos y mejorar los resultados, sino también incorporar las nuevas tendencias, mejores prácticas y regulaciones destinadas a transformar la actividad hacia un modelo más moderno, competitivo y sostenible.

2.6 Plan de sostenibilidad (2021-2024)

En el Plan Estratégico, el objetivo de la palanca de la sostenibilidad es ejecutar el Plan de Sostenibilidad de la compañía destinado a incorporar en el modelo de negocio las acciones y las mejores prácticas que permitan una gestión más sostenible en todos sus ámbitos (ambiental, social y de gobernanza- ASG). Con ese fin se establecieron tres iniciativas:

- I.Ejecución del Plan de Sostenibilidad ASG
- II.Creación de la cultura de sostenibilidad en Paradores
- III.Desarrollo de un sistema de gestión del desempeño sostenible

En el Plan de Sostenibilidad, la Política de Sostenibilidad y el Comité de Sostenibilidad orientan el desarrollo de las actividades y operaciones. Durante el ejercicio 2023 el Comité de sostenibilidad se ha reunido dos veces. Ambas reuniones han sido presididas por el máximo representante de la compañía y han servido para que las diferentes áreas hayan dado parte de las acciones de sostenibilidad que llevan a cabo en el avance y seguimiento de los diferentes proyectos del Plan.

En este Estado de Información No Financiera se detallan los principales proyectos que se han desarrollado en cada uno de los tres criterios en los que se fundamenta el Plan de Sostenibilidad: ambientales, sociales y de gobernanza. A modo de resumen, las acciones principales acometidas en 2023 son:

A.- Ambientales:

En 2023, Paradores ha continuado con las iniciativas de sostenibilidad ambiental ya emprendidas y ha iniciado otras nuevas. Entre ellas, se siguió avanzando en los objetivos de neutralidad en carbono y el plan para reducir emisiones, para aumentar la contribución de la empresa a la mitigación del cambio climático. También se ha extendido la eliminación de los plásticos a otras líneas de negocio y se han ampliado las actuaciones para mejorar la eficiencia energética y la introducción de energía procedente de fuentes renovables, sin perder el foco en la gestión de los residuos y el desperdicio alimentario.

En lo relativo al capital natural, se ha continuado con el programa Naturaleza para los Sentidos, con el que la empresa lanza un mensaje a favor del entorno natural para impulsar el turismo de naturaleza en las comunidades locales.

B- Sociales: Empleados, clientes, proveedores y comunidades sostenibles

- Despliegue del programa “Primera Experiencia”.
- Arranque del Plan de igualdad.
- Ofertas Públicas de Empleo como parte del programa para estabilizar 1.400 puestos de trabajo y reducir la temporalidad al 8% a finales de 2024.
- Seguimiento de la percepción de la sostenibilidad por parte de los clientes.
- Nueva carta de compromiso medioambiental.
- Incorporación de cláusulas en los pliegos con criterios de ASG.
- Interacción con las comunidades locales a través de la promoción cultural, poniendo en valor nuestro patrimonio histórico-artístico y la gastronomía regional.

C-Gobernanza:

- Extensión del Canal de denuncias a todos los grupos de interés, renombrado como sistema de información.
- Nuevo estudio de materialidad
- Estudio del diagnóstico previo sobre las Certificaciones de sostenibilidad más idóneas para Paradores.
- Avances en ciberseguridad y digitalización.
- Finalmente se ha comenzado a desarrollar un cuadro de mandos que desarrolle un sistema de gestión del desempeño sostenible.

Contribuciones de Paradores a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de Naciones Unidas (ONU) en 2015 ejercen de orientador estratégico para el despliegue de actuaciones recogidas en el plan de sostenibilidad. Al mismo tiempo el enfoque holístico de los ODS permite coordinar la vinculación de las contribuciones y optimizar la gestión de recursos de manera específica.

Algunos ejemplos de nuestras principales contribuciones se resumen en la siguiente tabla:

ODS	CONTRIBUCIONES
	Paradores, con la colaboración de Mapfre, ha implantado el programa “Elige vivir mejor” cuyo objetivo es promover el bienestar de todos sus empleados a través de la propuesta de hábitos saludables.
	Paradores desarrolla el programa “Embajadores de marca” para presentar la empresa a los distintos centros de formación cercanos ofreciendo un programa formativo de prácticas para los estudiantes
	Paradores defiende la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Actualmente está en proceso la negociación del segundo plan de igualdad.
	Paradores difunde entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y dispone de sistemas para su control. Forma parte de la alianza STEPBYWATER.
	Paradores opera en 16 CCAA y está comprometido con ofrecer a la sociedad un trabajo decente que permita el crecimiento económico sostenible e inclusivo, eliminando todas las prácticas que puedan significar infringir los derechos humanos.
	Paradores protege el patrimonio histórico y la obra artística de sus hoteles, promoviendo la cultura, los productos y la gastronomía local y, consecutivamente, cuidando el entorno ambiental de su actividad.

ODS	CONTRIBUCIONES
	Paradores se une a la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos para avanzar en nuestro compromiso de luchar contra la contaminación de plástico que sufre el planeta.
	Paradores desarrolla su plan de descarbonización que obtiene el distintivo otorgado por el MITERD "Calculo" y "Reduzco" para todas las instalaciones nacionales y oficinas centrales gracias a su compromiso histórico con el cálculo de inventarios de GEI durante los años 2019,2020, 2021 y 2022.
	Paradores coopera con la Fundación Oceanografic en el despliegue de campañas de concienciación y sensibilización como "El Mar empieza aquí" y "Protege nuestros bosques submarinos". Disfruta del mar sin dejar huella".
	Paradores diseña el programa de experiencias de naturaleza "Naturaleza para los Sentidos". Actualmente está en marcha en 20 paradores y a lo largo de 2023 se ha comenzado la implantación en otros 8 paradores.
	Paradores constituye mecanismos internos de gestión y control a partir del Código Ético y sus sistemas para luchar contra la corrupción y el Modelo de Gestión de los Riesgos Penales.
	Paradores pertenece a la Red Española del Pacto Mundial, forma parte de FORÉTICA, participa en el Grupo de Acción Sostenibilidad y RSE en las empresas públicas, tiene un convenio marco desde el 2021 con Entidades y Empresas Públicas Estatales y la Secretaría de Estado para la Agenda 2030 y forma parte del grupo de trabajo constituido como comisión mixta de seguimiento.

2.7 Materialidad

Desde finales de 2023, Paradores ha trabajado en un nuevo **Plan de Sostenibilidad**, que dará **continuidad a nuestra visión y compromiso** con un crecimiento sostenible y responsable y que permitirá definir una **hoja de ruta** para responder a los actuales retos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (**ASG**) a los que se enfrenta nuestra organización y nuestro sector.

Para su definición es clave llevar a cabo un **ejercicio de materialidad**, que permite a Paradores actualizar su hoja de ruta para identificar las áreas de acción prioritarias (aspectos materiales) en los que Paradores ha de poner el foco. Este ejercicio se completará con la definición de riesgos y oportunidades que estos aspectos pueden generar a sus actividades y así contar también con una matriz de materialidad financiera.

El proceso de la materialidad de Paradores 2023-2024, se ha realizado en **cuatro fases**:

FASE 1.- Análisis de tendencias ASG del sector turístico e identificación de los retos prioritarios del sector: Este análisis ha tenido en cuenta tendencias globales y sectoriales y documentos a nivel internacional y nacional de organizaciones de referencia, como el *World Travel & Tourism Council (WTTC)*, *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*, *World Economic Forum (WEF)*, ONU Turismo, así como la aproximación de Paradores a la sostenibilidad.

FASE 2.- Actualización del mapa de grupos de interés y categorización de los mismos. Se acuerda los siguientes grupos de interés a consultar y los canales de comunicación definidos para cada uno de ellos para la consulta:

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE DIÁLOGO
Consejo de Administración	Encuesta <i>on line</i> y entrevista presencial con algunos de ellos
Cientes nacionales, amigos de paradores	Formato Newsletter <i>con encuesta on line</i>
Cientes extranjeros, amigos de paradores	Formato Newsletter en distintos idiomas (inglés, alemán y francés) con encuesta <i>on line</i>
Proveedores	Encuesta <i>on line</i> y entrevista presencial con algunos de ellos
Empleados	Encuesta <i>on line</i> y recordatorio en comunicaciones corporativas
Directores de Paradores	Sesión <i>on line</i> en formato <i>focus groups</i>
Administraciones locales (Ayuntamientos)	Encuesta <i>on line</i>
Agencias y OTAS	Encuesta <i>on line</i> y entrevista presencial con algunos de ellos
Tercer sector	Encuesta <i>on line</i>

FASE 3.- Proceso de diálogo con grupos de interés (a nivel interno y externo). Las encuestas *on line* constaban de dos partes: preguntas cerradas para la valoración de los aspectos ASG en una escala del 1 al 10, y unas preguntas abiertas para dejar comentarios. Además, se ha llevado a cabo una sesión de consulta con todos los directores de Paradores y entrevistas presenciales con una representación de los grupos interés de comercial y proveedores.

FASE 4.- Análisis de resultados y diseño de la matriz de materialidad.

En total se han analizado cerca de 18.000 respuestas, siendo el colectivo de clientes el más numeroso. Una vez recibidas las respuestas, se analizaron las preguntas cerradas (valoración del 1 al 10 de los aspectos ASG), obteniendo la media de valoración para cada uno de los aspectos y cada uno de los grupos de interés.

Para el análisis de las preguntas abiertas, se han analizado de manera sistemática y estructurada agrupándose en distintos temas, siguiendo la metodología que se detalla a continuación:

1. Identificación de temas relevantes: se identificaron los temas principales mencionados en los comentarios a través de palabras clave o frases que indicaran la discusión de un tema específico.
2. Agrupación de comentarios por tema: se asignó uno o más temas según el contenido del comentario. Algunos comentarios abordaban múltiples temas, por lo que se asignaron a todas las categorías pertinentes.
3. Recuento de frecuencia. Se contaron el número de comentarios asignados a cada tema para determinar la frecuencia con la que se mencionaba en el conjunto de comentarios.
4. Verificación de consistencia y coherencia: se revisaron nuevamente los comentarios y la asignación de temas para garantizar que cada comentario estuviera correctamente categorizado y que no se pasara por alto ningún tema relevante.
5. Presentación de resultados en forma de frecuencia de cada tema mencionado en los comentarios.

Finalmente, se han agrupado y se han representado las valoraciones de cada grupo de interés en una matriz única, en la que se han incorporado los aspectos relevantes definidos por los grupos de interés y aquellos definidos como relevantes por Paradores.

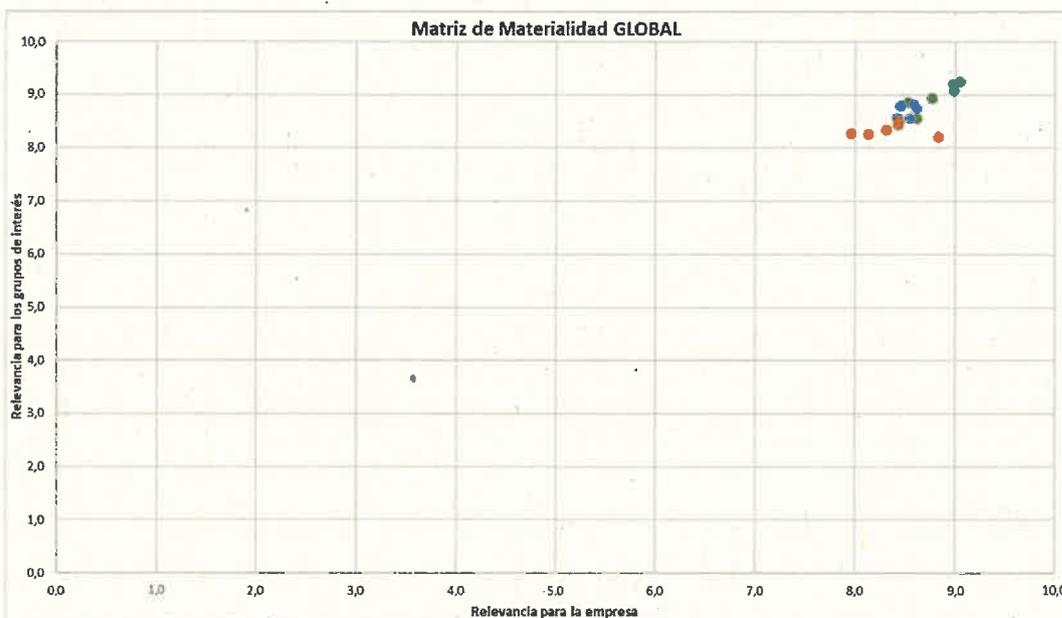
Matriz de materialidad general

La matriz de materialidad recoge en un gráfico de dos ejes la relevancia que, para la empresa y sus grupos de interés, tienen los diferentes aspectos considerados.

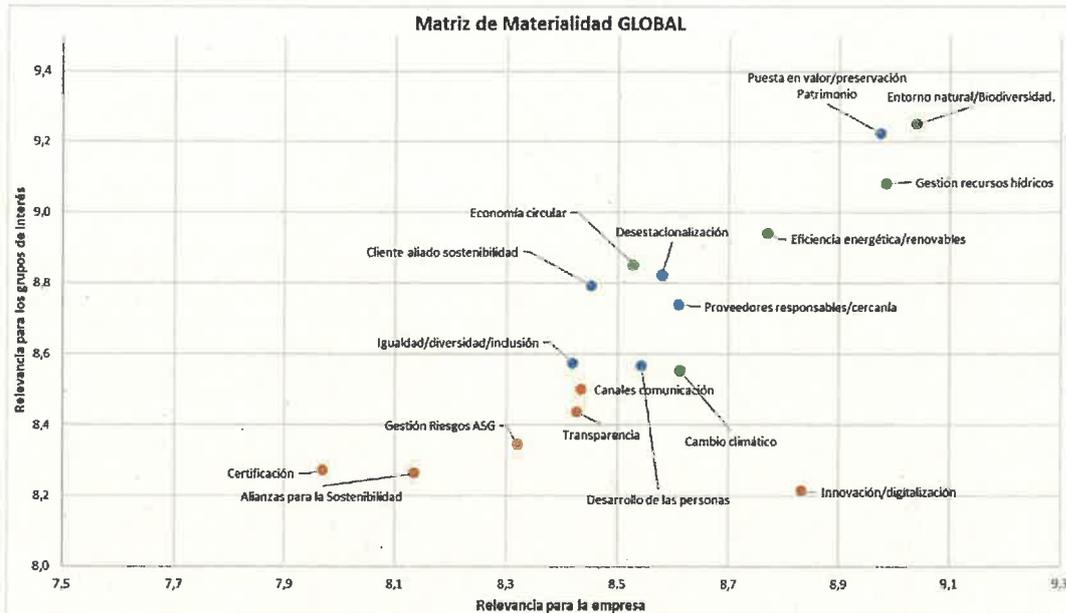
La posición de la empresa se ha calculado agrupando las opiniones manifestadas por el personal de Paradores y su Consejo de Administración, mientras que el resto de los grupos de interés conforman el segundo eje (Matriz 1 y 2).

Todos los asuntos superan una puntuación mínima de 7,2, lo que significa que los grupos de interés los consideran bastante relevantes en todos los casos. Ello implica que la matriz de materialidad general tiene el grueso de los temas acumulados en el mismo cuadrante, lo que dificulta la lectura (matriz 1). Por esa razón, se adjunta una matriz que concentra la información de los temas materiales en "zoom" de 7 a 10, con el objetivo de poder apreciar la información al detalle (matriz 2).

Matriz 1. Matriz agregada de valoración de aspectos ASG



Matriz 2. Matriz agregada de valoración de aspectos ASG



Comentarios a los resultados generales agregados:

El nivel de importancia otorgado a los aspectos ASG por parte de cada grupo de interés no difiere sustancialmente entre ellos.

En el pilar ambiental, cabe destacar que el cuidado del entorno natural y la biodiversidad ha sido el aspecto más votado por más del 80% de los grupos de interés. Es llamativo ver la baja puntuación que seis de los ocho grupos de interés han dado al cambio climático, uno de los retos más urgentes que tenemos. Posiblemente se deba a que había un apartado específico de eficiencia energética y renovables que ha obtenido una puntuación más elevada, y el concepto de cambio climático puede resultar un poco más abstracto.

Respecto a los aspectos sociales, más del 85% de los grupos de interés han votado como prioritaria la puesta en valor y preservación del patrimonio cultura.

En el pilar de gobernanza ha habido más variedad de opiniones.

Estos resultados podrían interpretarse como que los grupos de interés de Paradores siguen pidiendo a la organización que aúnen sus esfuerzos en seguir reforzando sus pilares y valores. De hecho, esta es la descripción coincide con la misión de Paradores.

3.- ASPECTOS AMBIENTALES

La orientación hacia la sostenibilidad ambiental es una de las principales señas de identidad de Paradores, conscientes, además, de que los impactos del cambio climático son todavía más sensibles en el sector turístico en el que desarrollan su actividad. Esta orientación se plasma en diversas políticas y herramientas, entre las que se destacan las siguientes:

- La Política de Sostenibilidad y la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental definen el compromiso de Paradores y proporcionan el marco para el desarrollo de las diversas iniciativas de protección ambiental.
- El Sistema de Gestión Medioambiental permite identificar los impactos ambientales para minimizarlos dentro del compromiso de Paradores con la mejora continua. Asimismo, hay una monitorización continua de la legislación ambiental de aplicación a nuestros Paradores.
- Las actividades de sensibilización y de información medioambiental para los empleados, clientes y proveedores, destinadas a la divulgación de esta temática.

- Los acuerdos con instituciones y asociaciones profesionales para el desarrollo de diversas iniciativas ambientales.

3.1.- Gestión de riesgos ambientales

Los riesgos ambientales en Paradores están incluidos dentro del Sistema de Gestión de Riesgos (SGR). Además, el sistema de gestión de calidad, medio ambiente e higiene alimentaria contempla la gestión de riesgos ambientales con un enfoque preventivo y una metodología que identifica, mide, analiza, evalúa y monitoriza los riesgos e impactos de su entorno ambiental para la organización.

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

- Emisión de contaminantes peligrosos, tóxicos o nocivos procedentes de productos de limpieza, pesticidas, pinturas u otros químicos peligrosos, que pueden impactar en la fauna y flora locales si no se gestionan correctamente.
- Riesgo de contaminación acústica, lumínica o por radiaciones electromagnéticas: luz artificial, vibraciones o el ruido generado por un establecimiento, que pueden afectar a los ciclos de vida de diferentes especies y a su hábitat natural.
- Emisión de gases de efecto invernadero por actividad hotelera.
- Riesgo de incumplimiento de la legislación por no identificar nuevos requisitos legales ambientales de aplicación.
- Riesgo de consumos energéticos elevados en ciertos equipos e instalaciones por obsolescencia o inadecuado mantenimiento, con la consiguiente generación de emisiones.

Los impactos asociados a estos riesgos son:

- Consumo inadecuado, excesivo o no justificado de recursos naturales.
- Impacto en el medio natural, ya sea en el suelo o en el agua de productos químicos de limpieza, residuos o las propias aguas residuales que, si no se controlan bien, pueden contaminar el suelo o las masas de aguas superficiales, subterráneas o marinas, afectando a especies animales y vegetales existentes.
- Impacto en la atmósfera en forma de emisiones de CO² lo que supone un aumento de la temperatura global.

Para minimizar estos riesgos y sus impactos hay establecidos distintos sistemas de control permanentes que se describen en los siguientes apartados.

3.2.- La Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental

La protección del medio ambiente es uno de los pilares fundamentales en la estrategia de sostenibilidad de nuestra empresa, integrándose de manera intrínseca en nuestras operaciones a través de la Política de Sostenibilidad y la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental. Estas políticas constituyen los cimientos del sistema de gestión de calidad, medio ambiente e higiene alimentaria, demostrando nuestro compromiso con la preservación del entorno.

El componente medioambiental de nuestro sistema se ha desarrollado en consonancia con los rigurosos estándares exigidos por la certificación ISO 14001. Sin embargo, es importante destacar que nuestra estructura también abarca otras normativas como ISO 9001 e ISO 22483, las cuales, aunque no estén directamente relacionadas con el ámbito ambiental, contribuyen significativamente a nuestra gestión integral.

Toda la organización, los paradores y los servicios centrales, está certificada en estas tres normas de referencia desde 2010 en formato *multisite* lo que garantiza un enfoque basado en la gestión del riesgo, con controles establecidos para minimizar los riesgos y eliminar o reducir los impactos asociados a nuestra actividad.

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

El Sistema comprende controles internos en base a los procedimientos documentados con un seguimiento continuo. Cada año se identifican y evalúan los impactos ambientales por parte de los establecimientos y los servicios centrales, definiendo como obligatorios objetivos para minimizar los impactos ambientales significativos en la comparativa con respecto al año anterior, o los impactos con mayor valoración, aunque no resulten significativos. Estos objetivos vienen acompañados de un plan de acción con seguimiento continuo del resultado, con un análisis de la eficacia de las acciones y con el establecimiento de acciones adicionales en caso necesario.

Plan de seguimiento: En un periodo de tres años, todos los establecimientos reciben al menos una auditoría interna donde se revisan tanto la evaluación de aspectos ambientales, los objetivos y sus resultados, con un enfoque de mejora continua que se plasma en la revisión del sistema de gestión realizada con carácter anual. Además de este control, hay un análisis continuo por parte de la función centralizada de Calidad y Certificaciones en los servicios centrales, con la monitorización de indicadores y el establecimiento de objetivos a nivel corporativo.

De manera adicional a estas auditorías de tercera parte, se realizan auditorías externas de certificación del sistema, tanto de renovación como de seguimiento de un número de Paradores determinado por los requerimientos de certificación de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE).

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 2023 se han llevado a cabo:

- 33 auditorías internas (32 paradores y servicios centrales).
- 7 auditorías externas de seguimiento de certificación de acuerdo con la entidad de certificación (6 paradores y servicios centrales).
- Y las auditorías de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC) en todos los paradores y con una frecuencia trimestral.

3.3.- Desempeños 2023

Para hacer frente a los diversos impactos sobre el medio ambiente, Paradores cuenta con el **Sistema de Excelencia en la Gestión** y sus actuaciones de control y mitigación. Las actuaciones que se siguen son:

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

- Planes de mantenimiento de instalaciones.

Además, Paradores está en un proyecto de digitalización del sistema de mantenimiento y de otros procesos del sistema de calidad y medio ambiente para mantener un mayor control de los indicadores y agregar información facilitando la toma de decisiones y la mejora continua.

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

3.3.1.- Medio ambiente

A.- Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente: para controlar o reducir el impacto negativo que tiene la emisión de gases contaminantes a la atmósfera por el uso de la energía en los establecimientos, Paradores tiene establecido:

- El plan anual de mantenimiento preventivo que establece revisiones y controles para garantizar el correcto y óptimo funcionamiento, consumo y rendimiento de los equipos e instalaciones térmicas y frigoríficas que consumen energía (calderas de calefacción y agua caliente, climatizadores y fan-coils, grupo electrógeno, cámaras frigoríficas, etc.). Este mantenimiento vigila también las emisiones de gases provenientes de las calderas, lo que contribuye a optimizar su rendimiento, el consumo y asegurar unos niveles de emisiones adecuados. Este plan de mantenimiento preventivo se complementa con la intervención de empresas expertas autorizadas para realizar las revisiones establecidas por la normativa RITE y el control de fugas, según el Reglamento de Seguridad de Instalaciones frigoríficas, y por las inspecciones reglamentarias realizadas por un Organismo de Control Autorizado (OCA) según lo establecido por Industria.
- Paradores cuenta con un **plan de emergencia para actuar en caso de accidente ambiental** por fuga de gases contaminantes y de gases refrigerantes en caso de avería en los equipos de refrigeración, que afectan negativamente a la capa de ozono. Anualmente los Paradores realizan un simulacro de evacuación en el que incluyen actuaciones en materia ambiental, además de desarrollar simulacros específicamente de situaciones medioambientales de manera complementaria en algunos establecimientos. Asimismo, cumplen con la normativa aplicable e implantan medidas para minimizar el impacto ambiental de un posible accidente ambiental.

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

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

3.3.2.- Economía circular y gestión de residuos

A.- Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos: Paradores está trabajando para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado. La mejora de la gestión de los residuos que genera la empresa a lo largo de la cadena de valor

hotelera y el impulso de la economía circular, forman parte de los compromisos contemplados en la Política de Sostenibilidad y es uno de los proyectos del Plan de Sostenibilidad.

Para ello, la Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental, las certificaciones y el sistema de gestión contemplan objetivos vinculados con la generación de residuos y su impacto ambiental, e impulsa, normaliza y supervisa la identificación, segregación, almacenamiento y gestión de los residuos conforme a la legislación ambiental de aplicación.

En los Paradores se realiza una labor constante de concienciación sobre la eliminación o minimización de los residuos generados con clientes, proveedores y empleados. Se dispone de un Manual de Buenas Prácticas Medioambientales que es una guía difundida en la Intranet entre los empleados de los diferentes departamentos, con pautas sobre cómo realizar una correcta segregación y gestión de los residuos generados para su reciclado.

Para los residuos más importantes, en la siguiente tabla se ofrecen los datos de la cantidad total expresada en kilogramos de cada tipo de residuo y los valores relativizados con respecto a dos variables:

- Total de cubiertos para los residuos procedentes de los procesos de restauración (basura, vidrio, papel y cartón, envases plásticos y aceite usado de cocina).
- Total de plazas ocupadas por clientes para el resto de los residuos.

	VALORES ABSOLUTOS		VALORES RELATIVOS	
	2023	2022	2023	2022
Vidrio	1.568.065	476.308	0,605	0,235
Papel/cartón	1.477.911	500.123	0,570	0,247
Envases y plásticos	283.851	297.101	0,110	0,147
Aceite usado de cocina (información facilitada por el proveedor)	56.007	48.408	0,022	0,024
Grasas decantadores	221.188	101.409	0,085	0,050
Cartuchos tóner	1.373	1.205	0,001	0,000
Aerosoles	1.233	1.182	0,000	0,000
Fluorescentes y bombillas	1.908	1.417	0,001	0,001
Envases que han contenido sustancias peligrosas (información facilitada por el proveedor)	19.598	20.671	0,008	0,008
Residuos de equipos eléctricos RAEES	724	241	0,000	0,000
Restos de jardinería	161.619	136.964	0,062	0,053
Pilas	877	1263,8	0,000	0,000
Baterías	195	191	0,000	0,000
Lodos de las depuradoras	160.900	89.675	0,062	0,035
Escombros	134.612	42.826	0,052	0,017
Residuos orgánicos (alimentación)	3.311.645	2.508.307	1,278	1,238
Basura Resto	1.862.800	1.436.412	0,719	0,709
Compost	1.908	1000*	0,001	0,000

*El dato de compost para el ejercicio 2022 se ha actualizado

Respecto al 2022, se observa un aumento significativo del dato de residuos de vidrio, papel y cartón, restos orgánicos y basura resto. Esto es debido, en primera instancia, al aumento de actividad en el 2023 (índice de ocupación ha aumentado en un 4%) y por otro lado, a que se ha empleado una nueva metodología interna más eficaz para la captura de los diferentes datos reportados por los Paradores, con lo que también ha aumentado la precisión del dato.

Además, en 2023 se ha renovado el compromiso con la Red Española de Compostaje (REC), una asociación que aglutina científicos, profesores de universidad y centros de investigación dedicados a la

investigación, la gestión y el tratamiento de los residuos orgánicos. Se cuenta con tres paradores piloto donde se lleva a cabo el autocompostaje (Argómaniz, El Hierro y Costa da Morte), mientras que otros dos paradores están considerando la implementación de este sistema. En los demás paradores, se está trabajando para promover la gestión de residuos orgánicos y su reciclaje en los municipios donde Paradores opera.

Algunos ejemplos de tratamiento de residuos son:

- **El aceite usado de cocina.** Este residuo es recogido para su recuperación por un operador autorizado, lo que evita que se vierta al alcantarillado o a la basura, facilitando su reutilización para la producción de combustible Biodiesel.
- **Envases de productos de limpieza.** Para minimizar la cantidad de envases de productos de limpieza (residuo peligroso), se trabaja con el proveedor para la instalación de dosificadores de productos. Este dispositivo optimiza las dosis de producto utilizado y evita un importante volumen de envases y embalajes, reduciendo la generación de los residuos de envases plásticos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal afectado para optimizar los procesos de trabajo y el consumo de producto utilizado y la realización de visitas y controles mensuales a todos los paradores para asegurar la correcta dosificación y operativa de los procesos de limpieza en los centros.
- **Los residuos peligrosos** (envases con sustancias químicas, tóner, pilas...) son recogidos por gestores autorizados, que se encargan 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.
- **Tapones de corcho.** A lo largo de 2023, Paradores ha entregado 42.000 tapones de corcho para su reciclaje a la Asociación de Parkinson de Soria bajo el paraguas de un convenio de colaboración entre ambas. El proyecto llevado a cabo por Parkinson Soria, se llama "Tu corcho puede tapar algunos agujeros", y consiste en la entrega por parte de Paradores de los tapones de corcho de las botellas de vino consumidas por los clientes en el parador. Con los tapones recibidos, la asociación se encarga de su reciclaje para darles una segunda vida. Los beneficios económicos que se derivan de esta acción son destinados a la financiación de actividades rehabilitadoras, sociosanitarias y asistenciales de Parkinson Soria.

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

Paradores lleva a cabo prácticas que reducen el desperdicio alimentario, y que permiten ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma sostenible y rentable. En estos términos, la sociedad actúa en su gestión de abastecimiento de alimentos y bebidas con un enfoque económico y sostenible, tal y como se describe a continuación:

- Se implementan procedimientos de control para garantizar una producción responsable a lo largo de todo el ciclo, que incluye compras, recepción de producto, almacenamiento, gestión de stocks, producción/elaboración, servicio y gestión de residuos.
- Se trabaja con estándares de gramajes de producto de acuerdo con el tipo de servicio que corresponda. Todos los platos son registrados en los diferentes recetarios de cada parador junto con su hoja de coste correspondiente.
- Se realizan segundas elaboraciones para evitar el desperdicio alimentario cuando el producto se encuentra en condiciones óptimas para el consumo. Además, se ofrece a los clientes la posibilidad de llevarse la comida no consumida en el restaurante en envases biodegradables.
- Se lleva a cabo un control exhaustivo de los stocks para evitar excesos en el inventario y roturas de stock. Asimismo, se controlan minuciosamente las fechas de caducidad y los consumos

preferentes para prevenir la presencia de alimentos no aptos para el consumo y reducir el desperdicio alimentario.

- Se ofrece formación al personal de cocina sobre la cocina de aprovechamiento, con el objetivo de aplicarla en diferentes servicios como desayunos, entradas, platos principales, guarniciones y postres.

El contexto de fuerte inflación que ha presidido los dos últimos años, aunque más moderado en el ejercicio 2023, ha tenido un impacto directo en los precios de los productos básicos, encareciendo la cesta de la compra. Mercancías como el aceite de oliva, legumbres, hortalizas, carnes, frutas frescas, patatas y arroz han experimentado incrementos de precios de dos dígitos que derivan en mayores costes de materias primas de alimentación, que no se pueden repercutir en la misma proporción en los precios de venta. Esto ha derivado en un crecimiento de la ratio de coste ingreso de víveres de la Compañía en cerca de dos puntos, cerrando el año 2023 en el 30%. Sin embargo, en el caso de bebidas se consigue mantener el porcentaje en el 18%.

Desde 2019, Paradores se ha adelantado a la obligatoriedad de la norma con el ánimo de minimizar el desperdicio alimentario y avanzar hacia un modelo de economía circular que promueva la producción y un consumo más responsable. Para ello ha puesto en marcha una iniciativa que anima a los clientes del restaurante a llevarse los excedentes de comida que no han consumido en la mesa, entregándoles un recipiente biodegradable para su transporte.

Así, mientras que en 2019 se retiraron unas 7.000 sobras de comida, sus clientes han adoptado esta medida progresivamente, incrementándose anualmente el número de sobras retiradas hasta 28.061 excedentes retirados en 2023.

C.- Lucha contra el plástico de un solo uso: En el año 2023 Paradores ha continuado dando pasos en su modelo de economía circular. No se trata de eliminar completamente los plásticos, sino de evitar su uso innecesario y que se conviertan en residuos, eliminando los artículos problemáticos y utilizando las alternativas disponibles de otros materiales. Buena muestra de ello es nuestra adhesión y adquisición de compromisos dentro de la "Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos" (GTPI), de la Organización Mundial de Turismo, un programa de economía circular que agrupa a gobiernos y a agentes del sector turístico detrás de una visión común para luchar contra la contaminación por plásticos recogida en la Estrategia de Turismo Sostenible "One Planet". La participación de Paradores en esta iniciativa implica asumir compromisos, como la eliminación de envases y artículos de plástico problemáticos, y la metamorfosis del modelo de uso único hacia la reutilización de los artículos, lo cual se alinea con la estrategia de Paradores. Además, esta alianza nos impulsa a involucrar a toda la cadena de valor, incluyendo a los proveedores, en la búsqueda de soluciones más sostenibles para sus envases y embalajes.

En las habitaciones, la sustitución de las botellas individuales de gel, champú, acondicionador y loción hidratante por dispensadores, fueron implementadas a finales de 2019. Por otra parte, los productos están libres de parabenos, ftalatos o colorantes, no están testados en animales y cuentan con certificado RSPO.

Durante 2023, se colaboró estrechamente con los proveedores para lograr la sustitución de envases de plástico por alternativas reutilizables o materiales con menor impacto ambiental. Por ejemplo, para los huevos frescos, en 2024 se implantarán alternativas de envase de reutilización o de pasta de papel según la zona o el lote de licitación.

Ya en un plano general, y como complemento a estas acciones, Paradores se ha sumado, un año más, a la campaña de concienciación "El mar empieza aquí", en colaboración con la Fundación Oceanogràfic de Valencia, cuyo objetivo es sensibilizar a clientes y empleado sobre la necesidad de contribuir a la gestión

responsable de residuos. Y es que el 80% de los residuos que contaminan nuestros mares provienen de la tierra.

3.3.3.- Uso sostenible de los recursos naturales

A.- El consumo de agua y el suministro de agua según las limitaciones locales: Paradores lo identifica como un recurso crítico de uso intensivo en la actividad hotelera que, en muchas zonas, previsiblemente, lo será más por el cambio climático. Por este motivo, la gestión integral del agua es una de las mayores preocupaciones de Paradores.

En 2023 la ratio de consumo de agua (m³/habitación ocupada) ha sido de 0,78. En 2022, la ratio de consumo de agua (m³/habitación ocupada) fue de 0,80, mientras que en el 2021 el mismo valor fue de 0,84 y en el 2020 fue de 1,02, aunque este dato está fuertemente marcado por la pandemia de ese año. Por tanto, son datos que muestran un progresivo descenso anual en la ratio de consumo de agua y, en concreto, una baja de un 2,5% en la ratio de consumo de agua en toda la Red en el 2023 respecto del 2022.

Paradores atiende los suministros comunes de agua, como el riego de jardines o el mantenimiento de las piscinas y, en esta línea, hay que indicar que se ha producido un incremento de un 1% en el año 2023 respecto del año 2022. Más en concreto, en 2022 se consumieron 1.078.003,82 m³, mientras que en 2023 el consumo fue de 1.087.008 m³. Este dato hay que relativizarlo con el buen dato de ocupación de Paradores en 2023, ya que subió un 4% más que en 2022, y refrenda el dato de descenso del consumo de agua porque, mientras que la ocupación subió un 4%, el consumo de agua apenas lo hizo un 1%.

Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito son las siguientes:

- 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.
- Mensualmente, 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 como 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%.
- En próximos proyectos de reformas integrales de establecimientos se incluirán aspectos vinculados con el menor consumo de agua. Por ejemplo, redes de aguas grises para recuperar el agua de lavabos y duchas y reutilizarla para los inodoros, aguas de baldeo o riego, o recoger el agua de lluvia y dedicarlo igualmente a riego.
- Medidas de sensibilización y concienciación: El Manual de Buenas Prácticas Ambientales contiene medidas para sensibilizar al personal y ayudarlo a minimizar los consumos de agua. Además, hay 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.

Asimismo, Paradores lleva a cabo un estricto:

- Control de la calidad del agua de consumo y de los vertidos: Paradores analiza el agua, con el apoyo de una empresa experta, según 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 controla el funcionamiento de la depuradora y los parámetros del agua residual establecidos por la legislación o por el órgano competente de la administración.

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

En junio de 2020, Paradores se adhirió a la alianza STEPBYWATER, que reúne al sector público, privado, tercer sector y sociedad civil, y que surge en torno al Decenio de Naciones Unidas, Agua para el Desarrollo Sostenible, que pone el foco en el agua y sitúa el ODS 6, Agua y Saneamiento, como un objetivo transversal dentro de la Agenda 2030 y donde se emplaza a la sociedad a trabajar como conjunto y crear alianzas con el fin de afrontar las metas y desafíos que plantea respecto del recurso hídrico.

B.- Consumo, directo e indirecto de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética: El Real Decreto 56/2016 obliga a las grandes empresas a realizar una auditoría energética cada cuatro años que cubra, como mínimo, el 85%, (En Paradores se cubre el 100%) del consumo total de la energía final del conjunto de sus instalaciones. Según esta normativa, Paradores realizó en 2017 una auditoría individual en cada establecimiento de la Red para obtener una fotografía de la situación energética, identificar el potencial de ahorro energético y plantear medidas para mejorar la eficiencia energética en los años posteriores y también se realizaron las auditorías del año 2021. Estas auditorías se hacen cada 4 años y se han estructurado en 3 bloques:

- 1) Descripción del parador, en el cual se describe de forma general el parador objeto de estudio, sus condiciones de explotación y sus instalaciones incluyendo suministros energéticos.
- 2) Análisis energético, en el cual se estudian los suministros energéticos de los 3 últimos años, analizando el balance de los consumos del último año.
- 3) Análisis detallado del *Building Management System* (BMS) y del sistema de contaje de energía, proponiendo mejoras.

En 2022, la novedad fue la puesta en marcha del proceso de obtención de las certificaciones energéticas de todos establecimientos, de acuerdo con el RD 390/21 de 1 de junio de 2021, que establecía su obligatoriedad de ponerla en un lugar visible “en los edificios o partes de edificios con una superficie útil total superior a 500 m² destinados a residencial público: hoteles, hostales, residencias, pensiones, apartamentos turísticos y similares”. En 2022 aún faltaban las etiquetas de Paradores de Castilla y León, País Vasco, Cantabria y Asturias. En 2023 ya se dispone de etiqueta en todos los Paradores.

En el ejercicio 2023, el consumo general de energía eléctrica y gas natural ha sido el siguiente:

- Consumo energía eléctrica en kWh/habitaciones ocupadas: 42,37 kWh/habitación ocupada lo que contrasta con los 44,43 kWh/habitación ocupada de 2022 y los 52,02 kWh/habitación ocupada de 2021. Estos datos implican un descenso importante en la ratio del 2023 respecto del 2022 de un 4,6%. El consumo total de electricidad en 2023 (60.149.897 kWh) fue inferior al consumo del 2022, (60.668.689 kWh) en algo menos de un 1%, lo cual contrasta con el 4% que ha subido la ocupación, es decir, mientras la ocupación ha subido casi un 4%, el consumo eléctrico ha descendido, aunque solo sea apenas un 1% pero ha descendido a pesar del aumento de ocupación, lo que pone de relieve el esfuerzo que se está haciendo a nivel de la

Cadena por contener al máximo el consumo eléctrico, ya sea por las medidas de eficiencia energética que se van implantando como por el esfuerzo de todo el personal. Queda excluido de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno.

- Consumo gas natural kWh/habitaciones ocupadas de los paradores que tienen contratada esta fuente de energía: este dato es 48,51 kWh/habitación ocupada en 2023 mientras que en el 2022 fue de 55,20 kWh/habitación ocupada y en el 2021 fue de 67,93 kWh/habitación ocupada. En términos absolutos el consumo de gas natural en 2023 fue de 33.820.516 kWh frente a los 36.885.472,77 kWh del 2022. Éste es un dato excelente porque, mientras la ocupación en estos Paradores con gas natural se ha elevado hasta un 74%, (desde las 400.560 habitaciones ocupadas en 2022 hasta los 697.204 en 2023), el consumo de gas natural ha descendido un 8,3% en valor absoluto. Este importante descenso en la ratio de consumo del 12,1%, no hace sino poner de relieve el esfuerzo de la cadena en contener el consumo energético, también en lo relativo a gas natural.

Paradores cuenta con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a las envolventes de sus edificios, equipos e instalaciones. Por ejemplo, cambios de carpinterías, 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 2023, más en concreto:

- Cambios de carpinterías: las actuaciones sobre las envolventes de los edificios cobran una especial importancia porque reducen la demanda del edificio y son la mejor prueba de que el mayor ahorro en energía es la energía que no se consume. En el 2023 se acometen cambios de carpinterías parciales en Benavente, Fuente De o Ayamonte y se termina la carpintería de Lerma. Además, se finaliza la cubierta de Pontevedra, reforzando el aislamiento de la cubierta en 10 cm de espesor.
- Transformación de sala de calderas de gasóleo a gas: En 2023 se ha realizado un 64,5% de la instalación de calderas de condensación a gas natural en el Parador de Santo Domingo de la Calzada. Esta actuación, que ha permitido dejar de utilizar el gasóleo en el parador, ha supuesto un importante avance en eficiencia energética y reducción de emisiones de CO₂ por el elevado rendimiento de las calderas de condensación frente a las calderas antiguas de gasóleo o la incorporación de variadores de velocidad en los motores de las bombas o quemadores. También se iniciarán las licitaciones de las asistencias técnicas de los proyectos para realizar las transformaciones a gas natural en los paradores de Ciudad Rodrigo y Manzanares.
- Sistemas de control: Paradores tiene una clara determinación hacia la automatización de sus procesos y el control de todas las instalaciones al máximo nivel es una prioridad para la cadena. En cada parador hay distintos niveles de automatización y control de las instalaciones y se trabaja en cada uno de manera individual para lograr el mayor nivel de control posible, llegando al final de esta implementación a la unificación de todos los sistemas de control en un único BMS (*Building Management System*) de forma que se podrá realizar la gestión de todas las instalaciones desde un único punto, ya sea, arranque y parada de equipos, cambios de temperatura de consigna, avisos de avería, medición de rendimientos, históricos, etc. Otro

de los grandes objetivos de la Red, (ya implementado en algunos paradores), es la comunicación entre el sistema de control de habitaciones, y el sistema de control de instalaciones, de forma que cuando se realiza una reserva para un determinado día por parte de un cliente, el sistema de control reconoce automáticamente cuando tiene que activar la climatización de una determinada habitación, en los distintos modos de funcionamiento, ya sea, encendido, apagado, preconsigna o consigna en función del estado de las habitaciones, bloqueada, asignada, ocupada o libre. Para gestionar el estado de ocupación, se recogerá la señal del tarjetero de la habitación lo que permitirá ser aún más eficientes. Los parques donde se está instalando esta tecnología y se terminará en 2024 son: Lerma, Toledo y Calahorra.

- **Climatización eficiente:** En paradores como Plasencia o Fray Bernardo de Fresneda ya se ha implantado esta medida que está esencialmente focalizada en la sustitución de enfriadoras y/o fan-coils más eficientes. Al ahorro energético que supone una enfriadora de mayor eficiencia, (compresores más eficientes con regulaciones más precisas para adaptarse mejor a la demanda, variadores de velocidad en los ventiladores de condensación o válvulas de expansión electrónicas), se le unen unos bajos niveles de ruido de la máquina con encapsulado de todos los elementos que lo emiten y amortiguando las vibraciones que se pudieran transmitir al edificio. Además, en esta medida, se contempla el paso de instalaciones de 2 tubos a 4 tubos que permiten aportar frío y calor simultáneamente para un total confort del cliente, válvulas de dos vías con control y estabilización de la presión diferencial, o variador de velocidad en las bombas.
- **Ascensores:** esta variación de velocidad también se aplica a la sustitución de ascensores habiéndose realizado esa sustitución en los Paradores de Guadalupe o Cáceres.
- **Alumbrado exterior LED:** Todos los paradores disponen de tecnología LED en sus instalaciones interiores, excepto el Parador de Alcalá. En este Parador se ha adjudicado la obra de un proyecto piloto en 4 habitaciones y se va a licitar la redacción del proyecto de cambio de iluminación a tecnología LED de todo el Parador.

Es importante destacar que Paradores dispone, desde finales de 2020, de una Plataforma SaaS (Software as a Service) de Gestión Energética, que proporciona herramientas disruptivas para ahorrar energía y conseguir la excelencia operativa. Al ser una plataforma con integración multiprotocolo, multimarca y multi energía (electricidad, gas natural, agua, gasóleo, etc..) puede integrar dispositivos (contadores, concentradores de datos, etc.) actuales de Paradores que tengan protocolo abierto, recoger dichos datos, analizarlos con su modulo big-data y establecer medidas de ahorro energético para una mejora continua de la eficiencia energética en nuestros establecimientos.

Actualmente, esta plataforma está recogiendo los consumos eléctricos procedentes de los contadores fiscales de electricidad, sin embargo, Paradores ya dispone de una red de contadores para todos los suministros (gas natural, gasóleo, propano, butano y agua), que integrará en la plataforma y, una vez esté operativa, aportará una foto real de todos los consumos de la Red. Actualmente se está trabajando en la implantación de esta plataforma para hacerla útil y operativa a todos los usuarios. Además, se ha aprobado una línea de actuación de 500.000 € para la integración de todos los contadores en la plataforma de gestión energética.

C.- Uso de energías renovables: Paradores se ha sumado al impulso que se está produciendo a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático. Desde 2018 se ha contratado el **suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los paradores**. Este compromiso tiene una importante repercusión en la reducción de las emisiones de CO2 de la cadena y se materializa en el plan de reducción de Paradores.

En esta línea, desde hace varios años, Paradores está realizando importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos establecimientos donde sea factible. A lo largo del año 2022 se terminaron algunas instalaciones de biomasa, aerotermia o energía fotovoltaica y se han seguido implantando otras en 2023. Actualmente, se cuenta con las siguientes instalaciones:

- Biomasa en Gredos, Cervera y Tordesillas: La biomasa es una instalación que encaja especialmente en Paradores con un entorno forestal próximo. Esta energía ya funcionaba hace años y sigue funcionando en dos Paradores (Villafranca y Teruel), terminándose en el año 2020 su implantación en Mazagón, en el 2021 se ha terminado la instalación de Gredos y en el año 2022 se ha terminado la instalación de biomasa en el Parador de Cervera de Pisuegra. En el año 2023 se ha licitado la instalación de calderas de biomasa en Tordesillas y, estando ya adjudicada la obra, se implantará a lo largo del 2024. Igualmente están en fase de redacción de proyecto la instalación de calderas de biomasa los Paradores de Albacete y Bielsa.
- Fotovoltaica En 2023 se ha licitado la instalación de marquesinas fotovoltaicas en el Parador de La Palma y la reforma de la cubierta del Parador de Tordesillas que incluirá la instalación de paneles solares fotovoltaicos en dicha cubierta. Además, se encuentra en fase de redacción de proyecto, la instalación de marquesinas fotovoltaicas en el parador de Benicarló.
- Energía solar térmica y aerotermia: La aerotermia, consistente en obtener 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. Terminada la instalación de energía solar térmica y aerotermia en el Parador de La Gomera, se han licitado las obras de instalación de aerotermia en el Parador de Alarcón, Guadalupe y Ceuta y está en fase de redacción de proyecto la misma instalación en el Parador de Carmona.
- Movilidad sostenible: en cumplimiento del Real Decreto-Ley 29/2021 de 21 de diciembre según el cual, "...en los edificios que sean titularidad de la Administración General del Estado o de los organismos públicos vinculados a ella o dependientes de la misma, se instalará una estación de recarga por cada 20 plazas de aparcamiento o fracción, hasta 500 plazas, y una estación de recarga más por cada 100 plazas adicionales o fracción." En el año 2023 se ha adjudicado la instalación de puntos de recarga de vehículo eléctrico y para los dos próximos años se prevé, en toda la Red de Paradores, la instalación de 294 puntos de recarga de vehículo eléctrico de carga semi rápida (cargadores en corriente alterna de 22 kW) y rápida (con carga en corriente continua de 25 a 60 kW).

3.3.4.- Plan de Acción Climática

El Plan de Acción Climática de Paradores, integrado en el Plan de Sostenibilidad (2021 – 2024) y en consonancia con el Acuerdo de París (2015), el Pacto Verde Europeo (2019) y la Ley de Cambio Climático española (2021) promueve ambiciosos objetivos para la descarbonización de la actividad de la compañía en la lucha contra el Cambio Climático.

Entre otras, las tres líneas de actuación más importantes de este plan son:

- Cálculo anual de la Huella de Carbono de Paradores.
- Plan de Reducción de la Huella de Carbono.
- Plan de Compensación de la Huella de Carbono.

El año 2023 marca un hito significativo en el proceso de descarbonización, ya que Paradores ha completado la verificación de los cálculos y la reducción de emisiones desde 2019, el año base de referencia en el que iniciaron la medición y reducción de la huella de carbono, hasta 2023.

El año anterior, se obtuvo el sello “Calculo+Reduzco” otorgado por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD) al demostrar la tendencia reduccionista de las emisiones en el periodo 2019-2022.

Este reconocimiento evidencia el esfuerzo de Paradores en la lucha contra el cambio climático y afianza su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Paradores trabaja para convertirse en una compañía Net Zero (neutra en emisiones de carbono), mediante el plan de reducción de emisiones y la compensación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que no se puedan reducir.

A continuación, se presentan los resultados del cálculo de la huella de carbono de Paradores correspondientes al año 2023, así como los del año 2022, dado que estos no fueron incluidos en el ejercicio anterior. El cálculo abarca un perímetro que incluye 97 paradores y las oficinas centrales, aunque es preciso señalar que el Parador de Castillo de Montereí (Ourense) y el Parador de Santillana del Mar (Cantabria) estaban en situación de cierre y no contaban con actividad, por lo que no reportan emisiones.

A.- Cálculo de la huella de carbono en Paradores: Para estos cálculos se ha seguido la metodología establecida por *GHG Protocol*. La huella de carbono por alcances en los últimos cuatro años es la siguiente:

Tipo de alcance	t.CO ₂ 2023	t.CO ₂ 2022	t.CO ₂ 2021	t.CO ₂ 2020	t.CO ₂ 2019
Alcance 1	17.857,47	17.578,46	18.405,44	15.888,55	20.712,46
Alcance 2	0,00	0,00	0,00	0,00	307,97
Alcance 3	*	103.082,98	77.503,31	-	-
Biogénicas	113,24	106,55	30,47	3,72	17,37
Total	17.970,71**	120.767,99	95.939,22	15.892,27	21.037,79

(*)En proceso de cálculo. (**) Dato provisional hasta obtener los resultados del Alcance 3.

Hasta el momento de presentación de este informe, los resultados del ejercicio 2023 no han sido verificados por parte de una entidad externa, y están calculados en base a los factores de emisión del MITERD en su versión más actual, la cual todavía no incluye los factores de 2023.

Dicho esto, toda justificación realizada en adelante se considerará provisional y estará sujeta a actualizaciones una vez que se disponga de los datos verificados y los factores de emisión actualizados.

En ese sentido, las conclusiones principales de la tabla anterior demuestran la efectividad del Plan de Reducción de Paradores, mediante el cual se ha alcanzado una disminución del 15,05% en el total de emisiones de Alcance 1 y 2 (2019-2023). Si se considera este dato en función de la ocupación, la reducción es del 21,03% con respecto a 2019.

En 2023, además de realizar la huella de carbono de 2023 y 2022, se han verificado los resultados del periodo 2019-2022. Este proceso ha involucrado la revisión exhaustiva de los datos de actividad, los factores de emisión utilizados, así como la metodología y herramientas empleadas en los cálculos de cada año. En este sentido, se han verificado las fuentes emisoras *in situ* de 18 Paradores, en paralelo con los reportes y la coordinación entre la entidad verificadora OCA Global y los Servicios Centrales.

Durante el año 2023, se han implementado cambios significativos en la calidad de los datos utilizados para calcular las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), incorporando nuevas fuentes previamente no identificadas. Esto ha resultado en un cálculo considerablemente más preciso y realista

en comparación con ejercicios anteriores, lo que ha contribuido a reducir la incertidumbre y mejorar la transparencia de la huella de carbono.

A continuación, se detallan las nuevas inclusiones y adaptaciones realizadas:

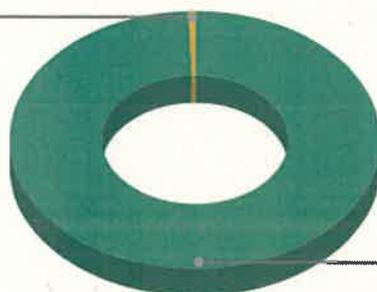
- El uso de factores de emisión se ha realizado priorizando los factores de fuente nacional, y usando la unidad de medida más precisa.
- El consumo de gasóleo A se desglosa según el origen de la fuente, considerando los distintos tipos de vehículos o maquinaria, con el fin de usar un factor de emisión específico para cada uno.
- Se incluye la diferenciación entre los consumos de biomasa de pellets y leña para asignarle su factor de emisión correspondiente.
- Por primera vez, se considera la contribución del CO₂ consumido en los tiradores de cerveza.
- Durante el cálculo del Alcance 3, actualmente en proceso, se han realizado diversas mejoras:
 - Se ha profundizado en las encuestas realizadas a los empleados para conocer el método exacto de transporte, y de esta manera aplicar un factor de emisión lo más ajustado posible.
 - Se han incluido nuevos tipos de transporte de materias primas (aguas arriba), y se ha considerado el transporte de los clientes tras la finalización de su estancia en el parador (aguas abajo).
 - Se han tenido en cuenta los consumos de agua, agua de pozo y papel de oficina para la categoría de bienes y servicios adquiridos.

Centrándonos en el ejercicio 2023, el desglose según las categorías correspondientes al alcance 1 y 2, arroja las siguientes conclusiones:

Emisiones de GEI 2023 por alcances

Emisiones biogénicas

0,6%



Alcance 1

99,4%

El alcance 1 representa casi la totalidad de las emisiones, y se distribuye según la fuente emisora de la siguiente manera:

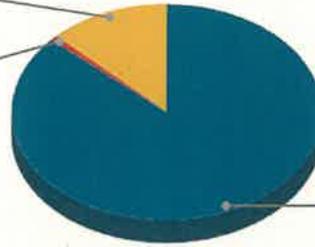
Emisiones de Alcance 1

Emisiones fugitivas

12,6%

Fuentes móviles

0,8%



Fuentes fijas

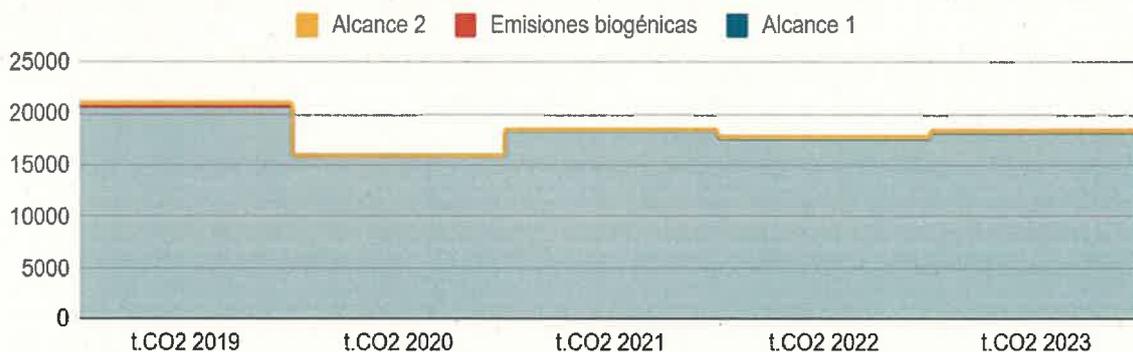
86,6%

Las emisiones de combustión estacionaria (fuentes fijas) representan la mayor parte del total, principalmente debido al consumo de gas natural, gasóleo C, propano y otros combustibles. Les siguen las emisiones fugitivas originadas por las recargas de gas refrigerante en los equipos de climatización y refrigeración, así como los retimbrados de los extintores. Además, se incluyen los consumos de CO₂ utilizados en la carbonatación de la cerveza durante su servicio, como novedad. Por último, se encuentran las emisiones de combustión móvil derivadas del uso de vehículos por motivos de negocio, las cuales son residuales.

En cuanto al alcance 2, este no tiene representación en términos de toneladas de CO₂ equivalente, ya que todos los contratos de energía tienen garantía de origen renovable (GdO). **Gracias a esta decisión se han evitado 16.176,53 tn de CO₂, lo que equivaldría al 24% de la huella de carbono en 2023, utilizando como factor de emisión el Mix energético de 2022.**

Las emisiones biogénicas se generan por la combustión de estufas de calefacción utilizadas durante el invierno. Del total de estas emisiones, el 84,6% proviene del uso de pellets, mientras que el 15,4% restante corresponde a las estufas de leña.

Finalmente, la evolución de las emisiones netas (tn CO₂ eq) desde el inicio del reporte, muestra la tendencia reduccionista comentada anteriormente:



En el ANEXO 2 del presente informe se incluye una tabla detallada de la huella de carbono de Paradores por fuentes de emisión, además de los porcentajes de evolución de emisiones anuales.

B.- Plan de reducción: El Plan de reducción de Paradores se actualiza periódicamente y contempla actuaciones dirigidas tanto a la mejora de la eficiencia energética (sustitución de equipos deficientes o altamente emisores de CO₂, mejora de los sistemas de control automático del consumo energético, difusión de buenas prácticas entre los empleados...) así como a la implantación de energías renovables, contemplando, además, las medidas ya existentes en paradores que requieren continuidad en el tiempo.

El plan contempla una simulación del impacto sobre la huella de carbono resultante de aplicar diversos escenarios formados por la combinación de medidas en diferentes centros de trabajo, y su comparación con el escenario tendencial en ausencia de medidas:

- Escenario tendencial: refleja las emisiones de GEI previstas con el crecimiento de la actividad de Paradores hasta 2030 y hasta 2050.
- Escenarios con medidas: corrigen los escenarios anteriores con la implantación de las diversas medidas de reducción de emisiones que se hayan previsto a lo largo de los años.

Los escenarios ilustran la progresión temporal de las emisiones derivadas de la implementación de diferentes medidas desde el año base (2019) hasta dos horizontes temporales: uno a 10 años, hasta el 2030, y otro a 30 años, hasta el 2050. Estas simulaciones se actualizan con los informes de seguimiento del plan y los datos de emisiones y reducciones obtenidos.

En 2023, el plan de reducción de emisiones contempla un objetivo de reducción de un 30% con respecto al año base, 2019, y una importante inversión para la implantación de tecnologías más eficientes con el consumo energético y la sustitución de fuentes y combustibles fósiles por fuentes renovables.

Las medidas más significativas se recogen en el siguiente cuadro:

Mejora de la eficiencia	Uso de tecnologías más eficientes
	Mecanismos de control sobre los consumos
	Reducción de pérdidas energéticas
	Gestión y seguimiento de las medidas de ahorro y eficiencia
Energías Renovables	Modificación de los usos de la energía
Apuesta por una cultura de ahorro energético	Aprovechamiento de los recursos naturales
	Impulso de una cultura que involucre a toda la empresa
	Implicación de clientes y proveedores en la reducción de la huella

C.- Otras consideraciones: De manera complementaria, está previsto desarrollar un plan de compensación para mitigar las emisiones que no se puedan reducir.

En 2023, como muestra de este compromiso, de la misma forma que desde hace tres años, se ha compensado la huella de carbono emitida en el stand de Fitur, de forma que se ha elaborado un plan de sostenibilidad y se ha medido esta huella para después compensarla y hacer un evento lo más sostenible posible.

3.3.5.- Protección de la Biodiversidad

El compromiso con el capital natural es parte importante de la oferta de valor que ofrece Paradores a sus clientes y a sus grupos de interés, y se integra en los diversos procesos y actividades de la empresa para reducir los impactos y preservar la biodiversidad de los entornos en los que opera. Hay que tener presente que Paradores desarrolla gran parte de su actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas.

Por eso, Paradores ha valorado las siguientes oportunidades que ofrece su localización para el desarrollo turístico compatible con la conservación de nuestro patrimonio natural:

- Reforzar la oferta ligada con el espacio natural protegido, basada en la puesta en valor de los recursos naturales y culturales.
- Identificar el perfil del visitante habitual de los espacios naturales protegidos, imprescindible para ofrecerle experiencias satisfactorias.
- Incrementar la visibilidad de marca Paradores entre colectivos que hasta ahora no habían relacionado a Paradores con el mundo natural y el ecoturismo.
- Estrechar los vínculos con los gestores de los espacios naturales protegidos y potencial el desarrollo local a través de alianzas.
- Aportar valores diferenciales a la marca con la suma de conceptos relacionados con la protección y preservación del medio ambiente y su biodiversidad, la vivencia de experiencias gratificantes, la innovación de la oferta, etc.

Son numerosos los paradores que realizan las acciones de promoción y conservación del patrimonio natural, poniendo en valor la flora y fauna de su entorno o colaborando para la protección de especies protegidas, o con limpiezas de playa o bosques.

Entre las iniciativas más significativas que se han realizado en 2023 están las siguientes:

A.- Programa Naturaleza para los Sentidos (NPLS): Paradores ha puesto este programa de experiencias de naturaleza para los clientes desde 2020. Este programa consiste en la creación de experiencias de ecoturismo que ponen en valor la conservación de la biodiversidad y la función social de los espacios naturales protegidos como motores de una economía vinculada a la gestión y conservación del paisaje y de sus valores naturales. Para su desempeño, Paradores cuenta con la Fundación Global Nature. Sus objetivos son:

- Crear experiencias turísticas atractivas y sostenibles.
- Diversificar y mejorar la oferta turística de naturaleza.
- Contribuir a la conservación de la biodiversidad en espacios naturales de gran valor.
- Dinamizar el desarrollo y economía local de las zonas.
- Fomentar la cooperación público-privada a través de acuerdos y alianzas.

El balance del programa NPLS a 31 de diciembre de 2023 es el siguiente:

- 20 paradores incorporados al programa (Cangas de Onís, Villafranca del Bierzo, Bielsa, Gredos, Mazagón, Vic-Sau, Cazorla, Manzanares, Almagro, Viehla, Artés, Fuente Dé, Guadalupe, Cervera, Muxía, Corias, Ayamonte, Soria, Limpias y Cruz de Tejada).
- Hay una oferta de 110 experiencias activas, el número de espacios naturales en los que se trabaja son 32 y el número de especies sobre las que se hace hincapié para lograr mejorar su conservación son 13.
- La media de experiencias activas por Parador es de 5,5, siendo los Paradores que han desarrollado más actividades, los de Cangas 13, Fuente Dé 12 y los que menos Cruz de Tejada 3, Ayamonte 3-4, Limpias, Gredos, Bielsa, 4.

En el último trimestre, se ha empezado a trabajar en los paradores de Ciudad Rodrigo, Jarandilla, Verín y Puebla, y se prevé tener disponibles sus experiencias a partir del segundo trimestre de 2024.

Una vez en marcha las experiencias diseñadas en el parador desde el Dpto. de Sostenibilidad y en colaboración con cada director, se realiza el seguimiento y valoración de las experiencias para trabajar con las empresas en las mejoras o adaptaciones necesarias para asegurar la calidad.

Desde la Dirección de Comercialización y Experiencia de Cliente se ha implantado un cuestionario de satisfacción para pulsar la opinión del cliente que realiza las actividades de “Naturaleza para los sentidos” en los diversos paradores de la red. Esta es una sencilla manera de obtener información muy útil del nivel de aceptación y satisfacción de las personas que han realizado estas actividades. El seguimiento pretende conocer de primera mano cómo cumplen estas actividades los objetivos marcados, así como su grado de adaptación a los requerimientos de los usuarios a partir de sus comentarios y valoraciones. En el año 2023 los Paradores que tienen implantados dichos cuestionarios son los siguientes: Almagro, Arties, Ayamonte, Bielsa, Cazorla, Cervera de Pisuegra, Corias, Costa da Morte, Fuente Dé, Gredos, Guadalupe, Limpias, Manzanares, Mazagón, Soria, Vic-Sau, Vielha y Villafranca del Bierzo.

B.- Acciones de sensibilización ambiental: Paradores, por quinto año consecutivo, apoya la difusión las campañas de sensibilización de la **Fundación Oceanogràfic de Valencia**, en concreto:

- La campaña de sensibilización “El Mar empieza aquí” en la totalidad de los paradores, ya que el 80% de la basura marina proviene del interior.
- Además, en verano de 2023, los paradores de la costa (24) se ha unido a la campaña de sensibilización “Protege nuestros bosques submarinos. Disfruta del mar sin dejar huella”. Esta campaña se centra en la protección de los bosques submarinos para concienciar a la preservación de las fanerógamas marinas amenazadas en el mundo y que existen en los distintos mares y océanos.
- En el Parador de Jávea, además se sigue con la colaboración con la campaña “¿Desde cuándo no me ves?” consiste en colocar una gran lona con una fotografía de un caballito de mar en la fachada sur del Parador para concienciar sobre la importancia de preservar los fondos marinos.

Por otra parte, Paradores se une anualmente a la **campaña de sensibilización de “La Hora del Planeta” promovida** por WWF España y cuyo lema en 2023 ha sido “Apaga la luz. Dale una Vuelta al Planeta”. Todos los años, a las 20:30 horas del último sábado de marzo, millones de personas de más de 190 países y territorios se unen apagando sus luces para crear conciencia sobre los problemas a los que se enfrenta nuestro hogar común, la Tierra. Los Paradores eliminan o reducen la iluminación de sus establecimientos durante ese intervalo de tiempo.

Otra campaña a la que se han unido algunos paradores es “**Basuraleza**” que es una iniciativa del Proyecto Libera desde SEO/BirdLife en alianza con Ecoembes y tienen como objetivo concienciar y movilizar a la ciudadanía sobre el respeto a la naturaleza, y la importancia de mantener los espacios naturales libres de residuos contaminantes. En 2023, paradores se ha unido a las siguientes campañas llevadas a cabo a lo largo de 2023:

- Campaña “1m² por los ríos, lagos y embalses” en marzo 2023 con la participación de los paradores de Viella, Arties, Manzanares, Almagro, Vic, Cangas de Onís
- Campaña “1m² por la basuraleza” en junio 2023 con la participación de los paradores de Cangas de Onís y Jarandilla. Además, personal de Servicios Centrales se unieron a una recogida en un parque de Madrid.
- Campaña “1m² por las playas y los mares” en septiembre de 2023 con la participación de los paradores de El Saler y Nerja.
- Campaña “1m² por el campo, los bosques y el monte” en diciembre de 2023 con la participación de los paradores de Ciudad Rodrigo, Vic, Gredos y Jarandilla.

En estas acciones han participado empleados, clientes y habitantes de las localidades de los paradores.

Finalmente, se destaca que los paradores de la Comunidad Valenciana participaron de nuevo en la **campaña de comunicación ¡Alerta tortuga!** cuyo objetivo es alertar sobre la presencia de tortugas marinas y la posibilidad de nidificación en las playas valencianas.

C.- Ejemplos de iniciativas de Paradores:

Iniciativas Parador de El Saler: El entorno del Parador de El Saler es un lugar único por su biodiversidad y está ubicado en el corazón del Parque Natural de l'Albufera. Por ello, colabora con varias entidades conservacionistas y tiene una amplia oferta de experiencias naturales para el cliente.

En 2023 ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Se ha retomado un proyecto muy interesante, iniciado en 2019 de *Seguimiento de Basuras Marinas*, liderado por la Fundación Oceanogràfic en coordinación con el Ministerio para la Transición ecológica y el reto Demográfico. El fin de esta acción, trata de, a través de un muestreo de residuos recogidos de la zona de la playa protegida del Parador, analizar su llegada a esta y la procedencia.
- Limpieza y recogida de residuos en todo el margen de la playa organizadas por ONG ambientales colaboradoras del parador. En cada limpieza se han recogido una media de 50-60 kg de residuos. En 2023 se han recogido aproximadamente 950 kg de residuos, frente a los 650 kg de 2022.
- Regeneración dunar: Se han introducido alrededor de 700 plantones y un millón de semillas de 15 especies diferentes (3 en peligro de extinción) en 3.200 m². Así, en los dos últimos años se recuperaron 11.372 m² de dunas con 2.605 plantones y 3 millones de semillas. Además, se han liberado 1500 m² de zona dunar invadida por la uña de gato (*Carpobrotus* sp) planta invasora que desplaza a las autóctonas. En estas zonas liberadas se procederá a seguir plantando durante 2024.
- Suelta de tortugas marinas: Se han liberado alrededor de 15 tortugas a su hábitat natural. Se realiza en colaboración con diversas entidades como es la Fundación del Ocenogràfic, Xaloc y la Consellera de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica 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.
- Centro de detección de fauna autóctona. Hay dos puntos de detección donde se han podido obtener evidencias de la presencia de 5 especies de mamíferos en la zona (erizos, jabalíes, zorros, ginetas y garduñas) lo que demuestra la alta diversidad que rodea el parador.
- A finales de este año, en uno de los censos periódicos de tortugas en el Parador de El Saler, se ha encontrado una tortuga mediterránea (*Testudo hermanni*) que no estaba marcada, y tiene 4 años, lo que significa que ha nacido en el entorno del Parador.

Paradores con sello Starlight: La Fundación Starlight ha creado un sistema de certificación mediante el cual se acreditan aquellos espacios que poseen una excelente calidad de cielo y que representan un ejemplo de protección y conservación. Son escenarios que incorporan la observación del firmamento como parte de su patrimonio natural, paisajístico, cultural o científico y fomentan, a su vez, el "Turismo de las Estrellas". Los paradores con certificado Starlight son los de Mazagón, La Palma, Cañadas del Teide, Ciudad Rodrigo, y Gredos. En 2023 Paradores ha firmado un convenio de colaboración con la Fundación Starlight por el que ambas entidades tienen la intención de fortalecer la red de Paradores Starlight y ampliarla a otros que son potencialmente aptos para el astroturismo, al estar ubicados en Destino Turísticos o Reservas Starlight, así como identificar nuevos Paradores susceptibles de la certificación Starlight.

Entornos de biodiversidad: Muchos de los establecimientos valoran la flora y la fauna de sus entornos, como por ejemplo los paradores La Gomera, La Palma, Nerja, Granada, Cañadas del Teide, Cazorla, Muxía, Argómaniz, Chinchón, Carmona, Teruel, Oropesa o El Hierro, entre otros. Algunos ejemplos son los siguientes:

- En los Paradores de Viella y Artés se ha implementado un sistema ecológico para controlar la procesionaria que afecta a sus pinos, sin el uso de productos químicos ni plaguicidas.

- El Parador de Málaga Golf está involucrado en varios proyectos destinados a convertir sus espacios y su entorno privilegiado en reservas de biodiversidad. En 2023, en colaboración con el Área de Sostenibilidad Medioambiental del Ayuntamiento de Málaga, se liberaron dos parejas de camaleones como parte del programa de recuperación y reintroducción de camaleones comunes en su hábitat natural en el Parador de Málaga Golf, cuyo entorno proporciona las condiciones óptimas para la supervivencia y reproducción de esta especie.
- El Parador Cervera de Pisuerga colabora con el Centro Rural de Innovación Educativa (CRIE), donde los estudiantes realizan una senda interpretativa de la flora y fauna de la montaña Palentina, ubicada en las instalaciones del Parador.

Europarc: Turismo Sostenible: Los paradores de Cervera de Pisuerga, Gredos y Mazagón están muy cercanos a espacios protegidos adheridos a este importante proyecto de conservación natural y forman parte de la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Protegidos (CETS). Esta iniciativa de la Federación Europarc tiene como objetivo global promover el desarrollo del turismo en clave de sostenibilidad en los espacios naturales protegidos de Europa.

4.- ASPECTOS SOCIALES

4.1. Nuestras personas

El equipo humano de Paradores se distingue por sus perfiles altamente especializados, y su compromiso con la misión y visión de la empresa, orientado siempre a proporcionar un servicio excepcional al cliente. Por ello, es considerado como el activo más valioso de la organización.

Tras superar los desafíos derivados de la pandemia, Paradores se enfoca en atraer y desarrollar el talento, manteniendo altos niveles de motivación y orgullo entre todas las personas que colaboran con la empresa.

Se ha avanzado en la gestión de Ofertas Públicas de Empleo (OPE), publicando convocatorias para más de 800 puestos de carácter indefinido. Además, se ha acordado un nuevo Plan de Igualdad en colaboración con la representación legal de todas las personas trabajadoras, el cual está pendiente de autorización por parte del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Para fortalecer el Plan de Formación, se ha implementado una plataforma LMS que proporciona una oferta formativa disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, facilitando inscripciones automáticas y la asignación de cursos para futuras promociones internas.

Por último, se han completado las primeras etapas de migración a un nuevo software de recursos humanos que integra la gestión de nóminas, la administración de personal, el portal del empleado y herramientas de *Business Intelligence*, así como el proceso de evaluación del desempeño, entre otras funcionalidades clave.

4.1.1.- Indicadores de Empleo

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

A.- Distribución de empleados por sexo: Se mantiene la misma distribución que en 2022.

N.º TRABAJADORES POR SEXO	2023		2022	
	Nº	%	N.º	%
HOMBRES	2.122	41%	2.075	41%
MUJERES	3.086	59%	2.965	59%
TOTAL	5.208	100%	5.040	100%

B.- Distribución de empleados por edad: Se ha observado un aumento en la proporción de empleados de menor edad en comparación con los de mayor edad.

N.º TRABAJADORES POR EDAD	2023		2022	
	Nº	%	Nº	%
TRAMOS EDAD				
Entre 16 y 29 años	772	15%	661	13%
Entre 30 y 39 años	995	19%	973	19%
Entre 40 y 49 años	1.391	27%	1.337	27%
Entre 50 y 59 años	1.347	26%	1.334	26%
Mayor o igual a 60 años	703	13%	735	15%
Total	5.208	100%	5.040	100%

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

El personal de Paradores se distribuye en dos colectivos:

- Personal no sujeto a convenio colectivo, distribuido en 3 categorías profesionales:
 - Presidente y Alta dirección.
 - Personal directivo de la empresa.
 - Personal cualificado: técnicos, comerciales, especialistas.
- Personal cubierto por convenio colectivo, distribuido en 5 categorías profesionales:
 - Nivel 1: Jefaturas del departamento de Paradores.
 - Nivel 2: Segundos jefes del departamento de Paradores.
 - Nivel 3: Oficiales del departamento de Paradores.
 - Nivel 4: Ayudantes del departamento de Paradores.
 - Nivel 5: Auxiliares del departamento de Paradores.

DISTRIBUCIÓN PLANTILLA	CLASIFICACION PROFESIONAL	2023		2022	
		Nº	%	Nº	%
PERSONAL EXCLUIDO DEL CONVENIO	Directivos (*)	116	2%	120	2%
	Personal cualificado	118	2%	110	2%
	Alevín-formación/FIA	12	0%	13	0,3%
	Primeras Experiencias	55	1%	2	0,04%
Total excluido del convenio		301	5%	245	5%
PERSONAL INCLUIDO EN CONVENIO	Nivel 1	550	11%	547	11%
	Nivel 2	172	3%	190	4%
	Nivel 3	1.333	26%	1.313	26%
	Nivel 4	2.348	45%	2.213	44%
	Nivel 5	504	10%	532	11%
Total incluido en convenio		4.907	94%	4.795	95%
Total		5.208	100%	5.040	100%

(*) Incluye alta dirección.

En el ANEXO 3 se incluye la distribución de empleados por centro de trabajo.

D.- Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo: La distribución de personal entre fijo y temporal es del 57% y 43% respectivamente, mientras que la proporción entre empleados a tiempo completo y a tiempo parcial es del 70% y 30% respectivamente.

CONTRATO	2023		2022	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos	2.958	57%	3.140	62%
Temporales	2.250	43%	1.900	38%
Total	5.208	100%	5.040	100%
TIEMPO	2023		2022	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
A tiempo completo	3.660	70%	3.608	72%
A tiempo parcial	1.548	30%	1.432	28%
Total	5.208	100%	5.040	100%

Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial, clasificados por sexo, edad y clasificación profesional. La plantilla media anual es la siguiente:

FIJOS / TEMPORALES	2023		2022	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos	2.601	59%	2.708	62%
Temporales	1.782	41%	1.631	38%
Total	4.383	100%	4.339	100%

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.

E.- Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

Nº DESPIDOS POR SEXO	2023		2022	
SEXO	N.º DESPIDOS	%	N.º DESPIDOS	%
Hombres	9	43%	11	73%
Mujeres	12	57%	4	27%
Total	21	100%	15	100%

Nº DESPIDOS POR EDAD	2023		2022	
Tramos de edad	N.º DESPIDOS	%	N.º DESPIDOS	%
Entre 16 y 29 años	2	10%	3	20%
Entre 30 y 39 años	8	38%	4	27%
Entre 40 y 49 años	4	19%	2	13%
Entre 50 y 59 años	3	14%	4	27%
Mayor o igual a 60 años	4	19%	2	13%
Total	21	100%	15	100%

DESPIDOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2023		2022	
	N.º DESPIDOS	%	N.º DESPIDOS	%
Excluido Convenio, Directivo (*)	2	10%	0	0%
Excluido Convenio, Técnico	0	0%	0	0%
Pers. Convenio nivel 1	2	10%	0	0%
Pers. Convenio nivel 2	1	5%	1	7%
Pers. Convenio nivel 3	8	38%	6	40%
Pers. Convenio nivel 4	6	29%	8	53%
Pers. Convenio nivel 5	2	10%	0	0%
Total	21	100%	15	100%

(*) Incluye a la alta dirección.

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

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO	2023	2022
Hombres	26.695 €	25.742 €
Mujeres	23.327 €	22.406 €
Total	24.708	23.774 €

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD	2023	2022
Entre 16 y 29 años	22.025	20.692 €
Entre 30 y 39 años	23.519	22.626 €
Entre 40 y 49 años	25.294	24.060 €
Entre 50 y 59 años	25.461	24.059 €
Mayor o igual a 60 años	26.668	27.068 €
Total	24.699	23.801 €

Retribución media equivalente a jornada completa.

RETRIBUCION ANUAL MEDIA	CLASIFICACION PROFESIONAL	2023	2022
PERSONAL EXCLUIDO DEL CONVENIO	DIRECTIVOS (*)	77.893	73.110 €
	PERS. CUALIFICADO	41.051	39.152 €
	FIA / ALEVIN-FORMACIÓN	24.695	20.358 €
	PRIMERAS EXPERIENCIAS	23.267	25.341 €
Total excluidos en convenio		51.348	49.474,7 €
PERSONAL INCLUIDO EN CONVENIO	NIVEL 1	31.778	30.411 €
	NIVEL 2	28.178	26.946 €
	NIVEL 3	23.489	22.576 €
	NIVEL 4	21.031	20.200 €
	NIVEL 5	20.163	19.463 €
Total incluidos en convenio		23.065	22.210 €

(*) Incluye alta dirección. Retribución media equivalente a jornada completa.

G.- Beneficios Sociales: Los beneficios sociales más importantes que dispone el personal de Paradores y los fondos distribuidos son los siguientes:

BENEFICIOS SOCIALES – Importe (€)	2023	2022
Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725
Becas	41.185	41.185
Ayudas Libros	14.827	14.827
Seguro Vida (Prima anual)	258.924	238.931
Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	102.293	97.947
Premio Natalidad	4.202	3.893
Premio Nupcialidad	12.085	8.452

Tanto el personal fijo como el temporal, así como aquellos con contratos a tiempo completo o parcial, disfruta de los mismos beneficios, con la excepción del seguro médico, el cual requiere un contrato indefinido.

H.- Brecha salarial:

BRECHA SALARIAL	2023				2022			
	HOMBRES	MUJERES	DIF % AÑO 2023	DIF % 2023- 2022	HOMBRES	MUJERES	DIF % AÑO 2022	
INCLUIDOS EN CONVENIO								
NIVEL 1	32.031	31.374	2%	-1%	30.802	29.776	3%	
NIVEL 2	28.305	27.909	1%	-2%	27.223	26.266	4%	
NIVEL 3	23.611	23.315	1%	0%	22.649	22.471	1%	
NIVEL 4	21.119	20.996	1%	2%	20.046	20.262	-1%	
NIVEL 5	21.679	19.989	8%	1%	20.698	19.321	7%	
EXCLUIDOS DEL CONVENIO								
DIRECTIVOS (*)	80.525	80.228	0%	-7%	78.957	73.469	7%	
SUBDIRECTOR Y JEFE DPTO.	65.586	65.240	1%	1%	60.527	60.715	0%	
TÉCNICOS Y FORMACIÓN (FIA)	40.300	40.377	0%	-4%	38.439	37.055	4%	
ALTERNANZA DE FORMACIÓN	0	20.137	0%	-1%	15.843	15.661	1%	
PRIMERAS EXPERIENCIAS	22.552	24.009	-6%	-106%	25.341	0	100%	

I.- Remuneraciones de los Consejeros y Directivos, incluyendo la retribución variable, dietas del Consejo de Administración e indemnizaciones: En el Real Decreto 451/2012, de 5 de marzo se regula el régimen retributivo de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades. Se establece que corresponde al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas la clasificación de las entidades, la cual sería tenida en cuenta para la fijación de las cuantías máximas a percibir en concepto de asistencia para los miembros y el Secretario de los Consejos de Administración de las sociedades mercantiles estatales. En una orden comunicada del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas

de 8 de enero de 2013 a Paradores se aprueban las cuantías máximas de las compensaciones por asistencia a los Consejos de Administración de sociedades mercantiles estatales.

A 31 de diciembre de 2023, las remuneraciones devengadas por los miembros del Consejo de Administración y de la alta dirección de la empresa es la siguiente:

- Administradores: 399.730 euros. En esta cantidad se incluyen las dietas percibidas por la asistencia a las reuniones del Consejo de Administración, compuesto por un total de 7 hombres y 8 mujeres y el salario del presidente.
- Alta Dirección: 405.263 euros. En esta cantidad se incluye la retribución de la alta dirección excluyendo la del Presidente (hasta el 28 de diciembre un hombre y partir de esa fecha, una mujer) establecida conforme al RD 451/2012. Asimismo, incluye la retribución del Secretario General, la Directora Económico-Financiera y el Director de Negocio. Un total de 2 hombres y 1 mujer.

J.- Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo: La empresa y la representación social han establecido un compromiso para la creación y regulación de un Plan de Pensiones en beneficio de los trabajadores. El aumento salarial del 0.2% correspondiente al año 2018 se destinó al plan de pensiones, alcanzando un total anual de 102.253,85 euros para el personal sujeto a convenio y de 17.904,95 euros para el personal no sujeto a convenio.

Dichos importes se devengan anualmente y se destinarán al plan de pensiones una vez que este sea constituido, conforme a lo acordado con la Representación Legal de los Trabajadores (RLT).

El Plan de Pensiones se encuentra actualmente pendiente de constitución.

K.- Empleados con discapacidad: A 31 de diciembre de 2023 hay un total de 47 trabajadores con discapacidad, con una relación porcentual entre mujeres y hombres del 45% y 55% respectivamente.

L.- Indicadores adicionales desagregados por sexo:

i.- Ratio del salario categoría estándar respecto al salario mínimo interprofesional: El 54 % de las mujeres están contratadas en el nivel 4 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 20.996 euros, ocupando, mayoritariamente, la categoría de camarera de pisos. Este salario representa un 139% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2023, que es de 15.120 euros.

El 39% de los hombres se encuentran contratados en el nivel 3 del convenio colectivo, con un salario anual medio de 23.640 euros, con categorías de cocineros, camareros de comedor, recepcionistas, etc. Este salario representa un 156% frente al salario anual mínimo interprofesional del año 2023, que es de 15.120 euros.

ii.- Proporción de altos ejecutivos contratados: En la alta dirección, que incluye al Presidente-Consejero Delegado, la proporción entre mujeres y hombres es del 25% y 75%, respectivamente.

iii.- Nuevas contrataciones: Durante el año 2023, se han llevado a cabo nuevas contrataciones con una proporción del 65% de mujeres y del 35% de hombres.

iv.- Número de mujeres y hombres en relación con la jornada de trabajo:

TIPO DE JORNADA	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Completa	1.884	1.767	3.651
Jornada Reducida	238	1.319	1.557
Total sexo	2.122	3.086	5.208

4.1.2.-Gestión de Ofertas Públicas de Empleo

El Plan Estratégico 2023-2026 contiene un epígrafe que subraya la importancia de avanzar con el cumplimiento de la reforma laboral 32/2021 para reducir la temporalidad por debajo del 8%. Para ello, plantea una estrategia que aproveche las ventajas que aporta la ley 20/2021, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público e impulse los procesos internos y externos de cobertura de plazas fijas en línea con el Convenio Colectivo, la legislación establecida en la materia y lo dispuesto en las leyes de Presupuestos Generales de Estado relativo a la cobertura y reposición ordinaria del empleo indefinido en la empresa.

Para avanzar en el desarrollo de la cobertura de puestos de personal laboral fijo en Paradores, el plan estratégico plantea las siguientes actividades:

- Diseñar un plan de cobertura de plazas fijas con un calendario ambicioso de dos años, 2023 y 2024, que permita reducir el mayor número de plazas vacantes aprobadas en las distintas tasas.
- Mejorar el procedimiento de gestión de las convocatorias de empleo público para abordar con mayor agilidad y orden técnico las necesidades de empleo fijo de la empresa contribuyendo, con ello, al cumplimiento del objetivo del 8% de temporalidad.
- Negociar con los sindicatos unas nuevas bases reguladoras de las ofertas de empleo público para facilitar la agilidad y el rigor necesarios.
- Reactivar la publicación interna de los concursos de traslado y promoción recogidos en el Convenio Colectivo.

Desempeños: A 31 de diciembre de 2023, el plan de ofertas de empleo público obtuvo los siguientes resultados durante el año 2023:

Hitos	Fecha	Resultados
Publicación de OPE para 62 puestos correspondientes a la Tasa Ordinaria de 2019.	28/12/22	Cobertura de 89% de los puestos vacantes.
Publicación de una nueva convocatoria de OPE para 326 puestos correspondientes a la tasa de Reposición Específica de 2022 y 2023, y a la tasa de Estabilización de 2022.	15/12/23	Convocatoria en fase de admisión a fecha 31 de enero 2024.

El plan de cobertura de vacantes a través de las Ofertas Públicas de Empleo contempla para 2024 el desarrollo de 3 convocatorias más con dos finalidades: primero, reducir significativamente las vacantes pendientes a finales de 2022 y segundo, abordar la cobertura de las plazas vacantes correspondientes a las tasas de reposición de los años 2023 y 2024.

4.1.3.- Organización del Trabajo y Conciliación

Paradores contempla diferentes medidas de conciliación recogidas en el plan de igualdad y en el convenio colectivo.

En 2023, se han beneficiado 329 trabajadores de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar.

N.º TRABAJADORES BENEFICIADOS				
AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	VARIACIONES ANUALES
2023	144	185	329	+16% (respecto a 2022)

En el ANEXO 4 se detalla la naturaleza de estas actuaciones.

A.- Absentismo laboral: El absentismo global, contemplado como la suma de horas no trabajadas por contingencia común, incapacidad temporal y accidente laboral, se ha situado en 2023 en un total de 1.185.448 horas.

Esto supone un aumento con respecto a 2022 en 0,39 puntos. Es relevante destacar que en el año 2023, los días perdidos debido a infecciones por Covid-19 sumaron únicamente 72 días. Por consiguiente, esta circunstancia ya no puede considerarse como causa del incremento.

Considerando exclusivamente los días perdidos debido a la incapacidad temporal, ya sea por contingencias comunes o profesionales, se observa un aumento de 1,568 días en 2023 en comparación con 2022. Sin embargo, este incremento es significativamente menor en términos absolutos en comparación con el aumento de 10,165 días registrado entre 2022 y 2021.

En el ANEXO 5 se detallan la evolución histórica de los índices de absentismo.

4.1.4.- Salud y Seguridad Laboral

La seguridad y bienestar de los empleados es una prioridad fundamental para Paradores en su enfoque hacia un modelo de negocio sostenible. La empresa está comprometida con la mejora continua en este aspecto y busca explorar constantemente nuevas prácticas y enfoques. Además de crear entornos laborales seguros, la empresa implementa iniciativas para fomentar estilos de vida saludables entre sus equipos mediante actividades de sensibilización.

Con la declaración del final de la crisis sanitaria por parte del Consejo de Ministros el 4 de julio de 2023, concluye la vigencia del "Plan de Prevención Covid" y las medidas preventivas acordadas en el mismo

A.- La Política de Prevención de Riesgos Laborales:

La integración de la acción preventiva en la empresa se realiza mediante la Política de Prevención de Riesgos Laborales, que establece los principios básicos y el compromiso de la empresa en los niveles jerárquicos y centros de trabajo promoviendo las mejores condiciones laborales. 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.

B.- 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.
- En 2023 se continuó con el plan especial de evaluación de riesgos psicosociales en todos los centros de trabajo, con una duración de unos tres años.
- 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 previsión de riesgos laborales (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 contratistas y subcontratistas.

C.- 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 través de los delegados de prevención de la siguiente manera:

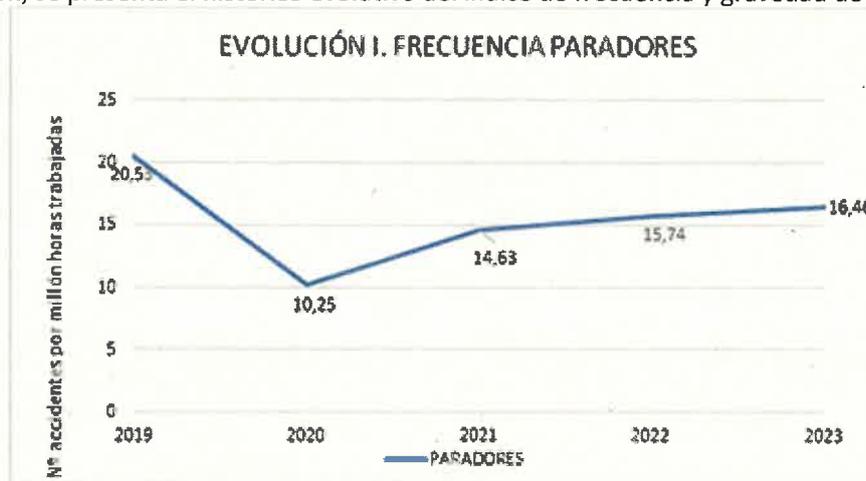
- **Delegados de Prevención:** han sido elegidos entre los delegados de personal en cada centro de trabajo y participan activamente en las evaluaciones de riesgos colaborando con el departamento de prevención de riesgos laborales.
- **Comité de Seguridad y Salud:** Paradores cuenta con Comités de Seguridad 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,** durante el año 2023, ha celebrado tres reuniones con motivos de la revisión y seguimiento del Plan de prevención para la reincorporación a la actividad en el contexto de la pandemia y con la realización de las evaluaciones de riesgos psicosociales en nuestra organización.

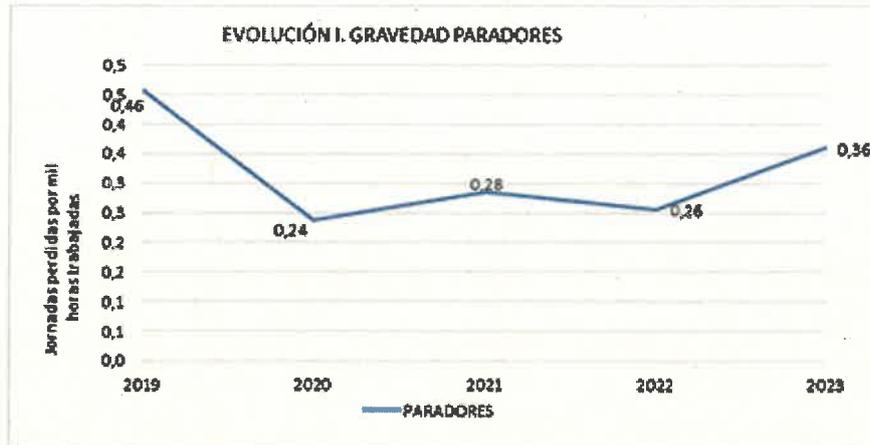
D.- Indicadores claves de desempeño en salud y seguridad laboral:

i- 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 2023 se han evaluado 34 centros de trabajo y se han realizado 34 Evaluaciones de riesgos Psicosociales.

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

A continuación, se presenta el histórico evolutivo del índice de frecuencia y gravedad de los accidentes:





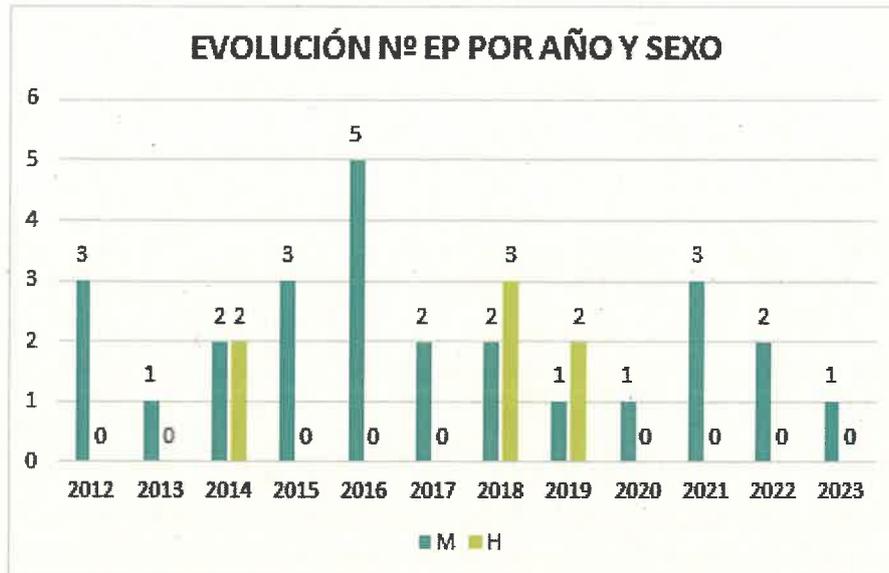
Durante el año 2023, se observó un ligero incremento en el número de incidentes en comparación con el año 2022, de aproximadamente un punto en ambos índices. Sin embargo, es importante destacar que todos los indicadores siempre se han mantenido por debajo de la media del sector.

En el ANEXO 6 se incluye el resto de los indicadores cuantitativos de accidentabilidad, en el periodo de los últimos 4 años.

iii.- Investigación del accidente laboral: Para conocer las causas más frecuentes de los accidentes laborales en Paradores y su distribución por los diferentes departamentos, se hace un análisis cualitativo conforme al procedimiento interno de declaración e investigación de accidentes con las directrices de actuación en ese aspecto. Este procedimiento está regulado internamente y está disponible en la intranet de Paradores, habiendo sido actualizado en 2023. Las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa son: Sobreesfuerzo, golpes, cortes e in itinere. El puesto de trabajo con mayor número de accidentes es el de cocineros seguido del de camareros y camareras de pisos.

La distribución de los accidentes entre los distintos puestos de trabajo, sin tener en cuenta los accidentes in itinere, recaídas y enfermedades profesionales, se incluye en el ANEXO 7 del EINF.

iv.- 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 provocarse debido a movimientos repetitivos. Para poder valorar si el origen de esas enfermedades está en las tareas realizadas, se evaluó la exposición a movimientos repetitivos en miembros superiores, aplicando el método OCRA. La evolución de las enfermedades profesionales por Áreas Funcionales es la siguiente:



v.- 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 2023 se han realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo de la empresa.

vi.- Vigilancia de la salud: Durante 2023 se han realizado exámenes de salud a un total de 1.623 trabajadores a quienes les fue realizado el reconocimiento médico. De ellos, 1.510 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 112 resultaron aptos con limitaciones o condicionados y 1 resultó no apto.

vii.-Coordinación de actividades empresariales: Durante el año 2023 se han realizado 711 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.

viii.- Actividades de promoción de hábitos saludables: En la plataforma de formación de Paradores se incluyen las grabaciones de jornadas ofrecidas al personal para promover hábitos saludables en el entorno laboral y mejorar el estado físico mediante alimentación saludable, ejercicio y equilibrio emocional. El contenido está dividido en 4 grupos: Talleres, S.O.S Respira, Fitness emocional y Alimentación. En 2023 Paradores ha puesto en marcha la "Semana de la Salud" con varias charlas divulgativas para Servicios Centrales que luego se han difundido a la vez de la citada plataforma. En esta edición, se han ofrecido talleres relativos a la gestión emocional y una correcta alimentación y además se celebró un torneo de pádel entre los empleados de los servicios centrales. Los talleres han sido ofrecidos, como en ejercicios anteriores, por la Fundación MAPFRE.

4.1.5.- Relaciones Laborales

Paradores sostiene un diálogo constructivo con los representantes de los trabajadores con el objetivo de lograr, en primer lugar, la colaboración necesaria para abordar asuntos específicos; en segundo lugar, facilitar los derechos de información y consulta de dichos representantes; y en tercer lugar, negociar cuando sea necesario.

El desarrollo efectivo del diálogo y la negociación colectiva son fundamentales para asegurar la estabilidad laboral y promover un entorno propicio para el desarrollo adecuado de las actividades de la empresa.

A.- Organización del diálogo social: Las condiciones colectivas de trabajo del 94,25% de los empleados se regulan en Paradores a través de los distintos convenios colectivos. Actualmente, existen tres convenios colectivos: el General, el convenio colectivo de Paradores de León y el de Santiago de Compostela. Cada convenio cuenta con órganos dedicados a la negociación y supervisión del cumplimiento. En estos órganos, se encuentra 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.

Asimismo, Paradores tiene un Comité de Interpretación de Seguridad y Salud en el que todos los trabajadores de la empresa están representados.

B.- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo. A 31 de diciembre de 2023 y 2022:

- 94,25% y 95,14% empleados cubiertos por convenio colectivo respectivamente.
- 5,75% y 4,86% empleados fuera del convenio respectivamente

C.- Balance de los convenios colectivos: Durante el 2023 se han mantenido regularmente reuniones de negociación del convenio general. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a León y Santiago de Compostela, tenía una vigencia de 3 años (2018-2020), suponiendo la prórroga inicial una ampliación de su vigencia hasta finales del 2021 y encontrándose actualmente en ultraactividad.

Algunos de los aspectos más destacables del convenio colectivo de Paradores de Turismo para el periodo 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 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.

Las negociaciones de estos continúan abiertas respecto a los convenios de Santiago de Compostela y de León. La Empresa propuso a la Representación Social del Parador de Santiago de Compostela, su adhesión al Convenio General, siendo rechazada dicha propuesta por el Comité.

4.1.6. - Formación y desarrollo de los empleados

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

Durante el año 2023, el departamento de formación e igualdad ha sido fundamental en 4 acciones delineadas en el Plan Estratégico de la organización.

Acción 1 y 2: Desarrollo de una plataforma y creación de contenidos e-learning disponibles las 24 horas del día. El equipo de Formación lideró la implementación de una nueva Plataforma LMS, marcando una transformación significativa al introducir cursos en modalidad *e-learning* en el catálogo de Paradores.

Acción 3: Expansión de la oferta formativa de la Escuela de Formadores Internos. En el marco del nuevo Plan de Formación 2023-2024, se fortaleció y amplió la Escuela de Formadores Internos, con 11 acciones formativas impartidas durante el año, planificadas y diseñadas por el Departamento de Formación para satisfacer las necesidades operativas de la organización.

Acción 4: Retener a las personas identificadas con alto potencial desde las primeras experiencias en Paradores. A través del "Programa de Primera Experiencia Profesional en las Administraciones Públicas", Paradores nutrió su cantera de talento, contribuyendo a la generación de empleo joven y fortaleciendo su compromiso con políticas laborales inclusivas. Este programa se ha convertido en una herramienta estratégica para la identificación y desarrollo del talento dentro de la organización.

Se han establecido sistemas de seguimiento específicos para potenciar el talento de los participantes en nuestro programa, contribuyendo así a la creación de un banco de talento diverso y capacitado.

A.- Planes de Formación

El Plan de Formación 2023-24 fue presentado al Comité de Dirección y a la Mesa de Formación (RLT) en el segundo trimestre de 2023. Se estructura en tres pilares:

- Mejorar el desempeño y la productividad.
- Gestionar el conocimiento y fortalecer la identidad de Paradores.
- Ofrecer formación disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana mediante una plataforma en línea que se lanzará en 2024.

El plan de formación de Paradores busca alcanzar la excelencia en el desempeño de su personal. Sus objetivos incluyen:

1. Ser una herramienta que ayude a implementar y conseguir los objetivos definidos en el Plan estratégico.
2. Seguir potenciando la gestión del conocimiento interno y el sello Paradores.
3. Posibilitar la adquisición de competencias y habilidades enfocadas en la operativa y el negocio.
4. Fomentar el desarrollo de habilidades tanto profesionales como personales.
5. Crear espacios que fomenten la interacción, el conocimiento y la cooperación entre los distintos departamentos y personas.

Por áreas, las principales acciones son:

- Área operativa: Formación en conocimientos técnicos y habilidades específicas para funciones laborales.
- Área habilidades: Desarrollo de habilidades blandas (atributos o características permiten tener un desempeño exitoso e interactuar con otras de manera efectiva, tanto en el ámbito laboral como en la vida personal) y gestión de personas.
- Área Digital (TI): Capacitación en el uso de tecnología y herramientas digitales.
- Área de cumplimiento normativo: Formación en normativas y políticas internas.
- Área de idiomas: Aprendizaje de idiomas, esencial para las relaciones comerciales con clientes e instituciones.
- Área de sostenibilidad: Para la promoción de una cultura sostenible e igualitaria dentro de Paradores.

En 2023 la empresa realizó la siguiente actividad formativa:

DATOS GENERALES (ESQUEMA)	2023	2022
Nº acciones formativas	46	30
Total grupos	383	320
Total alumnos/as	8.008	5.245
Nº total de horas recibidas	47.931,50	30.198

ÁREA/CATEGORÍA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
ADMINISTRACION	2.556,50	4,47
CAMPOS DE GOLF	736,00	8,36
COCINA	7.631,50	5,7
COMEDOR	13.734,50	7,28
DIRECCION	2.594,50	5,16
MANTENIMIENTO	2.705,50	6,78
PISOS	6.200,00	5,21
RECEPCION	9.131,00	6,08
SPA	86,00	7,17
SS.CC	2.556,00	4,93
TOTAL	47.931,50	5,99

El desglose detallado por tipo de información se incluye en el ANEXO 8 del EINF.

B.- Planes de Desarrollo:

Los planes de desarrollo en Paradores están enfocados en la identificación y retención del talento interno. Estos planes, diseñados individualmente para los participantes y con la guía de un tutor, permiten a los empleados adquirir tanto conocimientos como competencias necesarias para roles superiores. Además, funcionan como planes de sucesión al garantizar la continuidad generacional en roles de liderazgo, como los jefes de Departamento y directores de hotel.

Actualmente, cuentan con dos tipos de programas de desarrollo:

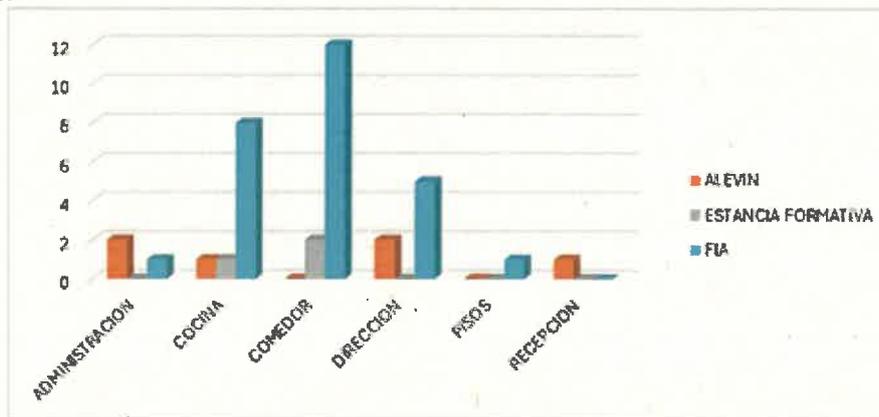
Programa "Alevines y FIAS":

- Alevines: Destinado a estudiantes que han realizado prácticas o recientes incorporaciones con un buen desempeño. Este programa les permite adquirir conocimientos técnicos y familiarizarse con la cultura y el funcionamiento de Paradores, ampliando sus habilidades con responsabilidades progresivas.
- FIAS: Diseñado para empleados con un alto perfil competencial en su área, preparándolos para roles de liderazgo como jefes de Departamento o directores de Parador.

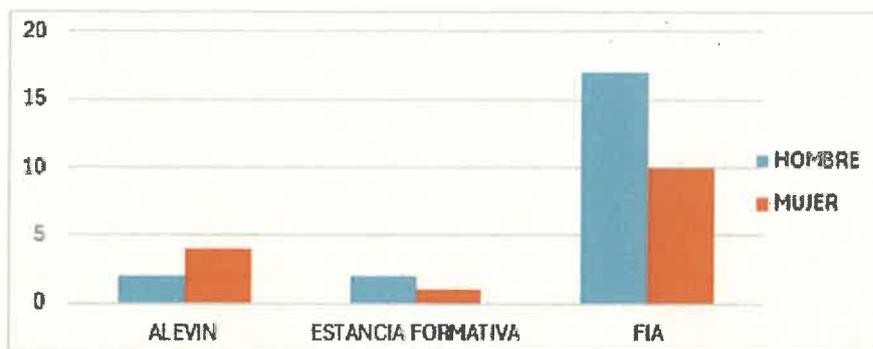
Programa "Estancias":

- Dirigido a empleados que han asumido nuevas responsabilidades, este programa implica una estancia temporal de dos semanas en otro Parador bajo la tutoría del jefe de departamento correspondiente. Durante este período, los empleados adquieren conocimientos técnicos específicos de su área de especialización.

Durante el año 2023, ambos programas han arrojado los siguientes resultados en cuanto al número de participantes:



En la siguiente tabla se muestra la distribución de los participantes en los planes de desarrollo por sexo y área funcional:



En 2023, un total de 36 empleados participaron en el programa de desarrollo, con 27 en el programa FIA (cinco de los cuales son de Dirección), 6 en el programa Alevines y 3 en Estancias Formativas. Se ajustaron los planes de desarrollo según las necesidades de la empresa, destacando un aumento significativo en los FIAs de Dirección debido a jubilaciones anticipadas previstas para el año siguiente. Por otro lado, el programa Alevín experimentó una reducción debido a la priorización del programa Primera Experiencia para recién titulados.

Se destaca que el dimensionamiento del Programa de FIA y Alevines se alineó con las necesidades de la empresa, especialmente en el área de Restauración, donde hubo una mayor inclusión de empleados debido a la alta rotación en las áreas de Cocina y Comedor.

Todos los programas de desarrollo de Paradores se basan en los valores de igualdad de oportunidades y promoción de la capacitación técnica necesaria para el desempeño laboral y la progresión profesional. En el ANEXO 9 se incluye la comparación con el 2022.

Este año implementamos el **Plan de Bienvenida**, un programa de inducción para todos los nuevos empleados. El objetivo es facilitar su adaptación proporcionándoles información clave de la empresa, como la misión, valores, código ético, convenio y organigrama. Esto les permite familiarizarse con nuestra cultura y negocio desde el inicio de su incorporación.

4.1.7.- Discapacidad

Paradores implementa un plan de adaptación para empleados que, tras la evaluación de su salud, puedan presentar limitaciones en sus funciones laborales. En tales casos, el departamento de Prevención de Riesgos Laborales ajusta sus tareas según estas limitaciones. Durante el año 2023, se realizaron 114 adaptaciones o revisiones de este tipo.

Si un empleado es declarado con incapacidad permanente total para su puesto por el INSS, se evalúan sus restricciones y se busca una posición alternativa adaptada a estas limitaciones. Durante el año 2023, se gestionaron 8 expedientes a solicitud de los interesados.

4.1.8.- Igualdad y diversidad

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

- En primer lugar, Paradores defiende por convicción una cultura de respeto a la individualidad de las personas y su diversidad y lucha por la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

- En segundo lugar, Paradores entiende que las personas preparadas y motivadas son muy importantes para el éxito de la empresa. Garantizar, igual y sin discriminación, las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal, es fundamental para aflorar el potencial, compromiso y talento del equipo humano de Paradores.

Estos compromisos se alinean con los principios establecidos en el código ético de Paradores, que prohíben cualquier forma de discriminación en las relaciones laborales y en los procesos de selección y promoción, y que promueven la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional basado en el mérito y la capacidad.

En 2023 se firmó un acuerdo con la representación legal de las personas trabajadoras para adecuar un nuevo plan de igualdad, según los Reales Decretos 901/2020 y 902/2020. Se estima que su vigencia, tras los trámites oportunos, se iniciará en 2024.

En cuanto a medidas de igualdad ejecutadas durante 2023, se han seguido imputando las medidas y derechos recogidos en el primer plan de igualdad, a pesar de no encontrarse vigente, y se han implantado nuevas medidas como el criterio de desempate ante candidatos a Oferta Pública de Empleo con la misma puntuación final, en cuyo caso se establece, en primer lugar, la medida de acción positiva de que a igualdad de mérito y capacidades, tendrán preferencia las mujeres en el acceso a puestos de trabajo en los que estén subrepresentadas, esto es, cuando el porcentaje de su presencia no alcance el 40%.

4.2. Nuestros clientes

La satisfacción del cliente es intrínseca a la compañía desde sus orígenes, y, aunque este enfoque ha ido evolucionando a lo largo de la historia, Paradores ha articulado su propuesta de valor diferencial a partir de metodologías *User Centric Design*.

Este enfoque se materializa a partir del análisis de la “voz del cliente” desde diferentes fuentes con el propósito de conocer la percepción del cliente y poder actuar en la mejora continua de las instalaciones y servicios

En este proceso, se estudian todos los puntos de contacto entre Paradores y el cliente a lo largo de todo el “*customer journey* (antes, durante y después de la estancia)”. Para ello, la compañía se apoya fundamentalmente en dos herramientas: *mystery guest* y *guest intelligence*.

- El servicio de “cliente misterioso” (*mystery guest*). Es una visita de un profesional del sector que se aloja de manera anónima y que observa una serie de puntos acordados previamente. Tras la visita elabora un informe que refleja la situación del Parador en un día y momento determinados. La figura del cliente misterioso visita cada año todos los Paradores y, además de la información cualitativa, el informe incluye una valoración numérica que permite comprobar el desempeño de cada Parador, su evolución a lo largo del tiempo y su comparación frente a otros establecimientos.
- La monitorización de la opinión del cliente con la herramienta de “*guest intelligence*” mide la reputación online y la satisfacción del cliente mediante una serie de indicadores. La herramienta engloba en una sola plataforma información y análisis por un lado de los portales de opinión más importantes, y por otro lado de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por los clientes.

A la información proporcionada por estas dos herramientas se le suma la de otras fuentes como, por ejemplo, la de las redes sociales o la recogida por operadores y agencias con las que la compañía tiene contrato.

4.2.1.- Cómo nos perciben los clientes

Paradores tiene una imagen de marca muy fuerte. Se trata de una marca reconocida, admirada y respetada por nuestros huéspedes. La percepción de la marca Paradores en la mente de los consumidores viene asociada a atributos como la hospitalidad, la calidad de servicio y la tradición, y los Paradores son percibidos como patrimonio de todos los españoles.

La adjudicataria del servicio de seguimiento y monitorización de la reputación online y la satisfacción del cliente de Paradores ha sido la empresa *ReviewPro* en sucesivos contratos desde su implantación en 2017.

En el año 2023, Paradores ha alcanzado unos resultados muy positivos en este ámbito, todos por encima de los obtenidos en el año anterior. A continuación, se reflejan los principales indicadores de la gestión de la experiencia de cliente:

- El "*Global Review Index*"¹ de la Red de Paradores alcanzado en 2023 ha sido 88,1% un valor que está 1 punto por encima del valor obtenido en 2022. En este ejercicio (2023) nuestros clientes dejaron 86.911 opiniones en los diferentes portales de opinión siendo la gran mayoría de ellas (el 86,7%) de carácter positivo.
- En 2023, la puntuación en los cuestionarios internos de satisfacción fue de 4,56 puntos sobre 5, que supone 0,03 puntos por encima de la puntuación de 2022. En este año ha habido un considerable incremento en el número de cuestionarios cumplimentados recibidos (11.730 cuestionarios más que el año anterior), alcanzando el número de 99.647 cuestionarios. De ellos, el 92,2% fueron positivos, el 5,8% neutros y solamente el 2% fueron cuestionarios negativos.
- El NPS o índice de recomendación² mantiene su tendencia al alza desde 2017 y, a pesar de que en el año 2022 experimentó una considerable subida respecto al año anterior, en 2023 volvió a subir, alcanzando una puntuación global de red de 66,22 puntos.

La excelente puntuación en este indicador es importante porque el NPS mide el grado de satisfacción del consumidor y por su predisposición a recomendar el establecimiento. Esta puntuación media global de la red implica que la gran mayoría de Paradores tienen un NPS superior a 50, y muchos de estos, superior a 70.

Los principales indicadores de experiencia de cliente (CX reputación y satisfacción del cliente) en 2023 se resumen en las siguientes tablas:

Total Red AÑO 2023

OPINIONES



CUESTIONARIOS

Ratio de conversión: 34.6%



En 2023 se alcanzaron puntuaciones destacadas en el bloque de opiniones y cuestionarios, y en los indicadores principales y en los departamentales.

Desglosado por conceptos o departamentos, en 2023 se han alcanzado puntuaciones por encima del 90% altísimas en prácticamente todos ellos, destacando positivamente las altas puntuaciones obtenidas en la ubicación de los Paradores, la limpieza y el proceso de recepción y acogida de los huéspedes.³ Se incluye la comparación con el 2022 donde se aprecia la mejora de estos datos.

OPINIONES

					
	UBICACIÓN	LIMPIEZA	SERVICIO	HABITACIÓN	CALIDAD- PRECIO
2023	92.3%	91.6%	90.5%	90.2%	82.3%
2022	91.9%	90.8%	89.6%	89.2%	80.4%

CUESTIONARIOS

							
	RECEPCIÓN	RESERVA	SERVICIOS E INSTALACIONES	A&B	HABITACIÓN	CONSERJERÍA VIRTUAL	SOSTENI BILIDAD
2023	4.73/5	4.64/5	4.60/5	4.48/5	4.46/5	4.50/5	4.49/5
2022	4.70/5	4.60/5	4.57/5	4.45/5	4.45/5	4.36/5	4.46/5

Nacionalidad

Opiniones			Cuestionarios		
Paises/ Regiones	Opiniones		Paises/ Areas	Respuestas	
Global Review Index™	86,912	+1,198	Puntuación General	99,647	+11730
 España	24,869	+2,732	 España	85,363	+9516
 Reino Unido	4,764	+257	 Reino Unido	3,781	+780
 Francia	4,073	+115	 Francia	3,205	+105
 Alemania	2,590	+224	 Alemania	1,668	+359
 Estados Unidos	1,878	+276	 Estados Unidos	972	+271
 Países Bajos	1,708	+178	 Bélgica	839	+85
 Bélgica	1,209	+37	 Países Bajos	595	+26
 Portugal	997	+208	 Argentina	356	+55
 Suiza	922	+65	 Suiza	352	-41
 Italia	678	+169			

Del total de clientes que han dejado su opinión en portales de opinión o han respondido al cuestionario de satisfacción, la nacionalidad mayoritaria con gran diferencia sobre el resto ha sido la española, seguida a mucha distancia por las nacionalidades inglesa, francesa y alemana.

El Programa Amigos de Paradores sigue experimentando un auge notable, con clientes que han elegido confiar en los productos y servicios de Paradores, además de comprometerse con este exclusivo programa de fidelización. Su perfil viene definido por clientes cada vez más fieles, muy exigentes, con una gran conexión emocional con la marca y que cada vez desean disfrutar más de nuevas experiencias. Su interés siempre se relaciona con la cultura, la gastronomía, el patrimonio histórico y las actividades que se pueden realizar en el Parador y su entorno. A 31 de diciembre de 2023, el programa Amigos de Paradores tiene 1.359.105 titulares.

El 80% de los titulares son españoles y un 20% extranjeros. Las altas de extranjeros en el Programa Amigos durante 2023 han representado un 41% más que en 2022.

En 2023, se han alojado más de 170.000 Amigos de Paradores, y han supuesto casi un 50% del total de la facturación.

4.2.2.- Campañas de marca

La marca Paradores desempeña un papel muy importante para el negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, la marca es reconocida, fuerte y goza de una excelente reputación que contribuye positivamente al crecimiento de ventas de la compañía.

Las campañas de publicidad de 2023 estuvieron vertebradas por el concepto creativo "Paradores Inolvidables"

Durante 2023 las campañas de publicidad de Paradores fueron reconocidas con los siguientes premios:

Internacionales:

- Premio de Plata en la categoría Print Craft-Illustration en los World Independent Advertising Awards (Wina).
- Bronce en Dirección de Arte- Ilustración y Mención en Producción Gráfica en el Festival Iberoamericano de la Comunicación Publicitaria (El Sol).

Nacionales:

- Premio bronce por la gráfica 'Amantes del invierno' en los Premios Nacionales de Creatividad.
- Bronce en la categoría Publicidad-Prensa en los Premios LAUS
- Primer premio en la categoría de Mejor Anuncio en Gráfica en los premios Control de Publicidad, el reconocimiento publicitario más longevo del mercado español.
- Premio 'Anuncios del Año' de la Revista Anuncios.
- Única premiada en la categoría Best Branding Gráfica de los premios Best!N Trave 2023

Otro hito de la comunicación de la marca en 2023 fue la presencia de Paradores en FITUR, con la que se ha vuelto a recibir el premio al Mejor Stand en la categoría de empresa, un galardón que ya se obtuvo también en 2020 y 2022. El diseño del stand se basó en el lema "Paradores: entre la Tierra y el Cielo", un espacio inspirado en la singularidad de la compañía como punto de unión entre la Historia y el Futuro, nuestro patrimonio y la sostenibilidad. El Stand fue construido con más de 7.000 bloques de tierra comprimida sin cocción, los cuales fueron reutilizados para la construcción de viviendas una vez terminada la feria.

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

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

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

- El parador 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. El cliente puede formular una reclamación oficial según la regulación legal de aplicación (hojas oficiales de reclamaciones).
- El Servicio Corporativo de Atención al Cliente gestiona las quejas y reclamaciones que llegan a este servicio (Área de Fidelización y Experiencia de Cliente). Esta área funciona como un importante punto de contacto para que los clientes expongan sus quejas, reclamaciones y sugerencias, que se tratan con la máxima brevedad, conforme a su urgencia, y se informa del proceso de su queja en los plazos establecidos. El cliente puede dirigirse a este servicio a través de correo electrónico o carta. El área de fidelización y experiencia de cliente resuelve también las reclamaciones oficiales presentadas en los paradores.

El número total de incidencias registradas por el Área de Fidelización y Experiencia de Cliente en 2023 ha sido de 2.192 lo que supone una reducción de un 10,7% con respecto al año anterior (cuando fueron 2.455), dado básicamente por la reducción de quejas relativas a las solicitudes de prórroga de las cajas regalo con respecto al año 2022.

Si se relativiza el número de quejas tomando en cuenta el total de clientes, se obtiene un valor de 0,0014, lo cual representa una reducción del 15.7% en comparación con el valor relativo de 2022, que fue de 0,0017.

De las 2.192 quejas/reclamaciones recibidas el 43,7% son por motivos generales de compañía, siendo el resto quejas y reclamaciones que afectan directamente al servicio ofrecido en nuestros establecimientos o a sus instalaciones.

Los motivos principales de estas incidencias en 2023, comparados con los datos del 2022 se detallan en el ANEXO 10 del EINF.

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

Nuestro compromiso con su seguridad abarca diferentes ámbitos, como son:

A.- Seguridad industrial: Paradores cuenta con un plan de mantenimiento preventivo implantado en todos los centros, que permite controlar estrictamente las revisiones externas e inspecciones reglamentarias de las instalaciones. Además, en todos nuestros establecimientos se realizan simulacros de evacuación con frecuencia anual.

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

Analizada la información de los informes de auditoría APPCC de los Paradores en 2023, se observa que hay baja dispersión en los datos obtenidos y que todos tienen resultados satisfactorios de cumplimiento de normativa APPCC. Se resuelve que, para el 80% de las regiones, su media supera el 90% en la puntuación media y que la media global se posiciona en un 92,08%, subiendo un punto respecto al año anterior. El detalle de la puntuación media alcanzada por el total de los paradores se recoge en el ANEXO 11 del EINF.

- Coincidiendo con las visitas de auditoría trimestrales, también se toman muestras de alimentos, superficies, manipuladores, aceite, hielo y agua de consumo.
- En cada categoría de muestras, se realizan controles según los requisitos exigidos por la normativa de referencia.

C.- Prevención de la Legionella:

Se realizan actuaciones importantes para evitar o reducir al máximo la presencia de este patógeno en nuestras instalaciones de agua sanitaria. Entre ellas:

- Se dispone de un "Protocolo de Legionela" adaptado a la nueva normativa, en el que se han incluido la elaboración del PPCL (Plan de Prevención y Control de Legionella) específico por cada Parador. En él se recogen medidas preventivas específicas y programas de mantenimiento a realizar en las instalaciones de riesgo, planes de limpieza y desinfección,

tratamientos del agua y plan de muestreo. Para gestionar este protocolo, el personal de los servicios técnicos del parador dispone de formación homologada por el Ministerio de Sanidad y Consumo (capacitación inicial o actualización, según corresponda). Esta formación le permite realizar operaciones de mantenimiento higiénico-sanitario de las instalaciones con riesgo de proliferación y dispersión de Legionella y aplicar los protocolos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente para estas instalaciones (mantenimiento, revisión, limpieza y desinfección y tratamiento del agua).

- Además, se cuenta con los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza como principales actuaciones:
 - Visitas de revisión anual de las instalaciones con probabilidad de proliferación y dispersión de Legionella, además de una evaluación de riesgos con sus correspondientes medidas preventivas a tomar.
 - Recogida y transporte de muestras para evaluación de las instalaciones de riesgo en todos los centros, según criterios normativos y sanitarios de aplicación en materia de legionelosis. Ensayos analíticos microbiológicos y fisicoquímicos de las muestras en laboratorio debidamente autorizado y acreditados para tal fin.
- En base a principales desviaciones detectadas en las instalaciones, se establecen actuaciones concretas apoyadas por la continuidad del programa de mantenimiento en los centros, reduciéndose con ello el riesgo potencial para la salud y seguridad de las personas (operarios y clientes).

D.- Calidad del agua de piscinas de uso público y calidad del aire en piscinas cubiertas y mixtas:

Para proteger la salud de los usuarios de las piscinas de los posibles riesgos sanitarios (físicos, químicos y microbiológicos), Paradores dispone distintos instrumentos. Los más importantes son:

- A nivel interno, se dispone de un "Protocolo de Autocontrol" específico de cada instalación, ajustado a la legislación vigente de aplicación (estatal y autonómica).
- A nivel externo, cuenta con el apoyo de una empresa experta colaboradora que, realiza, como principales servicios:
 - Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en la normativa vigente.
 - Toma de muestras en puntos representativos de cada vaso y del circuito, para la realización de los ensayos analíticos recogidos en la normativa vigente y transporte al laboratorio.
 - El laboratorio donde se realizan los ensayos analíticos tiene los métodos de análisis utilizados debidamente acreditados y/o validados (parámetros indicadores de la calidad del agua y del aire).
 - Medición de parámetros "in situ" de calidad del agua (con equipos calibrados):
 - a) transparencia, tiempo de recirculación y desinfectante residual (todos los vasos);
 - b) temperatura (solo vasos climatizados).
 - Controles "in situ" de calidad del aire (con equipos calibrados): en piscinas cubiertas y mixtas para la realización de las mediciones recogidas en la normativa vigente.
 - Verificación de equipos de medida usados para control de parámetros en agua (piscinas: todas) y en aire (piscinas: cubiertas y mixtas).
 - Revisión del "Protocolo de autocontrol" de piscinas de Paradores con frecuencia mínima anual.

Ante situaciones de incidencia o de incumplimiento, se analizan las causas y se establecen las acciones correctoras y preventivas oportunas. Si corresponde, se informa de la situación de incidencia o incumplimiento a la autoridad competente.

Cuando se superen los niveles paramétricos recogidos en la normativa vigente, el vaso se cierra al baño, informando a los usuarios de la especial situación, hasta que se normalicen sus valores y se descarte el riesgo para la salud de los bañistas.

4.3.- Nuestros proveedores

Los procesos de compra de Paradores se distinguen por el cumplimiento del marco legislativo que le afecta por su condición de empresa del Sector Público. Paradores no es poder adjudicador, dado el carácter mercantil del objeto y actividad de Paradores, según el artículo 3.3, apartado d) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP).

Junto a las obligaciones, condicionamientos y reglas que su carácter de sociedad mercantil pública le imponen, Paradores tiene aprobado por su máximo órgano de administración un Código Ético. En él se delinea su misión, visión y valores corporativos, y el catálogo normas y prácticas recomendadas que afectan a todas las áreas de gestión de la sociedad y, en particular, a la contratación por la sociedad de las obras, suministros y servicios.

Los riesgos a los que se expone Paradores en materia de contratación giran en torno al incumplimiento de los principios de la Ley de Contratos del Sector Público, y en particular a las derivaciones de tales incumplimientos como la contratación en condiciones de desigualdad, la parcialidad, la no eficiencia y en materia de contratistas y subcontratistas, la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo en el seno de las empresas contratistas o subcontratistas, o la producción de impactos medioambientales inaceptables por la empresa o por sus contratistas o subcontratistas en el desarrollo de las actuaciones contratadas para el desarrollo de la actividad de Paradores.

4.3.1.- Política de Contratación

Paradores tiene una Instrucción Interna de Contratación, cuya última modificación se aprobó en el Consejo de Administración del 31 de marzo de 2022. La instrucción recoge la regulación necesaria para imponer el cumplimiento de los principios antes señalados, con una regulación más amplia y detallada de los aspectos sociales y medioambientales para la selección de los proveedores e informada favorablemente por la Abogacía del Estado.

Con base a esta instrucción y a la LCSP, Paradores desarrolla los pliegos que rigen su contratación, introduciendo:

- La publicidad de sus contrataciones según exige la Ley en la Plataforma de Contratación del Sector Público, mediante la contratación electrónica que conlleva una gestión más transparente, segura y mayor eficacia en los procesos de contratación.
- Garantías de cumplimiento de los principios.
- La introducción de obligaciones legales sobre el cumplimiento de normas en la materia específica objeto de contratación que garantice el cumplimiento de los mejores estándares de calidad.
- La introducción de criterios de protección medioambiental.
- Cumplimiento de normas de contratación y derechos sociolaborales de los colectivos contratados por los subcontratistas (cumplimiento de convenios colectivos de aplicación).
- Regulación de la calidad en el empleo.
- Imposición del cumplimiento de las normas y mejores prácticas en prevención de riesgos y salud laboral.

- Prevención de prácticas o riesgos de cesión ilegal de trabajadores en la contratación de servicios externalizados. Existencia de una Instrucción Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios, en la que se establecen una serie de controles previos, y simultáneos a la ejecución de los contratos para evitar la cesión ilegal de trabajadores, la precarización del empleo, etc, tales como solicitud periódica de justificantes de pago de nóminas, RLC y RNT con acreditación del abono efectivo en una entidad colaboradora de la Seguridad Social en determinados contratos de servicios.
- Como criterio de desempate, además, de medidas que fomenten la inserción sociolaboral de personas con discapacidad y la estabilidad en el empleo, se ha incluido el fomento de la contratación femenina.
- La realización de contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social.

Desde noviembre de 2023 se implementa en la red de Paradores la plataforma de gestión interna para la contratación de servicios. Esta plataforma integrada en servicios centrales en 2020 aglutina en una única herramienta los procesos de contratación, mejorando el control de tiempos y una gestión más eficiente, transparente y segura. De manera general se enumeran los siguientes beneficios;

- Mejora de la eficacia de los procedimientos.
- Cumplimiento y refuerzo de los principios generales de contratación pública.
- Obtención de la información detallada de los expedientes
- 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.

4.3.2.- Evaluación de Proveedores

Para evaluar los procedimientos de selección de proveedores hay las siguientes herramientas:

- Auditoría interna y externa de calidad.
- Auditoría interna y externa de cuentas.
- Rendición anual al Tribunal de Cuentas y trimestrales por cuantía de contratos de obras (600.000 €, IVA Incluido), suministros (450.000 €, IVA Incluido) y servicios (150.000 €, IVA Incluido).

En el año 2023 se ha procedido a la fiscalización de las contrataciones de los ejercicios 2020-2021 por el Tribunal de Cuentas.

Paradores evalúa la calidad técnica de los servicios o suministros prestados por sus proveedores a través de 654 encuestas de calidad en los establecimientos e informes técnicos, de los cuales el 83,94 % de proveedores han aprobado y un 16,06 % han suspendido.

4.3.3.- Desempeño en 2023

- Volumen anual de pagos a proveedores:

Volumen Anual de pagos a proveedores			
	2023	2022	Dif 23/22
	134043769*	128141016*	5.902.753,00 €

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

- Pagos realizados por servicios centrales y pagos realizados por Paradores:

Pagos realizados por servicios centrales y pagos realizados por Paradores		
	2023	2022
Pagos SSCC	57%	57%
Pagos Paradores	43%	43%

- Periodo medio de pago durante el ejercicio:

Periodo medio de pago durante el ejercicio		
	2023	2022
	42	45

- Número de proveedores:

Número de proveedores		
	2023	2022
	8619	8698

4.3.4.- Desarrollo de la compra sostenible

En 2023, el volumen de compras licitadas en servicios centrales con cláusula social, medio ambiental, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral ha sido del 100 % sobre 65,87 millones de euros. Paradores ha realizado contrataciones por valor estimado anual de 940.108,00 €, IVA excluido, en Centros Especiales de Empleo y, de productos de cercanía, por valor estimado anual de 1.679.200,00 €, IVA excluido.

En términos cuantitativos se han firmado 134 contratos con cláusulas específicas en medio ambiente, 370 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral.

4.4.- Nuestras comunidades: compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Paradores promueve el desarrollo sostenible en las comunidades donde está presente, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores. Fiel a su misión, la Red de Paradores mantiene un papel protagonista en la vida socioeconómica de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad.

4.4.1. Balance Social

Los indicadores clave de desempeño de 2023 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

Contribución económica:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Pago de impuestos	35.918.696,78 €	30.506.724,98 €
Sueldos, Salarios y asimilados	108.781.148 €	102.754.266 €
Cargas Sociales (Seguridad Social y otros gastos sociales)	38.208.892 €	36.265.431 €
Total pagos a proveedores(*)	134.043.769 €	128.141.016 €

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

Contribución social:

	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Empleados contratados en plantilla	5.208 personas	5.040 personas
Mantenimiento de instalaciones		
a. Reparaciones y conservación (*)	12.810.586 €	11.475.832 €
b. Roturas y Gastos de Dotaciones	1.669.731 €	1.418.255 €
c. Reparación y Conservación del medioambiente	164.145 €	141.424 €
Canon, aportación de Paradores al Estado	3.000.000 €	3.000.000 €
Donaciones	99.100 €	3.840 €
Proyectos de cooperación educativa	223 convenios	258 convenios

(*): Solamente incluye los gastos por este concepto facturados por terceros y coincide con el saldo de la cuenta de resultados, de manera que no figuran en este epígrafe los gastos de personal y otros de los centros de mantenimiento de la Red.

Inversiones en conservación edificios: El importe de las altas de inmovilizado material realizadas en el 2023 ha sido de **21.217.760 euros**.

Dentro de ellas, destacan principalmente, las siguientes:

- Remodelación de habitaciones, enfriadora, otras instalaciones y redecoración del parador de Benavente (1.559.124 €).
- Remodelación de cubiertas e instalación tuberías ACS, calefacción y climatización en el parador de Pontevedra (1.406.737 €).
- Remodelación de los baños de habitaciones y solados, redecoración de habitaciones en el parador de Ciudad Rodrigo (950.866 €).
- Obras de redecoración integral y inicio de instalación de caldera de biomasa en el parador de Mazagón (862.478 €).

- Obras de sustitución integral de tuberías de climatización e iluminación del recinto exterior en el parador de Baiona (757.109 €).
- Reforma de instalación general de fontanería y climatización. Inicio de obras de decoración en el parador de Calahorra (735.221 €).
- Instalación climatización de habitaciones y cambio de caldera de gas en el parador de Santo Domingo (730.941 €).

4.4.2. Impacto de Paradores en el desarrollo local:

A.- Conservación y difusión del Patrimonio Histórico-Artístico en Paradores.

Paradores es pionera en la recuperación y preservación de edificios históricos en hostelería y turismo, contando con más de 40 establecimientos en edificios protegidos bajo la denominación BIC (Bien de Interés Cultural). También es importante la colección artística que acoge, cercana a las 10.000 piezas en su inventario, y que está formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc.

Las principales líneas de actuación en este materia han sido:

1. Conservación y restauración de piezas artísticas: Paradores mantiene un criterio de conservación preventiva de la colección artística con la idea de conservar antes que restaurar. En este sentido, en 2023:
 - Se han restaurado 63 obras muebles de la colección de Paradores entre pintura, gráfica, mobiliario y talla, como parte del Plan Anual de Restauración.
 - Se han intervenido piezas pertenecientes a los inventarios de los paradores de Bayona, Zamora, Benavente, Ceuta y piezas que se encontraban en depósito.
 - También se han enmarcado y retocado los marcos de más de 200 piezas con materiales aptos para la conservación de obra artística.
2. Difusión: Para dar visibilidad al patrimonio histórico- artístico de Paradores y mejorar la calidad de las propuestas artísticas en nuestros establecimientos, se han llevado a cabo distintas actuaciones en 2023, entre los Paradores en los que se ha intervenido: Parador de Benavente, Parador de Santiago de Compostela, Parador de Ciudad Rodrigo, Parador de Granada y Parador de Cruz de Tejada.

Otras actuaciones reseñables de difusión cultural de 2023 son:

- Paradores, de la mano de La Fábrica, participa en FILE EXTREMADURA con el proyecto "Café literario en Paradores".
- Photowalk Parador de Arties con Javier Vallhonrat: En 2023 celebramos la segunda edición Photowalk Paradores, en esta ocasión de la mano del prestigioso fotógrafo Javier Vallhonrat.
- El Departamento de Arte edita una publicación sobre el Parador de León y su colección artística.
- Paradores se presenta con el proyecto "Descubre Paradores" al programa "Experiencias Turismo España", lanzado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y financiado al 100% por fondos Next Generation en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

B.- Promoción de recursos turísticos y culturales.

En 2023 se ha seguido trabajando en aportar valor a la promoción del destino España, manteniendo activa la comunicación con las Oficinas Españolas de Turismo en el Exterior (OET), comercializando productos de valor Marca España con los receptivos, y, manteniendo y reactivando el acuerdo con el Grupo Ciudades Patrimonio de la Humanidad de España.

La estrategia comercial de Paradores durante el año 2023 estuvo basada en un plan de actividades comerciales y de promociones centrada en tres tipologías de actuaciones:

1. Promociones y productos para el segmento de ocio con una estrategia de precios dinámicos adaptados a la demanda.
2. Plan de actividades comerciales dirigidas al segmento corporativo.
3. Plan de actividades comerciales dirigidas a mercados internacionales, enfocado en países estratégicos para el destino España. Algunos ejemplos son:
 - Sales calls: en Londres, Lisboa, Oporto y Bruselas.
 - Asistencia a ferias internacionales como la de Bruselas, Salón des Vacances, Irish Travel Trade Show, Bit Milano, Pure de París, World Travel Market, ILTM Singapur, ITB etc.
 - Presentaciones comerciales en origen: Lisboa, Oporto, Bruselas, Utrech, Ámsterdam y Milán.

C.- Gastronomía.

En 2023, en Paradores se ha seguido apostando por potenciar los productos de cercanía y la colaboración en jornadas gastronómicas y eventos locales.

Apuesta por el producto de cercanía:

Algunos ejemplos de licitaciones para potenciar materias primas de cercanía, locales y del entorno son: La faba asturiana para los Paradores de Asturias y Alcalá de Henares, la morcilla de Burgos para el Parador de Lerma, los embutidos locales para los Paradores de Úbeda y Cazorla, quesos regionales, panes regionales, ternera bovina parda de montaña (valle del Esla), carne IGP Ávila, pescados de Lonja (El Hierro, La Gomera, Santiago de Compostela, Muxía, etc.). Además, se han hecho licitaciones generales como la del cerdo ibérico con sello del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación como raza 100% autóctona, para las comunidades de Castilla La Mancha, Castilla y León y, Madrid, y el aceite de oliva virgen extra, aguas de manantial y locales y los vinos por denominaciones de origen.

Otro ejemplo de acciones para potenciar el producto de la zona son los cursos cócteles para potenciar los licores u otro tipo de bebida. Además, en estos eventos se incluyeron elaboraciones regionales en pequeños bocados, para resaltar así el producto local o de cercanía.

Se decide revisar la oferta de picnic para adaptar los envases que se estaban utilizando. En este sentido, se incluyó en la licitación de consumibles de restauración bolsas para bocadillos que no contuvieran plástico.

Promoción de la gastronomía tradicional y regional española:

A lo largo del 2023, Paradores ha participado e impulsado numerosas acciones para poner en valor la gastronomía de nuestros entornos. A continuación se detallan algunos ejemplos.

- Más de 60 jornadas gastronómicas destacando el producto local, la cocina regional o momentos históricos o culturales. Algunas muestras son la promoción de alubia IGP La Bañeza, en 17 Paradores situados en las comunidades autónomas de Castilla y León, Cantabria, La Rioja, Galicia y Madrid o la participación de varios paradores en la campaña de exaltación de la merluza de pincho de Burela.
- Más de 90 menús especiales o temáticos celebrados en los paradores en toda la geografía española, poniendo en valor de manera puntual, productos, fechas destacadas del año 2023 por eventos internacionales o nacionales de calado institucional, festividades gastronómicas o populares, etc.
- Participación de los chefs de Paradores en más de 20 concursos y eventos gastronómicos más relevantes celebrados durante el 2023.

- Participación en más de 10 grabaciones para medios de comunicación locales, nacional e internacional.

D.- Colaboración con la Comunidad Educativa.

Los programas de prácticas en Paradores están orientados a la cooperación con la comunidad educativa ofreciendo sus establecimientos a alumnos de hostelería, turismo y otras ramas como el marketing, la contabilidad, la economía, el periodismo, el diseño gráfico etc.

Bajo este compromiso se han definido tres objetivos:

1. Participar en el desarrollo y la formación de los estudiantes ofreciéndoles la posibilidad de vivir una experiencia real en el mundo laboral,
2. Cooperar y apoyar a los centros educativos locales para que sus estudiantes completen adecuadamente sus ciclos formativos.
3. Disponer de una cantera de nuevos empleados y participantes en programas de desarrollo de personas.

En total, 571 alumnos realizaron sus prácticas en Paradores en 2023, frente a 590 en el año 2022. En la siguiente tabla se muestra la distribución de alumnos que han hecho sus prácticas por área funcional y sexo (2023 – 2022):

DEPARTAMENTO	2023			DEPARTAMENTO	2022		
	M	H	Total		M	H	Total
ALOJAMIENTO				ALOJAMIENTO			
EVENTOS	3	12	15	EVENTOS	3	1	4
PISOS	21	42	63	PISOS	25	8	33
RECEPCIÓN	35	94	129	RECEPCIÓN	122	45	167
GESTIÓN				GESTIÓN			
ADMINISTRACIÓN	20	19	39	ADMINISTRACIÓN	24	15	39
CROSS TRAINING	13	8	21	CROSS TRAINING	14	6	20
DIRECCIÓN		4	4	DIRECCIÓN	2	1	3
MANTENIMIENTO	31	2	33	MANTENIMIENTO	2	38	40
RESTAURACIÓN				RESTAURACIÓN			
COCINA	88	74	162	COCINA	80	99	179
COMEDOR	37	57	94	COMEDOR	46	44	90
SSCC	4	7	11	SSCC	10	5	15
Total	252	319	571	Total	328	262	590

Para ello se han firmado 138 nuevos convenios con escuelas y universidades. En total son 223 las escuelas colaboradoras.

También en 2023, se ha continuado con la colaboración de los directores de los Paradores a través del programa "Embajadores de Marca". Este programa consiste en realizar visitas a centros educativos para dar a conocer la empresa Paradores y promover que los alumnos realicen sus prácticas en los centros de trabajo.

Asimismo, Paradores ha estado presente en los principales foros de empleo promovidos por los centros de estudios de mayor reconocimiento de nuestro sector, como son Centro Superior de Hostelería de

Galicia, Escuela Superior de Hostelería de Sevilla, EUHT Sant Pol y Vatel para ir a buscar el talento a los propios centros de estudios y conseguir atraerlo a nuestra empresa.

Bajo el paraguas de la colaboraciones con entidades educativas se ha prestado especial atención a la firma de convenios que dan cobertura a colectivos en riesgo de exclusión social, así como de personas con discapacidad (Integra, de la ONCE, Cáritas, Fundación Juan XXIII etc) Además, se ha seguido colaborando con la comunidad local a través de los programas de Formación Ocupacional que benefician a colectivos en riesgo de exclusión social (en 2022, 37 nuevos convenios frente a 45 convenios en 2023).

Finalmente, la cooperación de Paradores con la comunidad educativa se extiende también a otras actividades como son las jornadas de puertas abiertas para estudiantes y la participación en proyectos educativos concretos.

E.- Otras contribuciones sociales.

Paradores realiza, puntualmente, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro acogidas a la ley 49/2002 de 23 de diciembre del mecenazgo. En 2023 el importe total de las donaciones es de 3.131 euros.

Además se colabora con las comunidades locales en el marco de la misión de Paradores, donde se declara el compromiso por la dinamización económica y social de las zonas en las que lleva a cabo su actividad. Estas colaboraciones son en especie

En concreto, en 2023 se han realizado las siguientes:

- Colaboraciones eventos culturales y populares: 22
- Colaboraciones eventos deportivos: 23
- Colaboraciones solidarias: 10
- Otras colaboraciones: 7

Por tipo de colaboración:

- Cesión de espacios: 21%
- Cesión de estancias o aportación de bonos estancia: 40%
- Servicios de restauración o aportación bonos: 15%
- Aportaciones económicas: 4%
- Víveres: 13%
- Otros servicios: 7%

Asimismo se ha renovado el Convenio con Cruz Roja Española para establecer una colaboración entre ambas instituciones en los proyectos a través de los que esta Institución lleva a cabo su labor asistencial en España, con especial atención a colectivos y a personas con dificultades para su integración social. Al amparo de esta colaboración, desde los paradores se han donado mantas y almohadas a las delegaciones de Cruz Roja más cercanas.

5.- GOBERNANZA

5.1.- Derechos Humanos

Paradores es una empresa comprometida con los diez principios en los que se basa el Pacto Mundial de Naciones Unidas y con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Como consecuencia, se establecen las siguientes directrices:

- **Prohibir las prácticas que menoscaben la dignidad de las personas** y luchar contra cualquier actitud de intimidación, humillación, acoso, abuso, violencia o trato inadecuado a cualquier persona.
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio.
- Respetar la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados, así como el papel y responsabilidades de representación de los trabajadores según la legalidad vigente.
- Garantizar el cumplimiento de la legalidad laboral y la integridad física y psíquica de sus trabajadores con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- **Promover la igualdad de oportunidades** y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razones de edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil y opiniones políticas.
- **Tratar adecuadamente los datos personales de los clientes, proveedores, empleados** y demás agentes con los que se interactúa de acuerdo con la legislación vigente y a fin de garantizar el derecho a la privacidad.
- **Proteger el derecho a la seguridad y a la salud de los clientes** con protocolos adecuados de higiene alimentaria y cumpliendo la legislación en materia de legionelosis y mantenimiento de las diversas instalaciones.
- Velar por cumplir la legislación vigente en materia penal y realizar la actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia. Paradores reconoce que la corrupción es uno de los factores que socava las instituciones, los valores éticos y la integridad de las personas. Por ello, cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales y cumplimiento legal para evitar la comisión de conductas irregulares o ilícitas relacionadas con cualquier tipo de corrupción.

Si bien la protección de los Derechos Humanos descansa prioritariamente sobre los Estados y los Gobiernos, hace tiempo que Paradores asumió la responsabilidad de promoverlos y respetarlos en su ámbito de actuación. Para ello, cuenta con diversas herramientas, entre ellas:

- **Código Ético**, aprobado por el Consejo de Administración en julio de 2022, sobre el que se ha realizado formación a los empleados en el año 2023.
- **El Canal de Información**, incluido en la web de Paradores desde junio de 2023, en cumplimiento de la Ley 2/2023, reguladora de las personas que informan sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, para que cualquier grupo de interés pueda transmitir a la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa las irregularidades que detecten.
- **La política de Sostenibilidad**. Estructura y refuerza un modelo de gobernanza que impulsa la protección de los derechos humanos, el cumplimiento de la legalidad, el respeto a nuestros grupos de interés y la sostenibilidad.
- **Protocolo de Acoso**. Paradores acordó con la representación de los trabajadores el "Protocolo para la Prevención del Acoso Moral y Sexual" para prevenir y gestionar las situaciones de acoso de acuerdo con la legislación vigente.
- **Plan de Igualdad y Comisión de Seguimiento**.
- **Instrucción Interna de Contratación actualizada en 2022**, normativa que regula la contratación con criterios de eficiencia y respeto a los principios de publicidad y concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad, no discriminación, así como que los contratos se adjudiquen a quienes presenten la mejor oferta según la mejor relación calidad precio, de acuerdo con el artículo 45 de la Ley de contratos del Sector Público.
- **Protocolo de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC) para la seguridad alimentaria** y otros protocolos para la prevención de la legionelosis y garantizar el correcto mantenimiento de las distintas instalaciones de los hoteles.
- **Política de Prevención de Riesgos Laborales** alineada con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales y los desarrollos reglamentarios posteriores.

Con respecto a la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y su promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva:

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

Se regula el papel de las secciones sindicales; los procedimientos de sanción tipificadas como grave, o muy grave para los delegados del personal, y se recoge el derecho expreso de libertad de sindicalización.

Finalmente, en los capítulos VIII y IX respectivamente de los convenios del Parador de León y Santiago se establecen también estos derechos.

5.2.- Corrupción y Soborno

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

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

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

Además, todos los empleados 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.

5.2.1. Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Paradores tiene implantado su “Modelo de Prevención de Riesgos Penales” desde el año 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.

Para gestionar este modelo, Paradores cuenta con la Comisión de Prevención Penal y Ética Corporativa. Esta comisión depende funcionalmente de la Comisión de Auditoría, integrada por tres consejeros del Consejo de Administración y el secretario del Consejo.

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

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 cometerse los hechos delictivos se hace regularmente.
- Actividades de investigación de las posibles irregularidades cometidas y, en su caso, traslado a la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento para las medidas disciplinarias que pudieran derivarse.

Durante 2023, la Comisión de Prevención Penal y Ética corporativa se reunió en catorce ocasiones, se realizaron cuatro reportes de actividad a la Comisión de Auditoría y se trasladó el preceptivo informe anual al Consejo de Administración.

En términos cuantitativos, y a través del canal de información, durante 2023 se han recibido 40 denuncias, lo que supone un incremento significativo con respecto al año anterior, consecuencia de la difusión y formación sobre la actualización del Código Ético. El detalle es el siguiente:



La naturaleza de las denuncias en 2023 ha sido la siguiente:



Otras actuaciones de relevancia que ponen de manifiesto el desempeño en la materia:

- Formación Código ético a los empleados.
- Auditorías internas en establecimientos de la Red.

5.2.2. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

- El Código ético, 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.

- 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 y su posterior modificación en 2021 con la Ley 11/2021, de 9 de julio, que establece que no podrán pagarse en efectivo las operaciones con un importe igual o superior a 1.000 euros en las que alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional.

3. Digitalización y ciberseguridad

En 2023, Paradores ha continuado su proceso de transformación digital, el cual supone un reto y un abanico de oportunidades como facilitadora de mayores cuotas de competitividad y profesionalización.

Este proceso se centra tanto en mejorar la eficiencia y productividad de sus herramientas de control internas, aplicando medidas de ciberseguridad y protección de datos y adquiriendo soluciones de mercado integrales de gestión hotelera y comercial.

Todo esto implica la adaptación de los procesos y el personal de Paradores a las innovaciones tecnológicas, destacando los siguientes:

- Ejecución de la migración, instalación y adaptación de Oracle Financials EBS, incluyendo los módulos de la versión actual de Contabilidad General (GL), Compras (PO), Inventario (INV), Cuentas a Pagar (AP), Gestión de Caja (CE) y Contabilización global (AX) o sus equivalencias en la nueva versión.
- Ejecución del contrato del servicio de pago por uso de las licencias, en modalidad SaaS, necesarias para la suscripción de un Sistema de Gestión Integrada de Recursos Humanos en Paradores.
- Licitación de la implantación de un sistema automatizado para nuestra operativa y actuaciones comerciales, que permita una constante adaptación a nuevas formas de operar, demandas cambiantes e integraciones externas. Para ello, en 2023 se ha trabajado en la licitación de una solución integral de gestión hotelera y comercial (PMS/PoS) de mercado en modalidad de servicio (SaaS).
- Definición y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad, con una alianza con el Centro Criptológico Nacional, del Perfil de Cumplimiento Específico para el sector hotelero del Esquema Nacional de Seguridad.
- Migración de los equipos del Parador de Alcalá de Henares a VDC (*Virtual Data Center*) de Telefónica con el fin de garantizar el aprovisionamiento y despliegue de nuevos servicios, y dotarlos de mayor fiabilidad y seguridad de datos, migrando los servicios legacy a las últimas versiones en consonancia con la seguridad exigida de la compañía y el Esquema Nacional de Seguridad. Este Centro de Proceso de Datos se encuentra certificado en el Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022) y un Tier IV.
- Integración de la empresa en los modelos de *Business Intelligence*, lo cual contribuirá a redefinir las estrategias de negocio y mejorar la eficiencia y productividad de la compañía para convertir los datos en un activo estratégico sostenible y transversal mediante el gobierno del dato.
- Licitación del servicio de digitalización y el suministro y mantenimiento de una solución integral de gestión documental del archivo jurídico en Paradores.

Por otro lado, y en línea con el Plan de Sostenibilidad de Paradores, se ha trabajado en la renovación y la segunda vida de los equipos informáticos, a través del *Plan Renove* de Informática.

En total, se ha gestionado la renovación de 278 ordenadores y portátiles, de los que 92 se han destinado a uso interno de los comités y 186 a uso particular por los empleados.

Por último, se han llevado a cabo diferentes acciones de difusión interna para los empleados en relación con la ciberseguridad digital. En concreto:

- Se han enviado 20 píldoras comunicativas de concienciación vía email a todos los empleados.
- Se ha llevado a cabo un simulacro de *phishing*.
- Se han impartido 4 cursos de formación: 2 de seguridad digital y 2 de protección de datos.

4. Otros avances de interés en gobernanza

En 2023 Paradores ha analizado las distintas certificaciones existentes en materia de Sostenibilidad, lo que le ha ofrecido un diagnóstico para conocer aquellas que mejor cumplen con los criterios ambientales, sociales y de gobernanza, acorde a los diferentes proyectos, logros y actuaciones del Plan de Sostenibilidad.

Por otro lado, para una mejor medición, control y seguimiento de estos avances, así como una mayor digitalización de los diferentes indicadores clave en Sostenibilidad, se ha desarrollado un cuadro de mando integral del Plan de Sostenibilidad de Paradores.

6.- 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, Paradores está supeditado también a la Inspección de Auditorías Externas, IGAE y Tribunal de Cuentas, lo que garantiza que cumple con la normativa fiscal.

En el 2023 se ha obtenido un beneficio antes de impuestos de 29.589.274 € euros, siendo el beneficio del ejercicio después del impuesto de sociedades de 27.639.878 euros.

Impuesto sobre Beneficios 2023:

El impuesto sobre beneficios correspondiente al ejercicio 2023 ha sido de 1.949.396 euros.

Subvenciones de capital 2023:

En el 2023 no se ha recibido ninguna subvención de estas características.

Además, en este ejercicio 2023 se ha recibido la donación de una colección de 18 cuadros valorada en 99.100 €.

ANEXOS

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

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

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: <ol style="list-style-type: none"> 1) -Su entorno empresarial 2) -Su organización y estructura 3) -Los mercados en los que opera 4) -Sus objetivos y estrategias 5) -Los principales factores y 6) -tendencias que pueden afectar a su futura evolución. 	2-1 2-6 2-9	Detalles de la Compañía Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales Estructura de gobierno y composición	2	2.1 Organización 2.2 Modelo de negocio 2.3 Estructuras de gobierno corporativo 2.5 Plan Estratégico de Paradores 2.6 Plan de Sostenibilidad
Políticas	Descripción de las políticas que aplica respecto a dichas cuestiones, que incluirá: <ol style="list-style-type: none"> 1) -Los procedimientos de diligencia debida aplicados a riesgos 2) -Los procedimientos de verificación y control 	3-3	Gestión de los temas materiales	3	3.2 Política de Calidad y Sostenibilidad Ambiental y el Sistema de Gestión Medioambiental
Seguimiento de políticas	Los resultados de esas políticas, e indicadores clave de resultados pertinentes que permitan: <ol style="list-style-type: none"> 1) -El seguimiento y evaluación de los progresos 2) -Que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores. 				
Riesgos	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones están vinculados a las actividades del grupo.		Principales impactos, riesgos y oportunidades	2	2.4 Gestión de Riesgos 2.7 Materialidad
Materialidad		2-29	Enfoque para la participación de grupos de interés	2	

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	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.	3-3	Gestión de los temas materiales	3	3.1 Gestión de Riesgos ambientales
	2) Contaminación.			3	3.3 Desempeños 2023
	3) Residuos			3	3.3.1 -Medio ambiente
	4) El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.			3	3.3.2 -Economía circular y gestión de residuos
	5) Consumo de materias primas			3	3.3.3 -Uso sostenible de recursos naturales
	6) Consumo, directo e indirecto, de energía,			3	3.3.4 -Plan de Acción Climática
	7) Emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa. Cambio Climático			3	3.3.5 -Protección de la Biodiversidad
	8) Biodiversidad			3	
EMPLEADOS					
	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4.1	4.1.1 Indicadores de empleo
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	2-7	Empleados	4.1	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional			4.1	
Las remuneraciones medias y su			4.1		

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
	evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		
	Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	4.1 4.1 4.1	
Organización del trabajo					
	Medidas de conciliación			4.1	4.1.3 Organización del Trabajo y Conciliación
	Implantación de políticas de desconexión laboral				
	Número de horas de absentismo			4.1	
Salud y seguridad laboral					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4.1	4.1.4 Salud y seguridad laboral
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo.			4.1 4.1	4.1.4-D Indicadores claves de desempeño en salud y seguridad laboral:
	Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.				
Relaciones Laborales					
	Organización del diálogo social	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	4.1	4.1.5 Relaciones laborales
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo				
	El balance de los convenios colectivos				
Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;			4.1	4.1.6 Formación y desarrollo de los empleados
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		
Accesibilidad Universal de personas con discapacidad					
	Accesibilidad Universal de personas con discapacidad			4.1	4.1.7 Discapacidad
Igualdad					
	Medidas adoptadas para	3-3	Gestión de los temas materiales	4.1	4.1.8 Igualdad y diversidad

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
	promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Planes de igualdad, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;				
DERECHOS HUMANOS					
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.	3-3	Gestión de los temas materiales	5	5.1 Derechos Humanos
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos.				
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.				
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.				
CORRUPCION Y SOBORNO					
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;			5	5.2.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno
	Medidas para la lucha contra el blanqueo de capitales			5	5.2.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Materias Ley 11/2018	Contenidos de la Ley	Estándares GRI 2022	Descripción GRI 2022	N.º apartado	Epígrafe
SOCIEDAD:					
	Compromiso de la empresa con el Desarrollo Sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;			4.4	4.4 Nuestras comunidades: compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.				4.4.1 Balance social
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.				4.4.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local
	Las acciones de asociación o patrocinio.				
SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES					
	La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	4.3	4.3 Nuestros proveedores
	Consideración en las relaciones con proveedores de su responsabilidad social y ambiental;				4.3.1 Política de contratación
					4.3.2 Evaluación de proveedores
					4.3.3 Desempeño en 2023
					4.3.4 Desarrollo de las compras sostenibles
CONSUMIDORES					
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.	3-3	Gestión de los temas materiales	4.2	4.2.1 Cómo nos perciben los clientes
					4.2.3 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	3-3	Gestión de los temas materiales	4.2	4.2.4 Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.
Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	6	6. Información fiscal
	Impuestos sobre beneficios pagados				
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		

ANEXO 2. DETALLE DE LA HUELLA DE CARBONO DE PARADORES POR ALCANCE, FUENTES DE EMISIÓN Y CATEGORÍAS. EVOLUCIÓN ANUAL DE EMISIONES.

Alcance	Fuente	t.CO ₂ 2023	t.CO ₂ 2022	t.CO ₂ 2021	t.CO ₂ 2020	t.CO ₂ 2019	% de Evolución 2019-2023
1	Fuentes fijas	15.471,79	16.114,92	16.681,88	14.213,34	18,904,98	-18%
	Fuentes móviles	141,89	107,89	81,62	142,07	93,53	52%
	Emisiones fugitivas	2.243,79	1.355,65	1.641,94	1.533,14	1.713,95	31%
2	Energía eléctrica	0,00	0,00	0,00	0,00	307,97	-100%
Total Alcances 1 y 2		17.857,47	17.578,46	18.405,44	15.888,55	21.020,42	-15%
Biogénicas (fuera de alcances)		113,24	106,55	30,47	3,72	17,37	552%
3	Bienes y servicios adquiridos	(*)	54.517,67	43.188,13	-	-	-
	Bienes de capital	(*)	5.162,14	4.874,46	-	-	-
	Actividades relacionadas con el combustible y la energía.	(*)	4.472,84	4.476,50	-	-	-
	Transporte y distribución aguas arriba	(*)	143,52	27,60	-	-	-
	Residuos generados en las operaciones	(*)	3.652,16	6.274,93	-	-	-
	Viajes de negocios	(*)	13,96	155,09	-	-	-
	Desplazamiento in itinere	(*)	4.631,45	557,15	-	-	-
	Transporte y distribución aguas abajo	(*)	30.489,17	20.987,87	-	-	-
Total Alcance 3		(*)	120.767,91	80.541,71	-	-	-

(*) En proceso de cálculo.

ANEXO 3. DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO (2023)			
CENTRO DE TRABAJO	Hombres	Mujeres	Total
AIGUABLAVA	28	42	70
ALARCON	9	14	23
ALBACETE	27	27	54
ALCALA	39	43	82
ALCAÑIZ	18	28	46
ALMAGRO	15	39	54
ANTEQUERA	24	30	54
ARCOS	15	20	35
ARGOMANIZ	18	32	50
ARTIES	18	22	40
AVILA	28	45	73
AYAMONTE	11	22	33
BAIONA	35	51	86
BENAVENTE	14	34	48
BENICARLO	15	33	48
BIELSA	17	15	32
CACERES	19	26	45
CADIZ	45	55	100
CALAHORRA	13	27	40
CAMBADOS	10	25	35
CANGAS DE ONIS	21	34	55
CAÑADAS	21	38	59
CARDONA	21	25	46
CARMONA	20	34	54
CAZORLA	13	14	27
CERVERA	17	29	46
CEUTA	27	24	51
CHINCHON	20	33	53
CIUDAD RODRIGO	10	32	42
CORDOBA	35	41	76
CORIAS	14	19	33
CRUZ DE TEJEDA	23	33	56
CUENCA	31	42	73
EL HIERRO	17	16	33
FERROL	14	16	30
FUENTE DE	6	21	27
GIBRALFARO	23	37	60
GIJON	11	17	28
GOMERA	28	27	55
GRANADA	37	38	75
GREDOS	23	39	62
GUADALUPE	23	27	50
HONDARRIBIA	10	18	28
JAEN	31	28	59
JARANDILLA	14	39	53
JAVEA	24	33	57
LA GRANJA	25	41	66
LA PALMA	18	24	42
LEON	36	50	86
LERIDA	26	7	33

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CENTRO DE TRABAJO (2023)			
LERMA	20	50	70
LIMPIAS	14	27	41
LORCA	23	27	50
MALAGA GOLF	37	37	74
MALAGA GOLF (CAMPO)	26	0	26
MANZANARES	16	32	48
MAZAGON	20	25	45
MELILLA	12	12	24
MERIDA	27	40	67
MOJACAR	19	36	55
MONFORTE	13	24	37
MUXIA	20	23	43
NERJA	36	58	94
OLITE	16	34	50
OROPESA	20	33	53
PLASENCIA	23	29	52
PONTEVEDRA	13	19	32
PUEBLA DE SANABRIA	10	27	37
RIBADEO	17	22	39
RONDA	29	37	66
SALAMANCA	27	43	70
SALER	22	5	27
SALER (CAMPO)	39	55	94
SANTIAGO	63	60	123
SANTILLANA	14	30	44
SANTO DOMINGO	23	57	80
SANTO ESTEVO	41	42	83
SEGOVIA	28	41	69
SEU D' URGELL	16	37	53
SIGÜENZA	26	48	74
SORIA	15	33	48
SOS	18	29	47
SS.CC.	85	122	207
TERUEL	21	21	42
TOLEDO	34	57	91
TORDESILLAS	14	44	58
TORTOSA	19	37	56
TRUJILLO	15	28	43
TUI	9	18	27
UBEDA	16	23	39
VERIN	7	13	20
VIC	18	17	35
VIELHA	23	29	52
VILALBA	11	18	29
VILLAFRANCA	13	15	28
ZAFRA	19	34	53
ZAMORA	18	32	50
Total	2122	3086	5208

ANEXO 4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CONCILIACIÓN

MEDIDAS CONCILIACIÓN	Hombres		Mujeres	
	2023	2022	2023	2022
Permiso de maternidad	0	0	26	36
Permiso de Paternidad	43	24	0	0
Permiso de Lactancia	19	9	28	28
Reducción de Jornada por cuidado de menores	4	4	22	32
Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	4	1	5	5
Flexibilidad horaria	74	55	104	88
Total	144	93	185	189

En resumen:

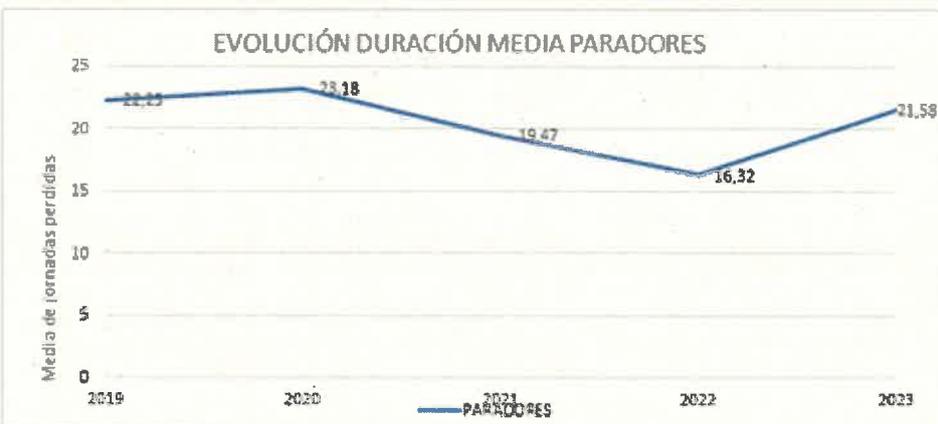
VARIACIONES ANUALES N.º TRABAJADORES BENEFICIADOS				
AÑO	HOMBRE	MUJER	TOTAL	VARIACIONES ANUALES N.º DE TRABAJADORES BENEFICIADOS
2023	144	185	329	+17% (respecto a 2022)
2022	93	189	282	-24% (respecto a 2021)
2021	126	245	371	-1,33% (respecto a 2020)
TOTALES	363	619	653	

ANEXO 5. EVOLUCIÓN DEL ABSENTISMO

Año	Índice global de absentismo todos los conceptos	Total días perdidos todos los conceptos	Total días perdidos por contingencia común	Total días perdidos por accidente laboral	Total días perdidos por incapacidad temporal
2023	8,10%	148.181	108.457	6.079	114.536
2022	7,71%	140.702	107.329	5.639	112.968
2021	7,90%	129.196	98.595	4.208	102.803
2020	16,92%	260.532	90.804	4.047	94.851
2019	7,38%	122.273	86.541	5.654	92.195



ANEXO 6. DETALLE DE LA EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ACCIDENTES LABORALES



ANEXO 7. DISTRIBUCIÓN DE LOS ACCIDENTES SEGÚN PUESTO DE TRABAJO



ANEXO 8. DETALLE DE LA ACCIÓN FORMATIVA POR TIPO DE CURSO

ACCIÓN FORMATIVA - TIPO DE CURSOS	2023	
	TOTAL GRUPOS	TOTAL ALUMNOS/AS
CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
CURSO AVANZADO DE SEGURIDAD ALIMENTARIA: APLICACIÓN Y GESTIÓN DEL APPCC		
CURSO PRL PARA DELEGADO/AS DE PREVENCIÓN	2	27
EL SISTEMA APPCC, MANIPULACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA (PRESENCIAL)	31	478
EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN.USO DE EXTINTORES		
FORMACIÓN AUTÓNOMA ALÉRGENOS		
EL SISTEMA APPCC, MANIPULACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA (AUTONOMA)	4	772
FORMACIÓN AUTÓNOMA COVID-19		
FORMACIÓN AVANZADA EL SISTEMA APPCC (PRESENCIAL)	17	99
MANTENIMIENTO HIGIÉNICO - SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO FRENTE A LEGIONELLA. RENOVACIÓN		
MANTENIMIENTO HIGIÉNICO-SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO EN LA TRANSMISIÓN DE LEGIONELOSIS	6	36
PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y NORMAS DE ACTUACIÓN FRENTE A EMERGENCIAS		
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN SS.CC		
PRIMEROS AUXILIOS	74	688
PRL A DISTANCIA	4	1338
PRL PRESENCIAL	33	964
CONCIENCIACIÓN EN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	1	657
CONTRATACIÓN MENOR Y PIXEL	6	188
CURSO 25 H POR LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA LEGIONELOSIS	1	1

CURSO DE TRABAJO EN ALTURA Y ESPACIOS CONFINADOS	1	3
CURSO INICIAL EN SOPORTE VITAL Y MANEJO DEL DESFIBRILADOR	1	8
CURSO RECICLAJE MANEJO DESFIBRILADOR	1	9
FORMACIÓN TEÓRICO PRÁCTICA PARA LA UTILIZACIÓN DE SISTEMA DE LÍNEA DE VIDA	1	1
MANEJO Y SEGURIDAD EN MAQUINARIA TORO	1	18
MANEJO, CALIBRACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO DE FUMIGADORAS TORO	1	6
MANTENIMIENTO HIGIÉNICO - SANITARIO DE INSTALACIONES DE RIESGO FRENTE A LA LEGIONELLA.	1	1
PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	1	51
X CONGRESO NACIONAL DE LEGIONELLA Y CALIDAD AMBIENTAL	1	1
Total CUMPLIMIENTO NORMATIVO	188	5346
HABILIDADES		
ENERGÍA PARA EL DESEMPEÑO	7	145
ENERGÍA, MANAGEMENT Y LIDERAZGO		
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA	5	92
APRENDER A GESTIONAR CONFLICTOS INTERDEPARTAMENTALES Y CON EL PROPIO EQUIPO	10	179
COMUNICACIÓN CON IMPACTO	1	17
GESTION Y MANEJO DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO LABORAL	10	183
Total HABILIDADES	33	616
IDIOMAS		
CONVERSACIÓN IDIOMA	72	144
SESIONES DE CONVERSACIÓN EN FRANCÉS		
SESIONES DE CONVERSACIÓN EN INGLÉS		
TALLERES DE INMERSIÓN EN INGLÉS PARA EL PERSONAL DE SALA	5	65
AMPLIACIÓN TALLERES DE INMERSIÓN EN INGLÉS PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS	2	13
TALLERES DE INMERSIÓN PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS	12	130
Total IDIOMAS	91	352
TÉCNICO		
COCINA SEFARDÍ		
COCINA VEGETAL DE TEMPORADA	5	70
CONGRESO GREENKEPERS	1	1
CONGRESO SOCIAL ARANZADI		
CURSO DE CESPITOSAS		
CURSO DE FACTURACIÓN	9	193
FACTURACIÓN DE TPV'S		
LA COCINA DULCE. LA CARTA DE POSTRE EN EL RESTAURANTE		
PRESENTACIÓN Y TÉCNICAS DEL SERVICIO DE RESTAURANTE		
REVENUE MANAGEMENT		

ACTUALIZACIÓN DE LA OFERTA DE COCTELES PARA EVENTOS Y SERVICIOS ESPECIALES	5	113
LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE	7	126
LA VENTA PROACTIVA EN PARADORES	7	102
MICROSTRATEGY. EL ORACULO	9	190
PARAMETRIZACIÓN Y GESTIÓN DE TPV'S	4	79
Total TÉCNICO	47	874
DIGITAL IT		
CURSO GOOGLE ANALYTICS Y GOOGLE ADS	1	5
EXCEL AVANZADO	2	9
EXCEL BÁSICO	2	8
EXCEL INTERMEDIO	3	14
HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL DATO (POWER BI)	1	5
PRESENTACIONES DE IMPACTO - GENIALLY	2	9
Total DIGITAL IT	11	50
SOSTENIBILIDAD E IGUALDAD		
CÓDIGO ÉTICO	6	384
CURSO PROGRAMA EXPERTO ESG	1	1
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	6	385
Total SOSTENIBILIDAD E IGUALDAD	13	770
Total general	383	8008

ANEXO 9. EVOLUTIVA PLANES DE DESARROLLO



ANEXO 10. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS

PRINCIPALES MOTIVOS	2023	2022
Devolución-cambio- oferta venta anticipada (early booking)	472	209
El Parador no cubre expectativas	246	221
Cargo por no -show o anulación fuera de plazo	161	128
Disconformidad ofertas y promociones	152	130
Prórroga/canje/devolución cajas regalo	111	400
Mal servicio en Comedor	83	109
Calidad baja de cocina	57	63
Mal servicio en bar	52	53
Mal servicio en la recepción	50	73
Ruidos	42	43
Temperatura no adecuada	38	49
No se aplica una oferta	36	75
Mal estado de conservación de la habitación	42	35

ANEXO 11. RESULTADOS OBTENIDOS APPCC

DATOS APPCC 2023		
PARADORES (REGIONES)	2023	2022
MEDIA REGIÓN CANARIAS	91,41	89,92
MEDIA REGIÓN CENTRO	92,64	87,89
MEDIA REGIÓN ESTE	89,03	89,8
MEDIA REGIÓN NORTE	91,20	92,67
MEDIA REGIÓN SUR	96,14	93,21
MEDIA GLOBAL RED	92,08	90,70