



Memoria de sostenibilidad

2023

Memoria de sostenibilidad 2023

Alcance del Informe

Esta memoria se ha realizado a partir del Estado de Información No Financiera de 2023 elaborado de acuerdo con los requisitos previstos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre de 2018. Su alcance abarca la información correspondiente al año 2023 de Paradores de Turismo de España, S.M.E.S.A., en los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza, siguiendo como referencia los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

CONTENIDOS



Pacto Mundial
Red Española

Para la elaboración de esta Memoria se han tenido en cuenta el compromiso de Paradores con los Diez Principios de **Pacto Mundial** de Naciones Unidas y su contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de Naciones Unidas.



CARTA DE LA PRESIDENTA - CONSEJERA DELEGADA

Memoria de sostenibilidad 2023

Tengo el gusto de presentarles la Memoria de Sostenibilidad del año 2023 de Paradores de Turismo de España. Este informe refleja nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad general y la responsabilidad social, así

como nuestros esfuerzos para integrar prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.

En el año 2023 la Compañía ha puesto en marcha las distintas iniciativas del Plan Estratégico definido para el periodo 2023/2026. Este marco estratégico ha permitido 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.

Nuestro enfoque hacia la sostenibilidad se basa en los principios de la transparencia, la ética y la mejora continua. Estamos comprometidos a seguir avanzando en nuestras prácticas sostenibles, alineándonos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y respondiendo a las expectativas de nuestros clientes, empleados y demás partes interesadas.

En Paradores, entendemos que nuestra actividad tiene un impacto significativo en las comunidades y en los entornos naturales en los que operamos. Por ello, hemos adoptado una estrategia integral de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, sociales y económicos, y está recogida en el Plan Estratégico de la compañía como una de las principales palancas transversales a toda la operación.

Un año más, con esta Memoria, en Paradores renovamos el compromiso con la Red Española del Pacto Mundial con el propósito de desempeñar un papel relevante en la consecución de la Agenda 2030 y el respeto universal de los diez Principios del Pacto Mundial.

Quiero aprovechar estas líneas para agradecer al magnífico equipo de Paradores, por su dedicación y esfuerzo diario que garantiza una experiencia excepcional para nuestros clientes, así como su compromiso con la mejora continua que impulsa el crecimiento y la excelencia de nuestro negocio.

A nuestros fieles clientes, a los que nos debemos, agradezco un año más su confianza, así como a las comunidades donde operamos por la colaboración que mantenemos, la cual es esencial para lograr nuestras metas de sostenibilidad. Juntos, estamos construyendo un futuro más próspero y responsable para todos.

Y finalmente, mis agradecimientos van para el trabajo del Presidente, Pedro Saura, al que le relevé en diciembre de 2023. Recojo el testigo que me deja con mucha responsabilidad para seguir apostando por un modelo de negocio resiliente ante los desafíos del sector, y seguir trabajando para que esta gran empresa pública española siga siendo un modelo de referencia en el turismo sostenible.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad es un proceso en evolución y lleno de retos. Les invito a leer la Memoria de Sostenibilidad de este año para conocer en detalle nuestros logros, desafíos y objetivos futuros. Esperamos que este informe inspire a otros a unirse a nosotros en el camino hacia un futuro más sostenible y responsable.

Cierro estas líneas con la firme convicción de que, juntos, seguiremos avanzando hacia un futuro en el que Paradores no solo mantenga su excelencia, sino que también lidere con orgullo el camino hacia un turismo más consciente y respetuoso con nuestro entorno social y natural.

Raquel Sánchez Jiménez
Presidenta - Consejera Delegada

Hitos 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 millones de euros en ingresos en 2023

Paradores cierra el ejercicio con unos ingresos de 323,47 millones de euros 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.



Reconocidos como empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible

Los paradores de Cervera de Pisuerga y Gredos han sido reconocidos como empresas adheridas a la Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos.

MARZO



Participación en la iniciativa de 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”.

MARZO



Premio Amporia 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 Adánez o Pepe Viyuela. Ha programado visitas teatralizadas al convento de Santa Catalina y un menú especial inspirado en el Siglo de Oro.

JUNIO



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.



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



Participación en las campañas de sensibilización de la Fundación Oceanogràfic

Ambas instituciones concienciaron 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



El Saler alberga el Campamento Tortuga

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.

SEPTIEMBRE



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



El spa del parador Costa da Morte, elegido como el mejor de la Península

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 creatividades 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.

1

Nuestra compañía



Parador de La Granja















1.1 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.

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

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



-  Principales ciudades
Major cities
-  Parador
Parador
-  Parador Golf
Parador Golf
-  Parador SPA
Parador SPA
-  Parador Golf & SPA
Parador Golf & SPA
-  Parador en construcción
Parador under construction
-  Tren Alta Velocidad
High speed trains
-  Tren Larga Distancia
Long distance trains
-  Tren Media Distancia
Medium distance trains
-  Autopista / Motorway
-  Autovía / Motorway
-  Carretera / Highway
-  Aeropuerto
Airport
-  Ferry
Ferry

1.2 Modelo de negocio

EL modelo de negocio de Paradores se fundamenta en la fusión de nuestra misión, visión y valores, creando un núcleo sólido que guía todas nuestras acciones y decisiones. Hoy, 96 años después, conservamos nuestros principios fundamentales intactos, aunque los ajustamos para satisfacer las demandas cambiantes de nuestros clientes en la actualidad.

En Paradores nos esforzamos por ser líderes en los mercados donde operamos a través de un modelo de gestión único y distintivo, centrado en el crecimiento rentable, la atención al cliente, el compromiso con el servicio excepcional y la promoción de la sostenibilidad en el ámbito económico, social y medioambiental.

Misión



Es un instrumento de política turística que proyecta la imagen de modernidad y calidad del turismo español en el exterior y que contribuye a la integración territorial, a la recuperación y mantenimiento del Patrimonio Histórico-Artístico y a la preservación y disfrute de espacios naturales de nuestro país.

Es, a la vez, el motor del conjunto de las acciones dinamizadores de zonas con reducido movimiento turístico o económico.



Visión

Persigue ser una red de establecimientos hoteleros basada en un servicio de calidad integral, diferenciado, accesible y personalizado, comprometido con el entorno natural, económico e histórico, con el que se pretende potenciar la imagen del turismo español unida a un desarrollo sostenible.

Valores



Orientación al cliente y a la mejora continua



Fomento del desarrollo turístico



Orientación a la rentabilidad



Orientación a la innovación y el desarrollo tecnológico



Responsabilidad Social Corporativa



Cuidado de la cultura gastronómica tradicional



Concepto de Red

Nuestros principios directores



Gobernanza

Tenemos 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.



La acción comercial

Abanderamos la excelencia comercial mediante la optimización de ingresos y la fidelización de nuestros clientes, adaptando nuestras estrategias comerciales a los desafíos y oportunidades actuales.



Excelencia en el servicio

Caracterización por un servicio orientado a la satisfacción del cliente. Esto se hace patente en nuestro lema “amabilidad, calidad, leyenda”. Por eso, nos enfocamos en que cada interacción entre nuestra organización y el cliente sea una experiencia memorable, creando así un vínculo que impulse al cliente a regresar y recomendarnos a sus amigos y familiares.



Calidad

La propuesta de valor diferencial se articula a partir de nuestra política de cali-

dad y enfoque User Centric Design. Bajo el principio de mejora continua en Paradores hemos consolidado un Sistema Integrado de Gestión cimentado en tres pilares: Gestión de Calidad, Medio Ambiente e Higiene Alimentaria. Además, contamos 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 nuestros establecimientos.



Experiencias integrales

Trabajamos para potenciar las experiencias que puede

disfrutar el cliente durante su estancia en los establecimientos a través del desarrollo de una propuesta turística diferenciada, dada la variedad de oferta de la que disponemos.



Marca y reputación

Estamos convencidos del papel estratégico que ejercen las marcas como activos intangibles. Para ello evaluamos y planificamos los canales y estrategias de comunicación atendiendo a 3 valores clave: diferenciación, reconocimiento y creatividad.



Promoción de la restauración

Apostamos por gastronomía regional como patrimonio inmaterial de la cultura, reviviendo tradiciones culinarias ancestrales y brindando a nuestros clientes experiencias gastronómicas innovadoras.



Negocio sostenible

Estamos comprometidos con la actuación ética de nuestra organización y defendemos un enfoque socialmente responsable en todas nuestras actividades y compromisos. Nos adherimos a los principales marcos de referencia interna-

cionales promovidos por las Naciones Unidas para la gestión sostenible y canalizamos nuestras iniciativas a través del Plan de sostenibilidad 2021-2024.



Equipo Paradores

Valoramos unas relaciones laborales fundamentadas en la confianza mutua, el compromiso y la excelencia profesional. Por este motivo, la empresa promueve el valor de nuestras personas como base para mejorar las capacidades que posee cada empleado.

Principales magnitudes 2023



Establecimientos
97+1 Franquicia



Habitaciones
5.986



Nº de habitaciones disponibles
para la venta
2.023.048



Habitaciones vendidas
1.431.027



Cubiertos vendidos
2.056.265



Nº de clientes/año
1.541.987



% Clientes españoles
68,58%



Ingreso medio por habitación vendida
122,61 €



Ingreso medio por habitación disponible
86,73 €



Ingreso medio restaurante
54,85 €



Plantilla media
4.382,48



Importe neto de la cifra de negocios
319.526.537 €



Total ingresos
323.477.676 €



Resultado bruto de explotación
44.453.582,96 €



Resultado después de impuestos
27.639.877,62 €

Perfil del cliente 2023. Nacionalidad de nuestros 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



Mercado europeo

72%

Mercado norteamericano

16,5%

Mercado asiático y oceanía

7%

Principales mercados internacionales emisores

Mercado europeo: Reino Unido, Francia, Alemania, Países Bajos, Bélgica, Suiza, Portugal, Italia e Irlanda, suponen un 72% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros.

Mercado norteamericano: Estados Unidos se sitúa como el segundo país a nivel Red que mayor ocupación aporta. suponer un 16,5% sobre el total de habitaciones de extranjeros

Mercado asiático y de Oceanía: representa un 7% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros.

Otros países: Marruecos (+30%), Rusia (+13%), Brasil (+15,4%).

Canales de venta

Canales de venta propios

72%

Mediante intermediario

28%

Restauración

43% Total de ingresos de explotación

Mix de negocio

Clientes individuales

84,6%

Viajes corporativos

4,7%

Grupos turísticos

6,5%

Clientes MICE

4,2%

Contexto económico y turístico

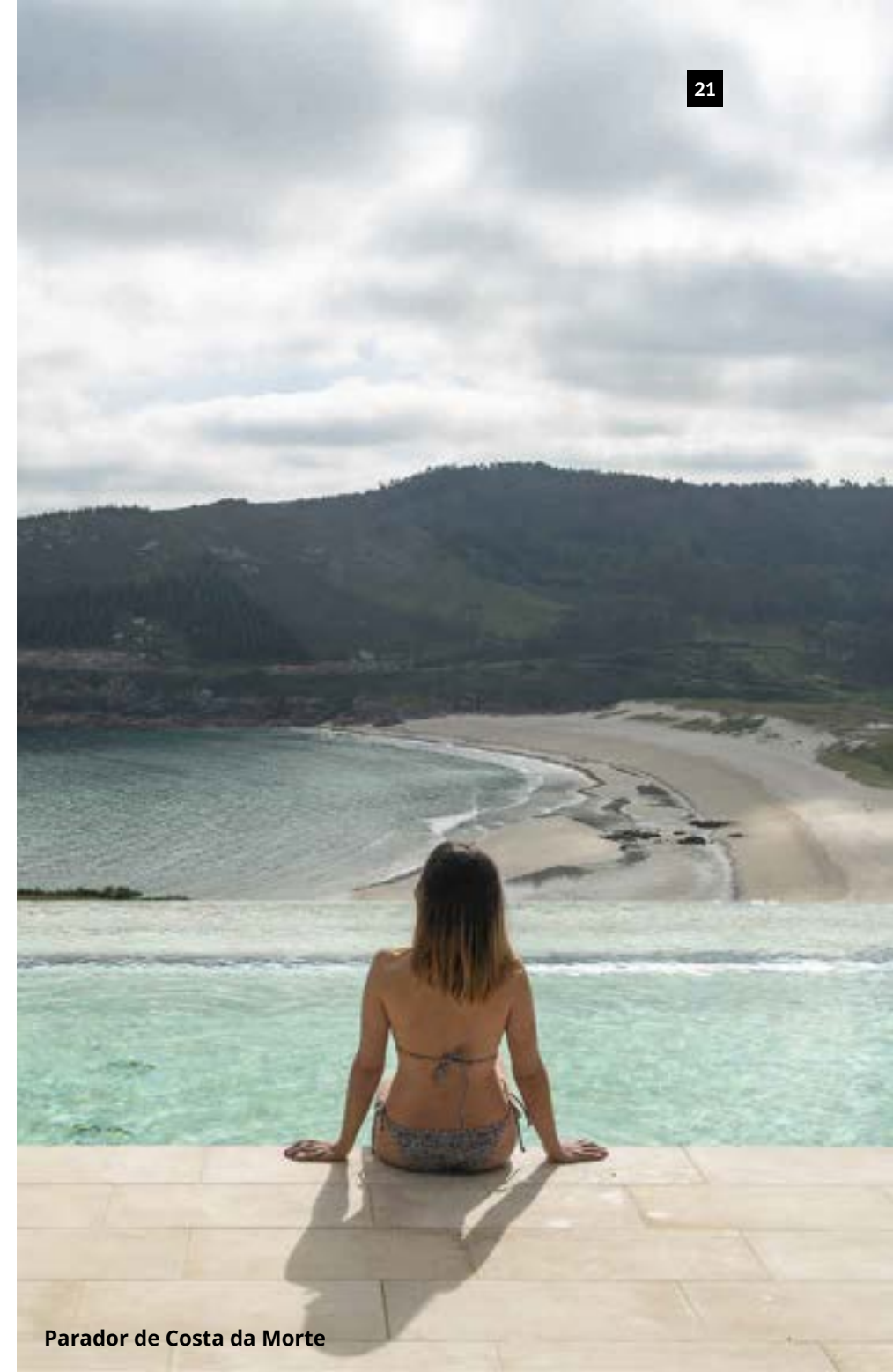
El “Balance empresarial de cierre de año 2023 y perspectivas para 2024”, de Exceltur, señala un sólido crecimiento turístico en el año 2023 debido a la alta demanda turística y al aumento de los precios para cubrir los crecientes gastos.

Catalizadores 2024

- 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.
- Posicionamiento de seguridad de los destinos turísticos españoles.
- Atracción de turistas de un creciente valor añadido por el reposicionamiento de servicios y productos turísticos.

Contrapesos 2024

- 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.
- Externalidades negativas sobre la vitalidad y capacidad de acogida en los destinos vinculadas al fenómeno de las viviendas de uso turístico.



Parador de Costa da Morte

1.3 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

Está compuesto por quince miembros nombrados por la junta general. El consejo asume la representación social y tiene plenas facultades.

A fecha de formulación de cuentas el CA está compuesto por los siguientes miembros:

Miembros del Consejo de Administración

PRESIDENTA

RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ | Presidenta – Consejera Delegada

SECRETARIA NO CONSEJERA

MARÍA DEL MAR SEBASTIÁN MERINO | Abogada del Estado – Jefe ante el Tribunal de Cuentas

CONSEJEROS

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

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

ANA ISABEL MATEO LOZANO | Directora del Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda | Ministerio de Hacienda

OMAR RODRÍGUEZ CABRERA | UGT

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

LARA MARIA ARRANZ FAZ | Subdirectora Gral. de Empresas y Participaciones Estatales | Ministerio de Hacienda

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

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

MARÍA LAURA MINGUITO GIL | Asesora del Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda | Ministerio de Hacienda

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

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

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

ISABEL LEÓN PALACIOS | Directora del Gabinete Técnico del Secretario General de la Presidencia del Gobierno | Gabinete de Presidencia del Gobierno

MARÍA VELASCO GONZÁLEZ | Vocal Asesor en el Gabinete de la Secretaría de Estado de Turismo | Secretaría de Estado de Turismo



Spa del Parador de Alcalá de Henares

B.- Comisión de Auditoría y Control

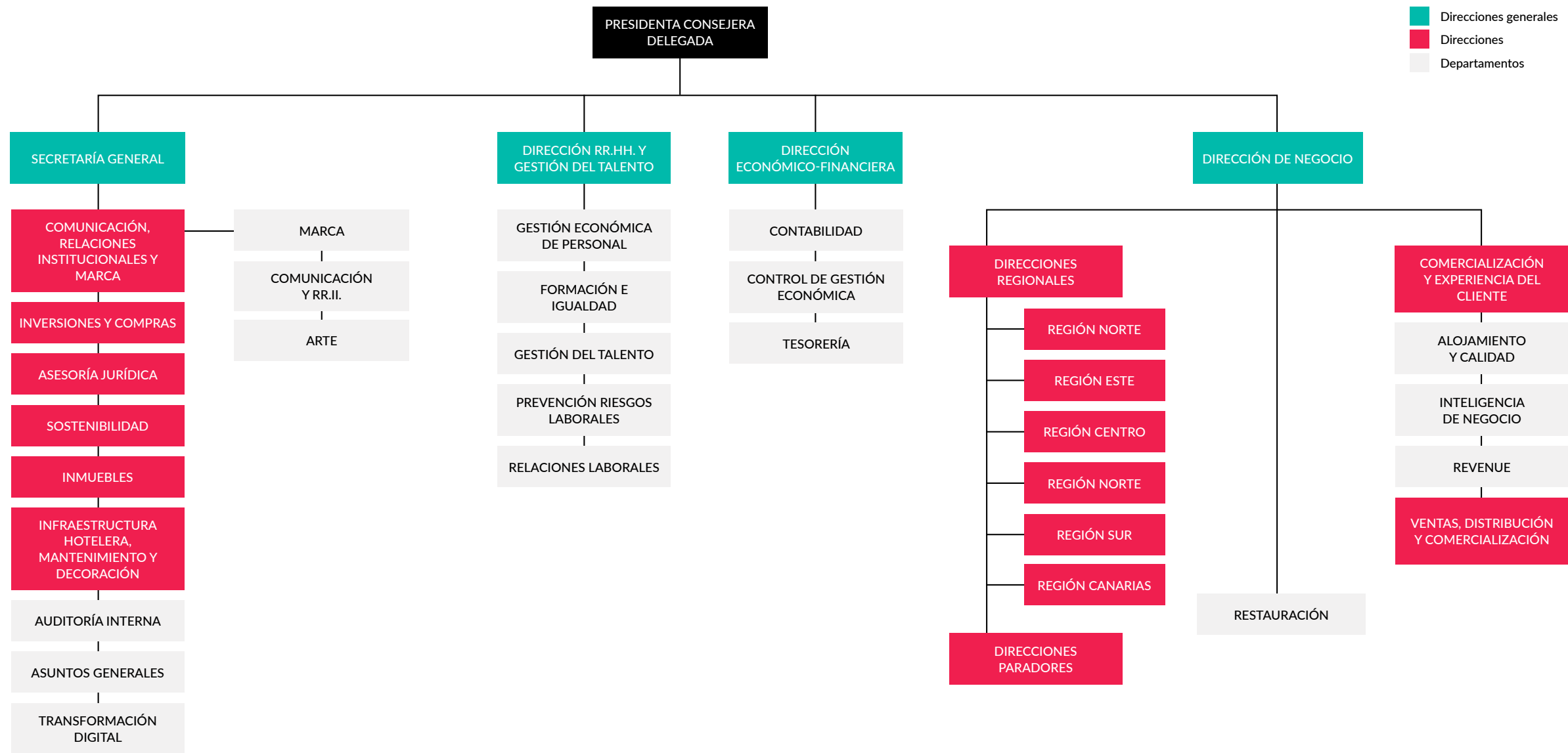
Está integrada por tres consejeros sin funciones ejecutivas en la Sociedad, nombrados por el Consejo de Administración. La Comisión ejerce funciones de supervisión de la información económico-financiera a facilitar por la Sociedad. Asimismo, la Comisión recibe periódicamente información del Presidente 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.

C.- El Comité de Dirección

Conformado por los directivos que tengan la consideración de "alta dirección". El ámbito de sus competencias se vincula con la orientación y coordinación de las unidades de negocio de la empresas

D.- Organigrama

A la fecha de la formulación de las Cuentas Anuales de 2023 de la compañía, la estructura organizativa de Paradores es la siguiente:



Existen direcciones regionales que coordinan los paradores para optimizar procesos y operaciones: Sur (21), Este (21), Canarias (5), Centro (23) y Norte (27).

1.4 Gestión de riesgos

El Consejo de Administración de Paradores aprobó en noviembre de 2022 nuestro “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.

Este Modelo de Gestión de Riesgos 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 que nos permite alcanzar los siguientes objetivos:

1

Adoptar un adecuado gobierno de la gestión de riesgos de la empresa en el marco de la Política de Riesgos.

2

Promover una cultura de gestión de riesgos.

3

Contribuir a que los objetivos que se definan en la empresa estén alineados con su perfil de riesgo.

4

Identificar, analizar y evaluar los riesgos más importantes que pudieran afectar a la consecución de los objetivos de la empresa.

5

Establecer medidas de mitigación de dichos riesgos a través de planes de acción.

6

Llevar a cabo un seguimiento de los planes de tratamiento establecidos para los riesgos principales.

7

Reportar la situación de los riesgos principales y sus planes de acción a los principales órganos de gobierno de la empresa.



Parador de Aiguablava

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

En cuanto a los riesgos identificados en el Mapa de riesgos de Paradores, hemos realizado un seguimiento de las medidas correctivas o mitigadoras previstas para el año 2023.

Nuestra 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. Estas son:

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.

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.

1.5 Plan Estratégico de Paradores

En Paradores hemos elaborado un Plan Estratégico 2023-2026 (avance hasta 2028) aprobado en diciembre de 2022. Este Plan pretende potenciar la digitalización, la sostenibilidad y las experiencias con el objetivo de anticiparnos a los cambios estructurales que se están dando en el sector.

Las actuaciones de tipo comercial concretadas en dicho Plan 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 sostenido gracias a tres factores:

➔ **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, podemos afirmar que dicho Plan nos está permitiendo no sólo impulsar los ingresos y mejorar los resultados, sino también incorporar las nuevas tendencias, mejores prácticas y regulaciones destinadas a transformar nuestra actividad hacia un modelo más moderno, competitivo y sostenible.

Para más información visita este enlace:

<https://paradores.es/es/bloque-de-transparencia-plan-estrategico-2023-2026>



Parador de Santo Estevo

1.6 Plan de Sostenibilidad (2021-2024)

Nuestro propósito es 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 establecimos 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.

Durante el año 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.

A modo de resumen, las principales acciones realizadas en 2023 son:

Ambientales:

- ▶ Avance en la neutralización en carbono y reducción de emisiones.
- ▶ Eliminación de los plásticos a otras líneas de negocio.
- ▶ Introducción de energía procedente de fuentes renovables.
- ▶ Seguimiento en el Programa Naturaleza para los Sentidos,

Sociales:

- ▶ Despliegue del programa “Primera Experiencia”.
- ▶ Arranque del Plan de igualdad.
- ▶ Ofertas Públicas de Empleo 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 con criterios de ASG.
- ▶ Interacción con las comunidades locales a través de la promoción cultural.

Gobernanza:

- ▶ Extensión del Canal de denuncias a todos los grupos de interés.
- ▶ Actualización de análisis de materialidad.
- ▶ Estudio del diagnóstico previo sobre las Certificaciones de sostenibilidad más idóneas.
- ▶ Avances en ciberseguridad y digitalización.
- ▶ Despliegue de cuadro de mandos que desarrolle un sistema de gestión del desempeño sostenible.

Contribución 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



En colaboración con la Fundación Mapfre, hemos implantado el programa “Elige vivir mejor” cuyo objetivo es promover el bienestar de todos sus empleados a través de la propuesta de hábitos saludables.



Desarrollamos del programa “Embajadores de marca” para presentar la empresa a los distintos centros de formación cercanos ofreciendo un programa formativo de prácticas para los estudiantes.



Defendemos de la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Actualmente está en proceso la negociación del segundo plan de igualdad.



Difundimos entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y los diferentes sistemas para su control. Formamos parte de la alianza STEPBYWATER.



El 100% de la energía eléctrica que se consume en Paradores proviene de fuentes renovables con Garantía de Origen.



Operamos en 16 CCAA y estamos comprometidos 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.



Protegemos 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.



Participamos con la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos para avanzar en nuestro compromiso de luchar contra la contaminación de plástico que sufre el planeta.



Desarrollamos de un plan de descarbonización que obtiene el distintivo otorgado por el MITERD “Calculo” y “Reduzco” para todas las instalaciones nacionales y oficinas centrales gracias a nuestro compromiso histórico con el cálculo de inventarios de GEI durante los años 2019, 2020, 2021 y 2022.



Cooperamos 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”.



Diseñamos 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.



Constituimos mecanismos internos de gestión y control a partir del Código Ético y los sistemas para luchar contra la corrupción y el Modelo de Gestión de los Riesgos Penales.



Pertenece a la Red Española del Pacto Mundial, formamos parte de FORÉTICA donde participamos en el Grupo de Acción Sostenibilidad y RSE en las empresas públicas, y tenemos un convenio marco desde el 2021 con Entidades y Empresas Públicas Estatales y la Secretaría de Estado para la Agenda 2030.

1.7. Materialidad

Desde Paradores hemos estado trabajando en el desarrollo de un nuevo Plan de Sostenibilidad para el periodo 2025-2028. Este Plan dará continuidad a nuestra visión y compromiso enfocado en el crecimiento sostenible y responsable. Además, nos proporcionará una hoja de ruta precisa para abordar los desafíos actuales en materia ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) que impactan tanto a nuestra empresa como a nuestro sector.

Dentro de este Plan se realiza la **matriz de materialidad**, una herramienta que nos permite identificar los riesgos y las oportunidades en función de las diversas dimensiones de gestión apoyadas en los pilares ESG. Adicionalmente, incorporamos un enfoque financiero para evaluar el posible impacto de estos riesgos y considerar la rentabilidad de las oportunidades.

Así, la matriz de materialidad se convierte en la brújula precisa de nuestra estrategia sostenible. Al identificar los aspectos más relevantes que demandan atención dentro de nuestra organización, nos capacita para priorizar acciones en pro de la sostenibilidad con mayor efectividad y pertinencia.

Este proceso se ha realizado en **cuatro fases**:

FASE 1.- Análisis de tendencias ASG del sector turístico e identificación de los retos prioritarios del sector

FASE 2.- Actualización del mapa de grupos de interés y categorización de los mismos.

FASE 3.- Proceso de diálogo con grupos de interés mediante encuestas (a nivel interno y externo).

FASE 4.- Análisis de resultados y diseño de la matriz de materialidad. En total se han analizado cerca de 18.000 respuestas.



GRUPO DE INTERÉS

Consejo de Administración
 Clientes nacionales, amigos de Paradores
 Clientes extranjeros, amigos de Paradores
 Proveedores
 Empleados
 Directores de Paradores
 Administraciones locales (Ayuntamientos)
 Agencias y OTAS
 Tercer sector

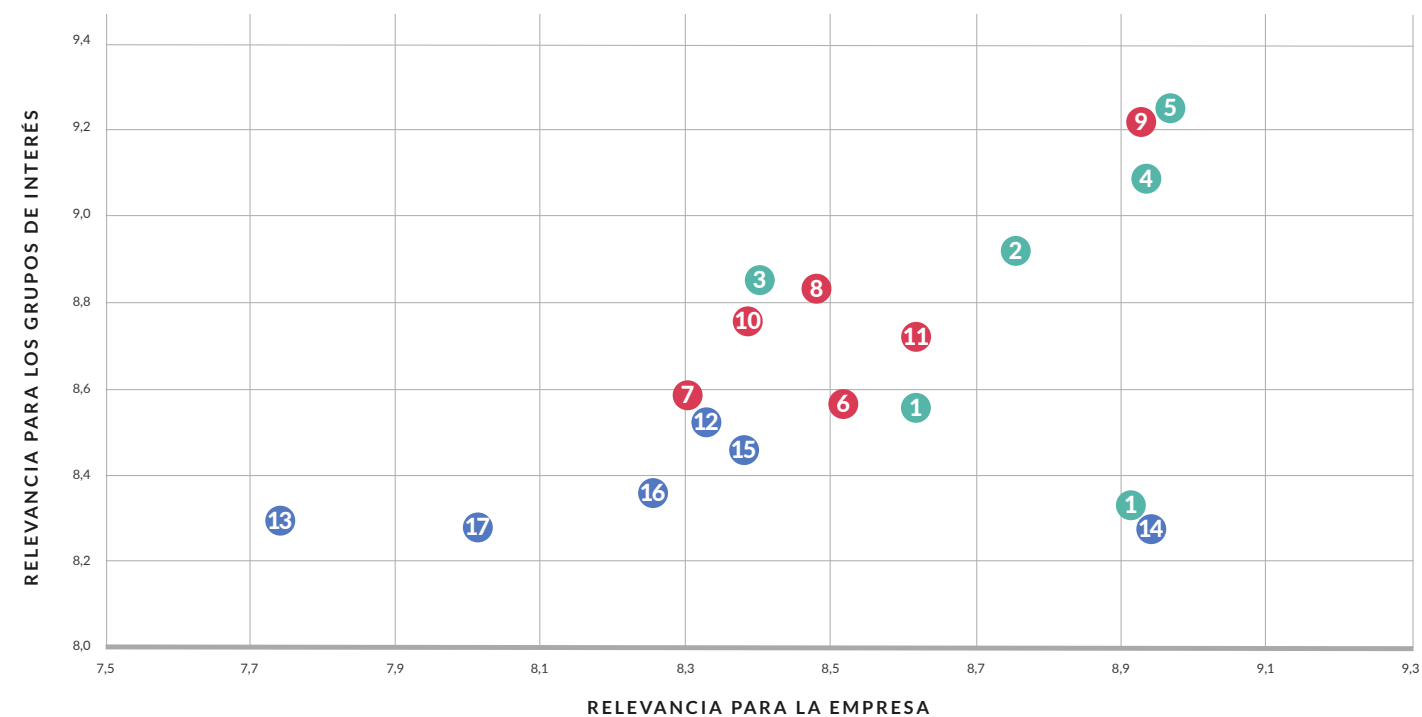


CANAL DE DIÁLOGO

Encuesta on line y entrevista presencial con la Presidenta Consejera Delegada
 Formato Newsletter con encuesta on line
 Formato Newsletter en distintos idiomas (inglés, alemán y francés) con encuesta on line
 Encuesta on line y entrevista presencial con algunos de ellos
 Encuesta on line y recordatorio en comunicaciones corporativas
 Sesión on line en formato focus groups
 Encuesta on line
 Encuesta on line y entrevista presencial con algunos de ellos
 Encuesta on line

MATRIZ DE MATERIALIDAD GLOBAL

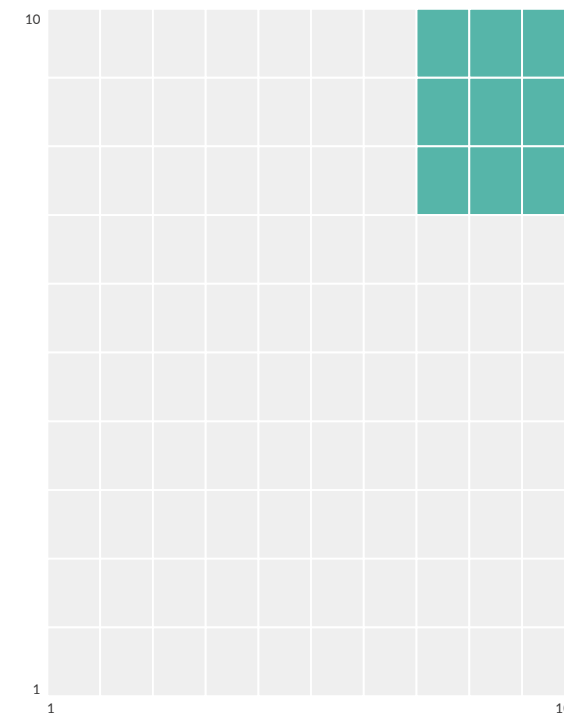
● Ambiental ● Social ● Gobernanza



ASUNTOS MATERIALES

1. Cambio climático
2. Eficiencia energética/renovables
3. Economía circular
4. Gestión recursos hídricos
5. Entorno natural/Biodiversidad
6. Desarrollo de las personas
7. Igualdad/diversidad/inclusión
8. Desestacionalización
9. Puesta en valor/preservación Patrimonio
10. Cliente aliado de la sostenibilidad
11. Proveedores responsables/cercanía
12. Canales comunicación
13. Certificación
14. Innovación/digitalización
15. Transparencia
16. Gestión Riesgos ASG
17. Alianzas para la Sostenibilidad

Posicionamiento de asuntos materiales





Parador de Bielsa



Parador de Alarcón

El pilar ambiental, 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.

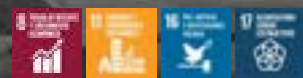
Respecto a los aspectos sociales, más del 85% de los grupos de interés han votado como prioritaria la puesta en valor y

preservación del patrimonio cultural, mientras que en el pilar de gobernanza ha habido más variedad de opiniones.

Estos resultados sugieren que nuestros grupos de interés continúan solicitando que fortalezcamos nuestros pilares y valores, lo que se alinea con nuestra propia misión.

El pilar ambiental ha sido el aspecto más votado por más del 80% de los grupos de interés

2

Gobernanza integral

2.1 Derechos Humanos

Somos 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, establecemos 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 los trabajadores con ambientes de trabajo seguros y saludables.
- ▶ **Promover la igualdad de oportunidades** y la lucha contra cualquier tipo de discriminación por razo-

nes 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 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. Reconocemos que la corrupción es uno de los factores que socava las instituciones, los valores éticos y la integridad de las personas. Por ello, se cuenta con un modelo de prevención de riesgos penales y cumplimiento legal para evitar la comisión de conductas irregulares o ilícitas.



Política de Sostenibilidad



Código Ético



Instrucción Interna de Contratación



Sistema de Información



Plan de Igualdad
y Comisión de Seguimiento

HERRAMIENTAS PARA LA DEFENSA,
PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS
DERECHOS HUMANOS



Protocolo de Análisis de Peligros
y de Puntos Críticos de Control
para la seguridad alimentaria



Protocolo para la Prevención
del Acoso Moral y Sexual



Política de Prevención
de Riesgos Laborales



Convenios colectivos

2.2 Corrupción y Soborno

La integridad es un valor esencial para nuestra empresa. Por este motivo, trabajamos de manera decidida y determinada por dar cumplimiento a la legislación vigente, el código ético y la normativa interna, llevando a cabo nuestra actividad con el máximo respeto a la ética y la transparencia.

Como prueba de este compromiso, estamos adheridos 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 nuestros empleados y directivos 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.

2.2.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Desde Paradores disponemos de un “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 entidad.

Para gestionar este modelo, contamos 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 desarrollamos para la efectiva aplicación del Sistema de Cumplimiento Normativo Penal fueron:



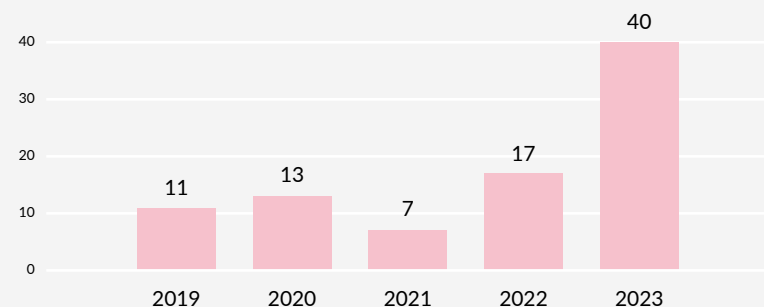
Evaluación de riesgos y actividades de control. La aparición de nuevas normativas y la identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan cometerse los hechos delictivos se hace regularmente.



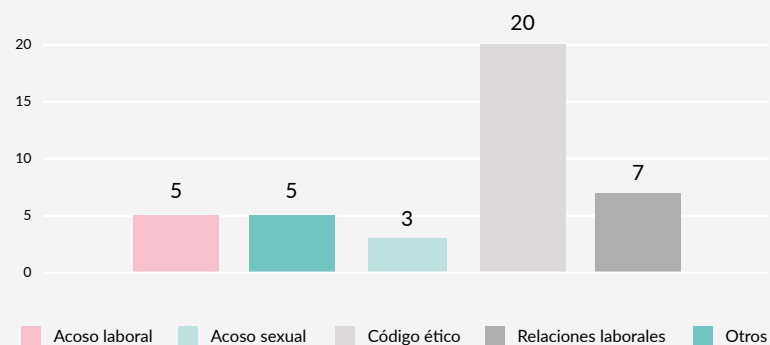
Actividades de investigación de las posibles irregularidades cometidas y, en su caso, traslado a la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento para las medidas disciplinarias que pudieran ocurrir.

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.

Denuncias recibidas 2019-2023*



Naturaleza de las denuncias en 2023



* El incremento entre 2022-2023 es consecuencia de la difusión y formación sobre la actualización del Código Ético.

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

- ▶ Formación del Código Ético a los empleados.
- ▶ Auditorías internas en establecimientos de la Red.

2.2.2 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 todos los empleados 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, que conforme a la ley, no se podrán pagar en efectivo las operaciones cuyo importe sea igual o superior a 1.000 euros, cuando alguna de las partes intervinientes actúe en calidad de empresario o profesional.



Parador de Corias

2.3 Digitalización y ciberseguridad

Durante 2023 hemos continuado con el proceso de transformación digital, el cual nos supone un reto y un abanico de oportunidades como facilitadora de mayores cuotas de competitividad y profesionalización.

Este proceso se centra en mejorar la eficiencia y productividad de nuestras 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 las operaciones y procesos, y consecutivamente, la capacitación del personal a las innovaciones tecnológicas incorporadas. Destacando las siguientes:

- ➔ **Ejecución de la migración, instalación y adaptación de Oracle Financials EBS**, incluyendo los módulos de la versión actual de Contabilidad General, Compras , Inventario , Cuentas a Pagar, Gestión de Caja 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.
- ➔ **Próxima 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 Virtual Data Center (VDC)** 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 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.
- ➔ **Próximo servicio de digitalización y el suministro y mantenimiento de una solución integral de gestión documental del archivo jurídico** en Paradores.



Parador de Manzanares

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.

En materia de capacitación se han llevado a cabo las siguientes acciones de difusión interna sobre ciberseguridad digital:

- ▶ Envío de 20 píldoras comunicativas de concienciación vía email a todos los empleados.
- ▶ Simulacro de *phishing*.
- ▶ Realización de cursos de formación de seguridad digital y protección de datos.

2.4 Otros avances de interés

En 2023 hemos analizado las distintas certificaciones existentes en materia de sostenibilidad, lo que nos 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 y se realizan actualizaciones periódicas en el Portal de Transparencia de la compañía.

3

Sostenibilidad social



3.1 Nuestros clientes

La satisfacción del cliente se convierte en un principio director para la mejora de su experiencia en Paradores. Por ello hemos articulado nuestra propuesta de valor diferencial a partir de metodologías basadas en el enfoque *Customer Centric*.

Este enfoque se materializa a través de herramientas como el 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, estudiamos todos los puntos de contacto entre el Parador y el cliente a lo largo de todo el “*customer journey* (antes, durante y después de la estancia)”. Para ello, nos apoyamos fundamentalmente en dos herramientas: *mystery guest* y *guest intelligence*.

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 mantenemos contratos.



CLIENTE MISTERIOSO (*MYSTERY GUEST*)

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 se elabora un informe que refleja la situación del Parador en un día y momento determinados. El 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.



GUEST INTELLIGENCE

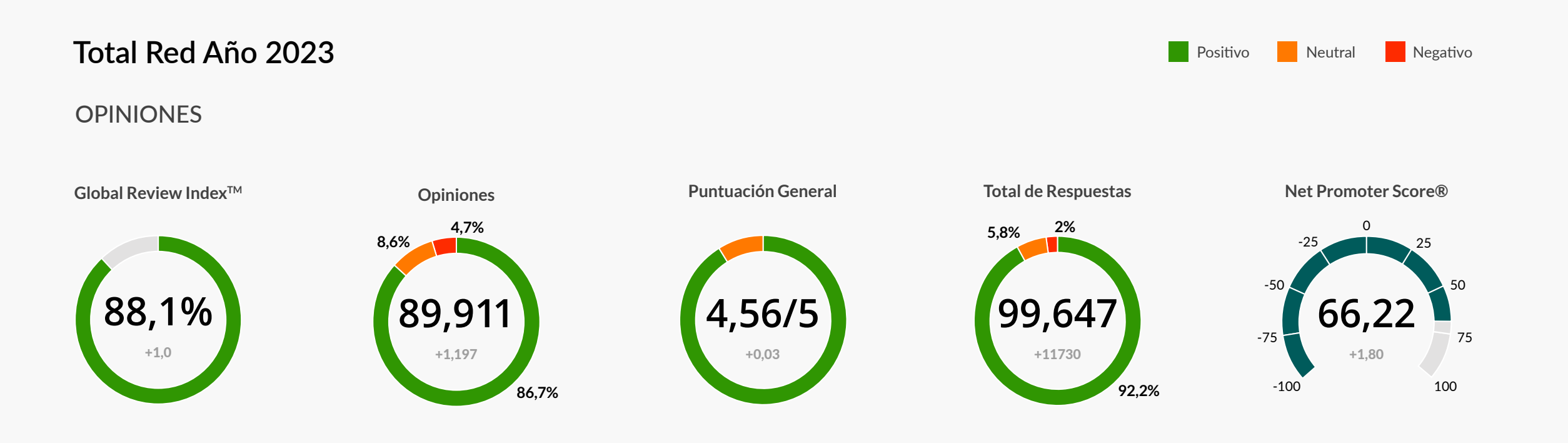
La monitorización de la opinión del cliente con la herramienta de *guest intelligence* mide la reputación online y la satisfacción del cliente mediante una serie de indicadores. La herramienta engloba en una sola plataforma información y análisis por un lado de los portales de opinión más importantes, y por otro lado de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por los clientes.

3.1.1 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 nuestra marca 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.

En el año 2023, hemos alcanzado unos resultados muy positivos en este ámbito, todos por encima de los obtenidos en el año anterior.

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



Desglosado por conceptos o departamentos, en 2023 se han alcanzado puntuaciones altísimas en prácticamente todos ellos, destacando positivamente **la ubicación de los Paradores, la limpieza y el proceso de recepción y acogida de los huéspedes.**



Comparativa de los resultados 2022-2023

OPINIONES

												
	Ubicación	Limpieza	Servicio	Habitación	Calidad-precio	Recepción	Reserva	Servicios e instalaciones	A&B	Habitación	Conserjería virtual	Sostenibilidad
2023	92,3%	91,6%	90,5%	90,2%	82,3%	4.73/5	4.64/5	4.60/5	4.48/5	4.46/5	4.50/5	4.49/5
2022	91,9%	90,8%	89,6%	89,2%	80,4%	4.70/5	4.60/5	4.57/5	4.45/5	4.45/5	4.36/5	4.46/5

El **Programa Amigos de Paradores** ha experimentado un auge notable, gracias a nuestros clientes que han elegido confiar en los productos y servicios de Paradores, además de comprometerse con este exclusivo programa de fidelización. 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.



3.1.2 Campañas de marca

La marca Paradores desempeña un papel muy importante para nuestro negocio. En un mercado cada vez más competitivo, global y escasamente diferenciado, la marca 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”.

Dichas campañas 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 Travel 2023.

Además, en 2023 Paradores volvió a participar en la Feria Internacional de Turismo (Fitur). Un año más, obtuvo el premio al Mejor Stand en la categoría empresa, un reconocimiento que ya recibió 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.



Campañas “Paradores Inolvidables”

3.1.3 Sistemas de reclamación

Desde siempre hemos 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 con nuestros clientes se orienta a la gestión de reclamaciones. Atendiendo a este último, disponemos de diferentes vías para presentar una reclamación o queja:

- ▶ **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 también 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. 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 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% . 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.

CONCLUSIONES

2.192

Nº total de incidencias registradas por el Área de Fidelización y Experiencia de Cliente

43%

Por motivos generales

↓ 10,7%

Menos incidencias



3.1.4 Seguridad y Salud

Seguridad industrial: Contamos 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 y se realizan simulacros de evacuación anuales.

Seguridad alimentaria y el control de la calidad del agua de consumo: Disponemos de un sistema de auditorías de seguridad alimentaria para garantizar 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).

Prevención de la Legionela:

En Paradores 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 Legionela) específico por cada Parador. 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).

- Además, se cuenta con los servicios de una empresa experta colaboradora que realiza como principales actuaciones:
- ▶ **Revisiones anuales de las instalaciones con probabilidad de proliferación y dispersión de Legionela**, además de una evaluación de riesgos con sus correspondientes medidas preventivas.
 - ▶ Recogida y transporte de muestras para **evaluación de las instalaciones de riesgo** en todos los centros.

A partir de posibles desviaciones identificadas, el programa de mantenimiento establece actuaciones concretas en los centros, con el fin de reducir el riesgo potencial para la salud y seguridad de las personas (operarios y clientes).

Calidad del agua y del aire en piscinas

- 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:



Spa del Parador de El Saler

- ▶ Control analítico inicial y periódico según frecuencia mínima de muestreo recogida en la normativa vigente.
- ▶ Toma de muestras en puntos representativos para la realización de los ensayos analíticos.
- ▶ 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 en piscinas cubiertas y mixtas.
- ▶ 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.

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.



Piscina del Parador de Mazagón

3.2 Nuestras personas



Convención de directores en el Parador de Salamanca

Nuestro equipo se distingue por sus perfiles altamente especializados, y su claro 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 nuestra organización.

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

- 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 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 *Learning Management System* (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.

Principales cifras de empleo



Distribución de empleados por sexo

	2023		2022	
	Nº	%	Nº	%
👤 Hombres	2.122	41%	2.075	41%
👩 Mujeres	3.086	59%	2.965	59%
Total	5.208	100%	5.040	100%

Distribución de empleados por edad


	2023		2022	
Tramos edad	Nº	%	Nº	%
Entre 16 y 29	722	15%	661	13%
Entre 30 y 39	995	19%	973	19%
Entre 40 y 49	1.391	27%	1.337	27%
Entre 50 y 59	1.347	26%	1.334	26%
Mayor o igual a 60	703	13%	735	15%
Total	5.208	100%	5.040	100%


Distribución de empleados por categoría profesional (nivel salarial)

	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%	
<hr/>					
 Personal incluido en convenio	2023		2022		
	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%	


*Nivel 1: Jefaturas. Nivel 2: Segundos jefes. Nivel 3: Oficiales. Nivel 4: Ayudantes. Nivel 5: Auxiliares.

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

	2023		2022	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Contrato				
Fijos	2.958	57%	3.140	62%
Temporales	2.250	43%	1.900	38%
Total	5.208	100%	5.040	100%

	2023		2022	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Tiempo				
A tiempo completo	3.360	70%	3.608	72%
A tiempo parcial	1.548	30%	1.432	28%
Total	5.208	100%	5.040	100%

Distribución de la plantilla media anual

	2023		2022	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Fijos/Temporales				
Fijos	2.601	59%	2.708	62%
Temporales	1.782	41%	1.631	38%
Total	5.208	100%	4.339	100%



3.2.1 Organización en el trabajo

Relaciones laborales

En Paradores mantenemos 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.

Actualmente, operamos bajo tres convenios colectivos: el General y los de los establecimientos de León y Santiago de Compostela. Cada convenio cuenta con órganos dedicados a la negociación y supervisión del cumplimiento. La representación legal de los trabajadores 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.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo.

A 31 de diciembre de 2023 y 2022:

2023

Empleados cubiertos por convenio colectivo:

94,25%

Empleados fuera del convenio colectivo:

5,75%

2022

Empleados cubiertos por convenio colectivo:

95,14%

Empleados fuera del convenio colectivo:

4,86%

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 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.

Conciliación

En Paradores ponemos a disposición de nuestros empleados diferentes medidas de conciliación recogidas en nuestro plan de igualdad y en el convenio colectivo.

En 2023 se han beneficiado 329 trabajadores, un 17% más que en 2022, de alguna línea de actuación dirigida a la conciliación de la vida profesional, personal y familiar.

Medidas de 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

Beneficios sociales

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

€	2023	2022
Beneficios sociales		
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

En respuesta a las necesidades de nuestros empleados, hemos creado un campamento de verano exclusivo para los más pequeños, ofreciendo un ambiente seguro y divertido durante los meses de vacaciones. Este programa demuestra nuestro compromiso con el bienestar de las familias de nuestras personas, fomentando la integración y el disfrute de los más pequeños.



Campamento para hijos de empleados

Pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo:

Hemos establecido un compromiso junto con la representación legal de los trabajadores, para la creación y regulación de un Plan de Pensiones en beneficio de nuestras personas. 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. El Plan de Pensiones se encuentra actualmente pendiente de constitución.

Ofertas Públicas de Empleo: Conforme a nuestro Plan Estratégico 2023-2026, y de acuerdo a la reforma laboral 32/2021, debemos reducir los contratos temporales por debajo del 8%. Por ello, hemos puesto en marcha diversas iniciativas tanto internas como externas, que pretenden crear más contratos y puestos de trabajo indefinidos en nuestra organización, promoviendo el empleo y brindando seguridad laboral a cada trabajador.

Para avanzar en el desarrollo de estos puestos fijos, nuestro plan estratégico plantea las siguientes actividades:

- ▶ Diseñar un plan de cobertura de plazas fijas con un calendario ambicioso de dos años, 2023 y 2024.
- ▶ Mejorar el procedimiento de gestión de las convocatorias de empleo público para dar cumplimiento al 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.

En 2023, Paradores ha publicado una nueva convocatoria de Oferta Pública de Empleo (OPE) para 326 puestos correspondientes a la tasa de Reposición Específica de 2022 y 2023, y a la tasa de Estabilización de 2022.





Parador de Guadalupe

3.2.2 Entorno laboral seguro y saludable

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

Política de Prevención de Riesgos laborales

La integración de la acción preventiva en la actividad de 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 nuestras actividades
- 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.

Planes anuales de evaluación de riesgos y acciones preventivas

Para garantizar la consecución de estos objetivos, llevamos a cabo un Plan Preventivo anual. Este plan recoge todos los aspectos que en materia de seguridad y salud son necesarios gestionar en la entidad, 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 actualizamos periódicamente.
- ▶ En 2023 continuamos 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 contratas y subcontratas.



Simulacro en el Parador de Tordesillas



Equipo del Parador de Sigüenza



Coctelería en el Parador de Monforte de Lemos

Participación de nuestros 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, desde Paradores informamos 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 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: En la empresa contamos 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.

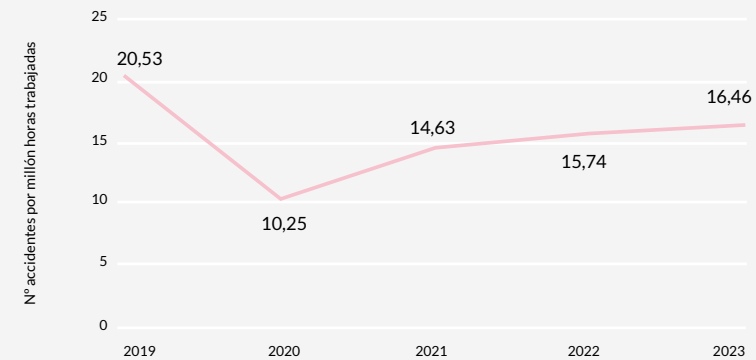
- ➔ **Comité de Seguridad y Salud:** Paradores cuenta con Comités de Seguridad y Salud en los centros de trabajo con más de 50 trabajadores y cuenta con un Comité Intercentros de Seguridad y Salud que opera como máximo órgano de participación de los trabajadores en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- ➔ **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.

Indicadores claves de desempeño en salud y seguridad laboral

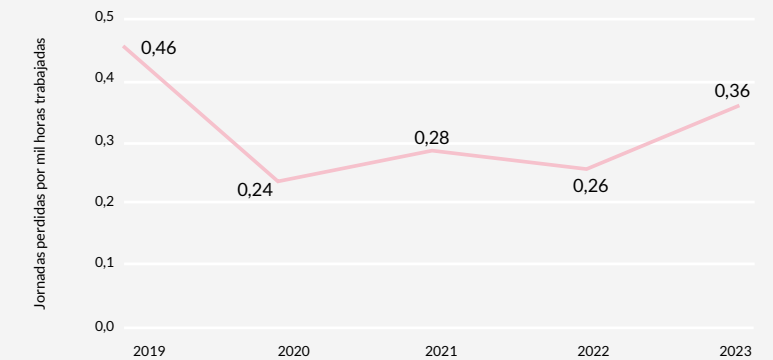
Evaluaciones de riesgos: Las actividades desarrolladas en este apartado comprenden la realización de visitas previas, evaluaciones iniciales de riesgos y evaluaciones periódicas de riesgos. Durante el año 2023 se han realizado 34 evaluaciones de riesgos psicosociales.

Accidentabilidad laboral: Los daños que se producen en la salud de los trabajadores se analizan a través de indicadores los indicadores de frecuencia y gravedad. Para su cálculo se tienen en cuenta los accidentes que causan baja y su duración en días naturales.

Evolución de la frecuencia de accidentes



Evolución de la gravedad de accidentes

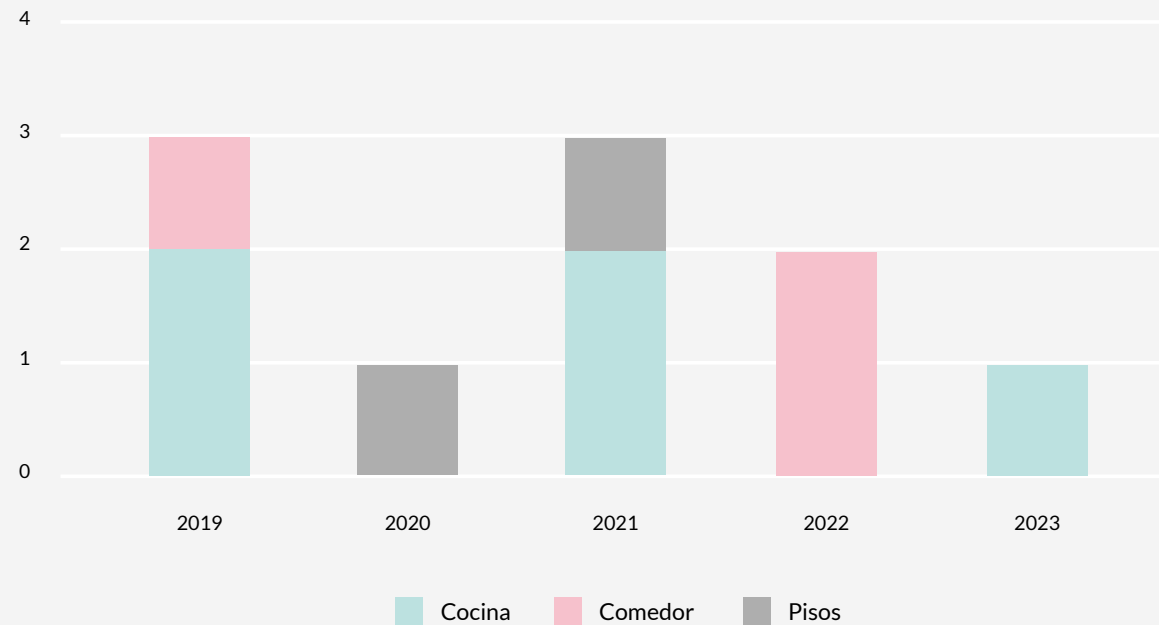


Parador de Lorca

Investigación del accidente laboral: 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 Enfermedad Profesional: Desde 2012 identifican y gestionan las declaraciones de enfermedades profesionales. La mayoría de las enfermedades registradas en 2023 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 (Occupational Repetitive Action). La evolución de las enfermedades profesionales por áreas funcionales es la siguiente:

Nº enfermedades profesionales año y área funcional



Planes de emergencia y evacuación: Es nuestra responsabilidad 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 hemos realizado simulacros de evacuación en todos los centros de trabajo.

Vigilancia de la salud: Durante 2023 hemos realizado exámenes de salud a un total de 1.623 trabajadores. De ellos, 1.510 resultaron aptos para su puesto de trabajo, 112 resultaron aptos con limitaciones o condicionados, y 1 resultó no apto.

Coordinación de actividades empresariales: Durante el año 2023 hemos realizado 711 actuaciones e intercambios de documentación para coordinar actividades con las empresas que acceden a nuestras instalaciones para que puedan realizar su actividad en condiciones de seguridad.

Actividades de promoción de hábitos saludables: En nuestra plataforma de formación 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 difun-

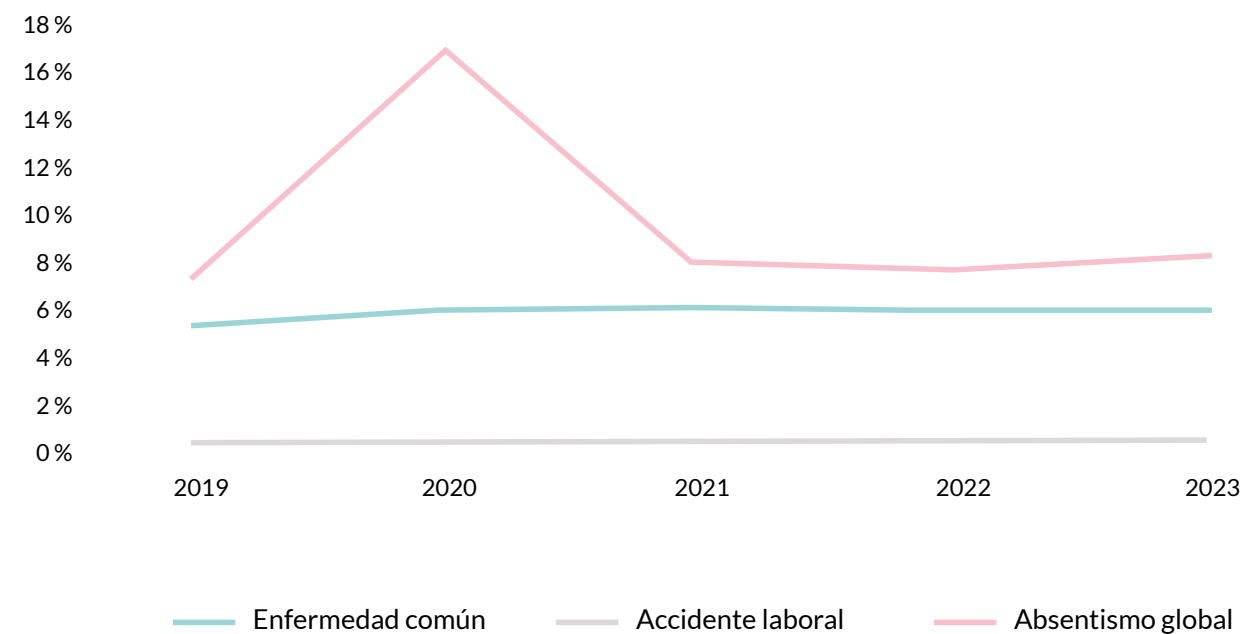


Torneo de pádel para el personal de Servicios Centrales

dido en la plataforma citada. 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.

Absentismo laboral

Si se tienen en cuenta 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 registrados entre 2022 y 2021.



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

Discapacidad

En Paradores implementamos 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.

En el 2023 se contabilizó un total de 47 trabajadores con discapacidad, con una relación porcentual entre mujeres y hombres del 45% y 55% respectivamente.

3.2.3 Formación y desarrollo de los empleados

Desde nuestra organización apostamos por el desarrollo de las personas para hacer de la empresa una organización más fuerte y sostenible y para atender nuestras necesidades de crecimiento profesional. Para ello, disponemos de diferentes palancas, entre ellas, los planes de formación y los planes de desarrollo.

Durante el año 2023, se han llevado a cabo 4 acciones:



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*.



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 nuestra entidad.



Acción 4: Retención del talento gracias al “Programa de Primera Experiencia Profesional en las Administraciones Públicas”, donde se trabaja para conservar nuestra cantera de talento, contribuyendo a la generación de empleo joven y fortaleciendo el 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.



Curso de conversación Inglés en el Parador de El Hierro



Curso de venta proactiva en el Parador de Oropesa



Formación microstrategy en el Parador de Málaga Golf



Taller inmersión en inglés en el Parador de Trujillo



Curso de facturación en el Parador de Gredos



Curso de cocina vegetal en el Parador de Mérida



Curso de cócteles en el Parador de Sigüenza

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.

Nuestro plan de formación busca alcanzar la excelencia en el desempeño de nuestro 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.



Curso de sostenibilidad para el equipo de ventas en los servicios centrales

Actividad formativa en 2023

DATOS GENERALES	2023	2022
 N° acciones formativas	46	30
 Total grupos	383	320
 Total alumnos/as	8.008	5.245
N° total de horas recibidas	47.931	30.198

ÁREA/CATEGORÍA	TOTAL HORAS	MEDIA DE HORAS
 Administración	2.556,50	4,47
 Campos de golf	736,00	8,36
 Cocina	7.631,50	5,7
 Comedor	13.734,50	7,28
 Dirección	2.594,50	5,16
 Mantenimiento	2.705,50	6,78
 Pisos	6.200,00	5,21
 Recepción	9.131,00	6,08
 Spa	86,00	7,17
 SS.CC.	2.556,00	4,93
Total	47.931,50	5,99

Planes de desarrollo

En cuanto a nuestros planes de desarrollo, estos están enfocados en la identificación y retención del talento interno. 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.

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.

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.

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.

3.2.4 Igualdad y diversidad

El fomento de un entorno laboral basado en el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades forma parte de nuestra ética empresarial .

→ En primer lugar, defendemos 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, somos conscientes 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 que forma parte de la entidad.

Estos compromisos se alinean con los principios establecidos en nuestro Código Ético 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 cuanto a medidas de igualdad ejecutadas durante 2023, se han seguido implementando 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%.



3.3 Nuestra cadena de valor

Los procesos de compra realizados desde Paradores se distinguen por el cumplimiento del marco legislativo que nos afecta en 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 nuestro carácter de sociedad mercantil pública debe tener, en Paradores tenemos aprobado un Código Ético. En él se delinea nuestra misión, visión y valores corporativos, y el catálogo de normas y prácticas recomendadas que afectan a todas las áreas de gestión y, en particular, a la contratación por nuestra empresa de las obras, suministros y servicios.

Los riesgos a los que nos exponemos 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 o por nuestras contratistas o subcontratistas en el desarrollo de las actuaciones contratadas para el desarrollo de nuestra actividad.



Parador de Argómaniz

3.3.1 Política de contratación

Disponemos de 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, se desarrollan 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. Disponemos 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, 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.

En noviembre de 2023 implementamos 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.

3.3.2 Evaluación de proveedores





Para evaluar los procedimientos de selección de nuestros proveedores disponemos de 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.

En Paradores evaluamos la calidad técnica de los servicios o suministros prestados por nuestros 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.

3.3.3 Desempeño en 2023

	Número de proveedores (€)	2023	2022	
		8.619	8.698	
<hr/>				
	Volumen anual de pagos a proveedores (€)	2023	2022	
		134.043.769*	128.141.016*	
<hr/>				
	Pagos realizados por servicios centrales y pagos realizados por Paradores	2023	2022	
		Servicios Centrales	57%	57%
		Paradores	43%	43%
<hr/>				
	Periodo medio de pago durante el ejercicio (días)	2023	2022	
		42	45	

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

3.3.3 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 fueron del 100 % sobre 65,87 millones de euros. Se han 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.



Parador de Arcos de la Frontera

3.4 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En Paradores promovemos el desarrollo sostenible en todas aquellas comunidades donde está vigente nuestra actividad, respetando y fomentando su cultura, tradiciones y valores. Por tanto, fiel a nuestra misión, la Red de Paradores mantiene un papel protagonista en la vida socioeconómica de estas comunidades.

3.4.1 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	35.918.697 €	30.506.725 €
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 €
CONTRIBUCIÓN SOCIAL	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022
Mantenimiento de instalaciones		
Reparaciones y conservación (*)	12.810.586 €	11.475.832 €
Roturas y gastos de dotaciones	1.669.731 €	1.418.255 €
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.



3.4.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local

Conservación y difusión del Patrimonio Histórico-Artístico

Somos pioneros 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 acogemos, cercana a las 10.000 piezas y que está formada por pinturas y esculturas, piezas arqueológicas, mobiliario, tapices, artes decorativas, etc.

1. Conservación y restauración de piezas artísticas:

En Paradores mantenemos 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 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.



Trabajos de restauración



Photo walk 2023. Foto: Angel Sahún



Parador de Ciudad Rodrigo

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).

3.4.3 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.

Nuestra estrategia comercial 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, Sa-

lón 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.

Gastronomía

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

1. Apuesta por el producto de cercanía

Apostamos por impulsar en las licitaciones el comercio de cercanía, local y del entorno: 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.



Alubias de la Bañeza del Parador de Fuente Dé



Otro ejemplo de acciones para potenciar el producto de la zona son los cursos de 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.



2. Promoción de la gastronomía tradicional y regional española

A lo largo del 2023 hemos participado e impulsado numerosas acciones para poner en valor la gastronomía de nuestros entornos.

→ 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.

3.4.4 Colaboración con la comunidad educativa

Los programas de prácticas en Paradores están orientados a la cooperación con la comunidad educativa ofreciendo nuestros 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.

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 y promover que los alumnos realicen sus prácticas en los centros de trabajo.

571

Alumnos realizaron prácticas en Paradores en 2023

138

Nuevos convenios con escuelas y universidades



Visita de alumnos de turismo al Parador de Antequera



Visita de estudiantes al Parador de Alcalá

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.

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 progra-

mas 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.



Trabajadores del Parador de Trujillo

3.4.5 Otras contribuciones sociales

Colaboramos 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 nuestra actividad.

En concreto, en 2023 se han realizado las siguientes:

22

Colaboraciones eventos culturales y populares

10

Colaboraciones solidarias

23

Colaboraciones eventos deportivos

23

Otras colaboraciones



Donación de almohadas del Parador de Arcos de la Frontera

Asimismo, hemos 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.

4

Sostenibilidad ambiental





Parador de Cervera de Pisuerga


4.1 Gestión del medio ambiente


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 desarrollamos nuestra actividad. Esto lo plasmamos 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.


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.


Principales riesgos

 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.

Principales impactos

 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.

El sistema de gestión ambiental se ha desarrollado en consonancia con los rigurosos estándares exigidos por la certificación ISO 14001 y consolidada, adicionalmente en otros estándares como ISO 9001 e ISO 22483.

Toda la organización, los paradores y los servicios centrales, está certificada en estas tres normas de referencia desde 2010 en formato multisite.



Parador de Carmona

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.
- ➔ 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.

Para facilitar la gestión interna, el control de la información y la monitorización de indicadores, formamos parte de un proyecto de digitalización del sistema de mantenimiento y de otros procesos del sistema de calidad y medio ambiente



Parador de El Hierro


















4.2 Economía circular

La economía circular juega un papel imprescindible en nuestra estrategia de sostenibilidad. Impulsado por los volúmenes de insumos propios de la actividad hotelera, la recurrencia de estos flujos, y la generación de residuos, realizamos una panorámica integral sobre las dimensiones y áreas con mayores impactos que nos permitan identificar los riesgos y evaluar oportunidades que mejoren nuestro desempeño ambiental.

4.2.1 Residuos

Desde Paradores trabajamos para reducir la generación de residuos y promover su reutilización y reciclado a lo largo de la cadena de valor hotelera e impulsar la economía circular. Este enfoque forma parte de los compromisos contemplados en la Política de Sostenibilidad y es uno de los proyectos del Plan de Sostenibilidad.

En todos 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** difundido en la Intranet entre los empleados de los diferentes departamentos.

Residuos	Valores absolutos		Valores relativos	
	2023	2022	2023	2022
Vidrio	1.568.065	476.308	0,605	0,235
 Papel /cartón	1.1477.911	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	221.185	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	1.263,8	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	1.862.500	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

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.

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).

Otras actuaciones de interés

- ▶ 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 se trabaja con el proveedor para la ins-

talación de dosificadores de productos. El acuerdo con el proveedor contempla también la formación del personal 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
- ▶ 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. Los beneficios del reciclaje de los tapones son destinados a la financiación de actividades rehabilitadoras, sociosanitarias y asistenciales de Parkinson Soria.



Ejemplo de economía circular de corchos en el Parador de Alcalá de Henares

4.2.2 Desperdicio Alimentario

Desde paradores llevamos a cabo prácticas que reducen el desperdicio alimentario, y que permiten ajustar la oferta a las expectativas del cliente de forma sostenible y rentable.

- ▶ 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.
- ▶ Trabajamos con estándares de gramajes de producto de acuerdo con el tipo de servicio que corresponda.
- ▶ Todos nuestros platos son registrados en los diferentes recetarios de cada parador junto con su hoja de coste correspondiente.
- ▶ Llevamos a cabo segundas elaboraciones para evitar el desperdicio alimentario cuando el producto se encuentra en condiciones óptimas para el consumo. Además, entregamos a nuestros clientes la comida no consumida en el restaurante en envases biodegradables.
- ▶ Controlamos los stocks para evitar una sobrevaloración de estos y roturas de stock. Asimismo, se controlan minuciosamente las fechas de caducidad y los consumos preferen-

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

- ▶ 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.

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 hemos 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, nuestros clientes han adoptado esta medida progresivamente, incrementándose anualmente el número de sobras retiradas hasta 28.061 excedentes retirados en 2023.



4.2.3 Plásticos

En el año 2023 hemos continuado dando pasos en nuestro modelo de economía circular. 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 incorporación a esta iniciativa implica asumir compromisos que incluyen; la eliminación de envases y artículos de plástico problemáticos y la metamorfosis del modelo de uso único hacia la reutilización de los artículos. 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.

Desde Paradores hemos respaldado este compromiso sostenible mediante la implementación de diversas acciones dentro y fuera de nuestras instalaciones:



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.



En Paradores nos hemos sumado, un año más, a la campaña de concienciación “El mar empieza aquí”, en colaboración con la Fundación Oceanográfica de Valencia, cuyo objetivo es sensibilizar a clientes y empleados 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.

En 2023 ya empezamos a reducir el plástico de las tarjetas del Programa Amigos. No se estamparon 4.461 tarjetas estándar en el proceso de cambio de categoría, además de los 89.318 plásticos que ya no se enviaron a los clientes que se dieron de alta en el programa Amigos en 2023, haciendo un total de 93.79 plásticos no utilizados. Además a esto hay que sumar el correspondiente ahorro de papel de carta y sobre. Y por su parte, la empresa Correos ya no tuvo que franquear estas cartas ni hacer la distribución correspondiente a nivel nacional e internacional.



Parador de Jaén

4.3 Recursos naturales

Los recursos naturales son fuentes críticas para el desempeño de nuestra actividad; el agua y la energía estructuran elementos imprescindibles para la prestación de los servicios con las máximas garantías y altos estándares. A su vez perfilan áreas de gestión estratégica vinculadas a la disponibilidad producidas por; las presiones climáticas y los riesgos físicos, y, la volatilidad de los mercados energéticos.

Desde Paradores operamos con una lectura marcada por la optimización de flujos y consumos que nos permita mejorar la resiliencia ante la exposición a riesgos externos.

4.3.1. Agua

En Paradores consideramos el agua 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 nuestras mayores preocupaciones.

En 2023, la ratio de consumo de agua (m^3 /habitación ocupada) ha sido de 0,78. En 2022, la ratio de consumo de agua (m^3 /habitación ocupada) fue de 0,80. Por tanto, una baja de un 2,5% 2022-2023.

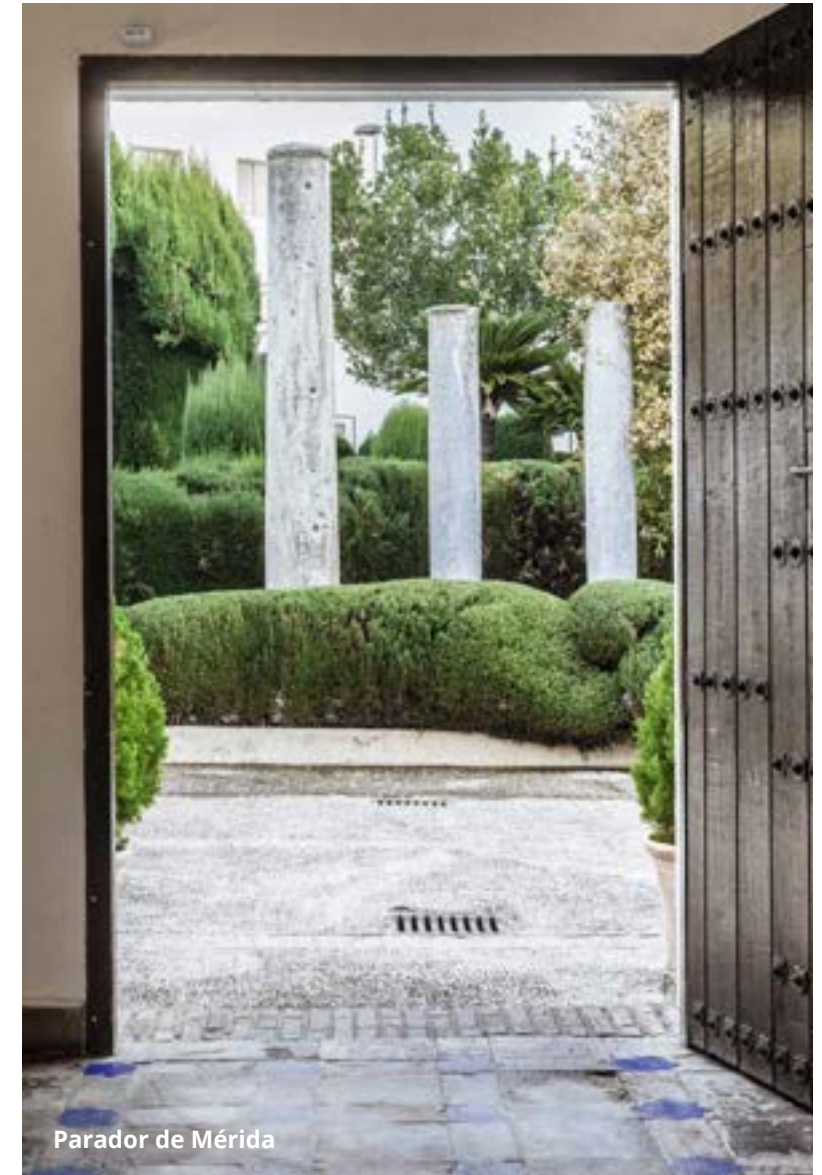


Las principales líneas de actuación y principales contribuciones en este ámbito son las siguientes:

- 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 ayudarle 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 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 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.



Parador de Mérida

4.3.2 Energía

La optimización de los consumos energéticos es un área de interés prioritario. En 2017 realizamos una auditoría individual en cada establecimiento de la Red para obtener una fotografía de la situación energética, identificar el potencial de ahorro y plantear medidas para mejorar la eficiencia energética en los años posteriores y también se realizaron las auditorías del año 2021.

En 2022, la novedad fue la puesta en marcha del proceso de obtención de las certificaciones energéticas de todos los establecimientos, de acuerdo con el RD 390/21 de 1 de junio de 2021. Si bien a cierre del año 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	2023	2022	Diferencia
kWh/habitaciones ocupadas	42,37	44,43	4,6% ↓
CONSUMO TOTAL DE ELECTRICIDAD	2023	2022	Diferencia
	60.149.897	60.668.689	1% ↓
CONSUMO DE GAS NATURAL	2023	2022	Diferencia
kWh/habitaciones ocupadas	48,51	55,20	12,1% ↓
CONSUMO TOTAL DE GAS NATURAL	2023	2022	Diferencia
	33.820.516	36.885.472	8,3% ↓

Queda excluido de este dato el Parador de las Cañadas que funciona con grupo electrógeno.

Paradores cuenta con una línea de actuación importante en materia de eficiencia energética que afecta a las envolventes de sus edificios, equipos e instalaciones. Algunos ejemplos de estas inversiones son:

- ▶ **Cambios de carpinterías:** 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. 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:** 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).
- ▶ **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.

- ▶ **Ascensores:** sustitución de ascensores 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.
- ▶ **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.).
- ▶ **Plan de emergencia** para actuar en caso de accidente ambiental. 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.



Parador de Benavente

A finales de 2020, desplegamos una **Plataforma SaaS (Software as a Service) de Gestión Energética**, que proporciona herramientas disruptivas para ahorrar energía y conseguir la excelencia operativa.

Una vez ejecutado, actualmente sólo monitoriza los consumos de luz de red, dispondremos de una red de contadores para todos los suministros (gas natural, gasóleo, propano, butano y agua), que integrará en la plataforma y, aportará una foto real de todos los consumos de la Red. Para ello, se ha aprobado una línea de actuación de 500.000 € para la integración de todos los contadores en la plataforma de gestión energética.

4.3.3 Energías limpias

Nuestra organización se ha sumado al impulso que se está produciendo a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático. Por esta razón, y desde el año 2018, llevamos contratando el **suministro de energía eléctrica 100% de origen renovable para todos los paradores**.

En esta línea, realizamos importantes inversiones para instalar fuentes de energía renovables en diversos establecimientos donde sea factible.



Biomasa

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 Pisuerga. 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 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 y rápida.

4.4 Descarbonización

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

En este contexto, 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 hemos completado la verificación de los cálculos y la reducción de emisiones desde 2019, el año base de referencia en el que iniciamos la medición y reducción de la huella de carbono, hasta 2023.

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

4.4.1 Huella de carbono

Para el cálculo de huella de carbono se ha seguido la metodología establecida por GHG Protocol.



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	18.291,67	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	360.445,10	103.082,98	77.503,31		
 Biogénicas	113,26	106,55	30,47	3,72	17,37
Total	378.850,03	120.767,99	95.939,22	15.892,27	21.037,79

2019-2023

12,98%

Reducción en el total de emisiones de Alcance 1 y 2

2019-2023

19,93%

Reducción tCO₂/ocupación

El alcance 2 no contabiliza emisiones ya que todos los contratos de energía tienen garantía de origen renovable (GdO). **Gracias a esta decisión se han evitado 15.406,22 tn de CO₂.**

En relación con el alcance 3, las variaciones se deben a la realización de 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.

4.4.2 Plan de descarbonización

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.



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

Aprovechamiento de los recursos naturales

Impulso de una cultura que involucre a toda la empresa

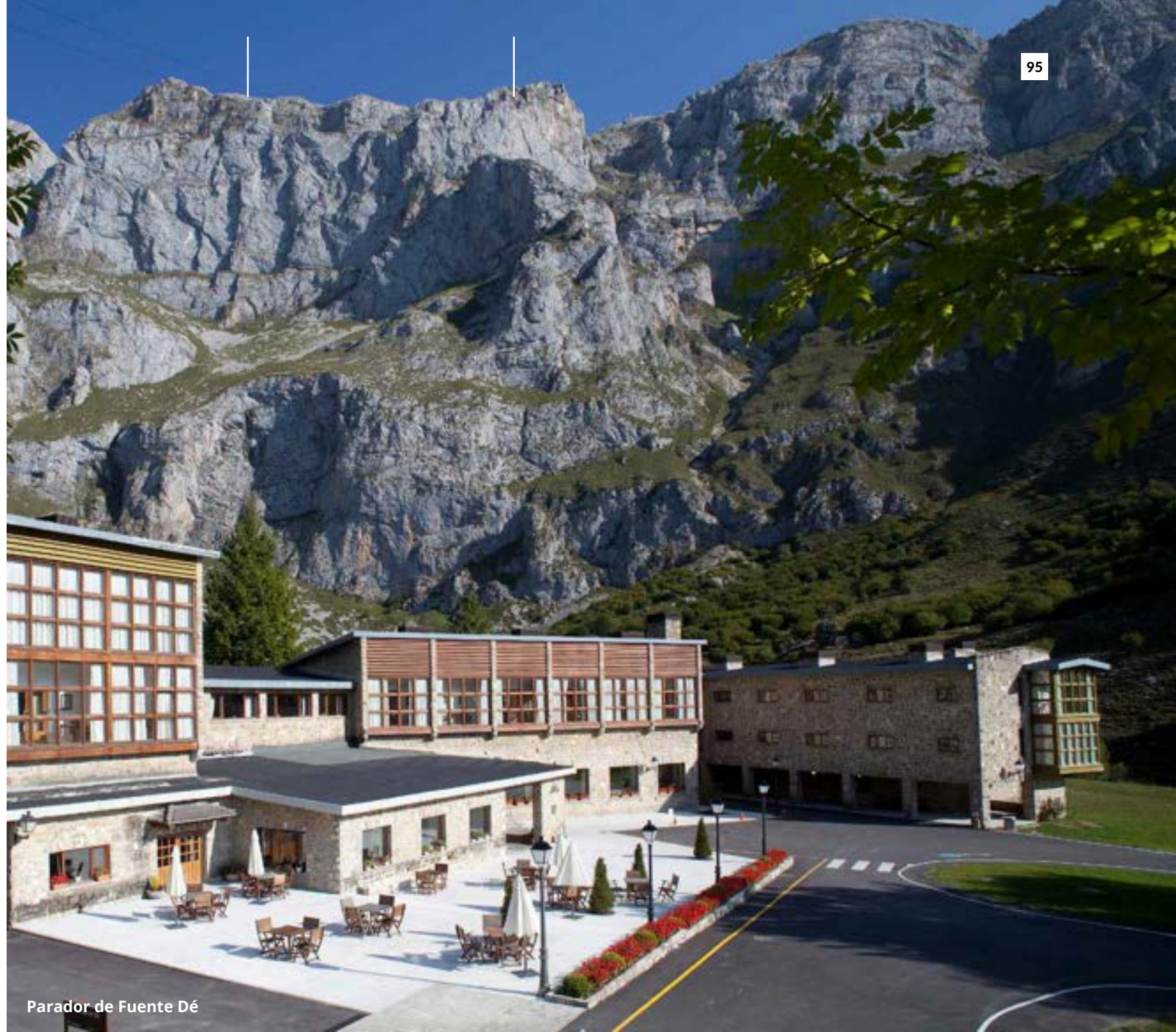
Implicación de clientes y proveedores en la reducción de la huella

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.

4.4.3 Estrategia de compensación

Desde Paradores somos conscientes de que el enfoque de descarbonización debe atender todas las fuentes emisoras y alinearse con los grandes objetivos europeos de transición, para ello está previsto desarrollar un plan de compensación para mitigar las emisiones que no se puedan reducir.

En 2023, como muestra de este compromiso, al igual que en años anteriores, se ha compensado la huella de carbono emitida en el stand de Fitur.



Parador de Fuente Dé

4.5. Biodiversidad

El compromiso con el capital natural es parte importante de la oferta de valor que ofrecemos a nuestros clientes y a los 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 en Paradores desarrollamos gran parte de la actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas.

En este sentido, muchos paradores realizan las acciones de promoción y conservación del patrimonio natural, poniendo en valor la flora y fauna de su entorno o colaborando para proteger especies protegidas, o con limpiezas de playa o bosques.

4.5.1 Programa Naturaleza para los Sentidos

Este programa, vigente desde 2020, 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.



Experiencia de Naturaleza para los Sentidos en Soria

- ▶ A diciembre de 2023, hay 20 paradores incorporados al programa (Cangas de Onís, Villafranca del Bierzo, Bielsa, Gredos, Mazagón, Vic-Sau, Cazorla, Manzanares, Almagro, Viehla, Arties, Fuente Dé, Guadalupe, Cervera, Muxía, Corias, Ayamonte, Soria, Limpias y Cruz de Tejada).
- ▶ El programa ofrece más 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.

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

Una vez en marcha las experiencias diseñadas, se realiza el seguimiento y valoración de las experiencias para trabajar con las empresas en las mejoras o adaptaciones necesarias para asegurar la calidad.

4.5.2 Acciones de sensibilización ambiental

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

1

La campaña de sensibilización “El Mar empieza aquí” en la totalidad de los paradores

2

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”.

3

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.

Además, los paradores de la zona 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.

Por otra parte, se une anualmente a la **campaña de sensibilización “La Hora del Planeta”** promovida por WWF España y cuyo lema en 2023 ha sido “Apaga la luz. Dale una Vuelta al Planeta”.

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 sumado a las siguientes campañas realizadas durante el año:

- ▶ Campaña “1m² por los ríos, lagos y embalses” en marzo 2023 con la participación de los paradores de Viella, Artés, Manzanares, Almagro, Vic, Cangas de Onís.



Participación en la campaña de Basuraleza en el Parador de Gredos

- ▶ 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.
- ▶ A “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.

4.5.3 Iniciativas de Paradores

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:



Seguimiento de Basuras Marinas, iniciado en 2019 y 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 2023 se han recogido aproximadamente 950 kg de residuos, frente a los 650 kg de 2022.



Regeneración dunar: Se han introducido alrededor de 700 plántones 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 plántones 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 Oceanogràfic, Xaloc y la Consellera de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica y se explica a los participantes 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.

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.

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.

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.

- ▶ 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, en colaboración con el Área de Sostenibilidad Medioambiental del Ayuntamiento de Málaga, liberaron dos parejas de camaleones como parte del programa de recuperación y reintroducción de camaleones comunes en su hábitat natural.

- ▶ 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, Cazorla 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.



Suelta de camaleones en el Parador de Málaga Golf



Memoria de sostenibilidad

2023

Para más información: sostenibilidad@parador.es