



Parador de Tortosa



Memoria de sostenibilidad

2024

Memoria de sostenibilidad 2024

Alcance del Informe

Esta memoria se ha realizado a partir del Estado de Información No financiera de 2024 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 2024 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).

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

CONTENIDOS

Carta de la Presidenta
Consejera Delegada

Hitos 2024

1 Nuestra compañía

- 1.1 Organización
- 1.2 Modelo de negocio
- 1.3 Estructuras de gobierno corporativo
- 1.4 Gestión de riesgos
- 1.5 Plan estratégico de Paradores
- 1.6 Inversiones estratégicas
- 1.7 Plan de sostenibilidad
- 1.8 Materialidad

2 Gobernanza

- 2.1 Derechos humanos y Agenda 2030
 - 2.2 Corrupción y soborno
 - 2.3 Nuestra cadena de valor
 - 2.4 Digitalización y ciberseguridad
 - 2.5 Otros avances de interés
-

3 Sostenibilidad Social

- 3.1 Nuestras personas
 - 3.2 Nuestros clientes
 - 3.3 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible
-

4 Sostenibilidad Ambiental

- 4.1 Gestión del medioambiente
- 4.2 Economía circular
- 4.3 Recursos naturales
- 4.4 Descarbonización
- 4.5 Biodiversidad

CARTA DE LA PRESIDENTA - CONSEJERA DELEGADA

Memoria de sostenibilidad 2024



Tengo el honor de presentar la Memoria de Sostenibilidad 2024 de Paradores de Turismo de España. Este informe refleja con transparencia y rigor los avances alcanzados por nuestra Compañía en un año clave para consolidar nuestro modelo de gestión, basado en la sostenibilidad, la excelencia y la responsabilidad pública.

En 2024, hemos profundizado en la ejecución del Plan Estratégico 2023-2026, con resultados muy positivos. Cerramos

el ejercicio con más de 39 millones de euros de beneficio neto, una ocupación media superior al 73 % y más de 1,5 millones de habitaciones vendidas. Además, el programa de fidelización superó el millón de miembros, con un notable incremento de registros internacionales. Estas cifras reflejan una gestión eficiente, comprometida con la mejora continua y la creación de valor.

Este año, también ha sido especialmente significativo por la culminación del Plan de Sostenibilidad 2021-2024. Como parte de esta etapa, obtuvimos la certificación ECOSTARS, un sello de sostenibilidad turística reconocido internacionalmente, que avala nuestro compromiso en toda la Red de Paradores. Además, reforzamos nuestros sistemas de medición y reportes ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), y estamos dando pasos para actualizar nuestro modelo de riesgos y preparando la compañía para los nuevos estándares europeos de información corporativa en sostenibilidad.

En el ámbito tecnológico, avanzamos con paso firme en nuestro proceso de transformación digital. Uno de los hitos más destacados ha sido la certificación en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que garantiza la protección de nuestros sistemas de información y refuerza la confianza digital en nuestra gestión. Paradores representa un modelo único en el mundo: una red pública que preserva el patri-

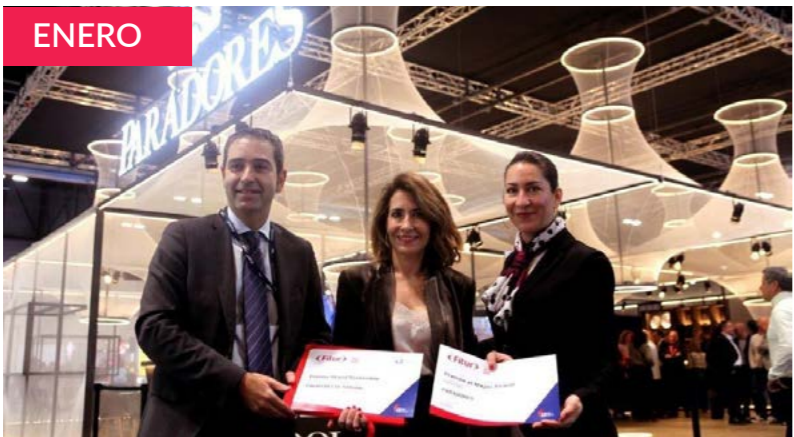
monio histórico-artístico, promueve la cultura y la gastronomía local, y actúa como motor de desarrollo económico y social, especialmente en zonas rurales. Todo ello con una mirada moderna, inclusiva y comprometida con los grandes retos del presente.

Quiero agradecer al conjunto del equipo humano de Paradores su profesionalidad, implicación y vocación de servicio. También a nuestros clientes, por su confianza constante, y a las comunidades donde operamos, por su colaboración activa.

Les invito a recorrer esta Memoria para conocer de cerca nuestros logros, aprendizajes y compromisos. Porque en Paradores estamos convencidos de que el turismo del futuro será sostenible, o no será. Y trabajamos cada día para estar a la altura de esa convicción.

Raquel Sánchez Jiménez
Presidenta - Consejera Delegada

Hitos 2024



- ▶ Reconocimientos en FITUR: Premio al **Stand más Sostenible** y al **Mejor Stand** en la categoría de empresas.
- ▶ Presentación de resultados del ejercicio 2023, con **récord histórico** de ingresos y beneficios.



- ▶ Presentación del proyecto para la conservación y puesta en valor de los Paradores históricos, junto con **TURESPAÑA**.



- ▶ Celebración de la **Convención Anual** de Directores en el Parador de Baiona.



- ▶ Firma de acuerdo de colaboración con **Europarc**, para difundir y preservar los Espacios Protegidos de España.
- ▶ Premio por ser "la **cadena hotelera más acogedora** de España" en los Premios Traveller Review Awards 2024, promovido por el portal de viajes Booking.com.



► Presentación de la oferta turística, patrimonial y gastronómica en **Monterrey** y **CDMX**, en colaboración con TURESPAÑA y el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad.



► Lanzamiento de la VI Edición de la campaña “**El mar empieza aquí**”, junto a la Fundación Oceanogràfic de Valencia.

► Obtención de la **Certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**.



► Participación de Paradores en el **Festival Internacional de Teatro Clásico de Almagro**.

AGOSTO



- ▶ Desarrollo del “**Campamento Tortuga**” en el Parador de El Saler.

SEPTIEMBRE



- ▶ Acuerdo con Cruz Roja Española para fomentar la **inserción laboral** de personas en situación de vulnerabilidad.

OCTUBRE



- ▶ Premio “**Ejemplo Empresarial**” en la categoría de gran empresa por su compromiso climática por Comunidad #PorElClima.
- ▶ Lanzamiento de la campaña “**Corazón de Corcho**” para el reciclaje de tapones en colaboración con la Asociación Vertidos Cero.

NOVIEMBRE



- ▶ **Donación** de una obra de Sofía Gandarias en el Parador de Costa da Morte.
- ▶ Firma de Convenio de colaboración con la **Fundación Mujeres**.
- ▶ Toda la red de Paradores obtiene la certificación de **sostenibilidad turística Ecostars**.



- ▶ Firma de un Protocolo de colaboración con el Ministerio de Igualdad para implantar “Puntos Violeta” en Paradores.
- ▶ Campaña solidaria para los afectados por la Dana a través de la iniciativa con Cruz Roja Española.
- ▶ Galardón por la Campaña “Inolvidables” en el festival “El Ojo de Iberoamérica 2024”.
- ▶ Premio Sello Merco “Responsabilidad ESG 2024”.

Una taza de ayuda

Apoya a las personas afectadas por la Dana

El 100% de las ventas de chocolate en los Paradores se donará a Cruz Roja para el proyecto “Emergencia DANA 2024”.

* Hasta el 15 de enero de 2025.

PARADORES Cruz Roja Española

INOLVIDABLES

PARADORES
Hotels & Restaurants group

Despierta tus sentidos en un invierno inolvidable



1

Nuestra compañía


1.1 Organización

Paradores de Turismo de España, S.M.E., S.A. (en adelante, Paradores) es una empresa pública estatal que gestiona una red de 97 establecimientos distribuidos por todo el territorio nacional. Su misión es impulsar un modelo de turismo sostenible que contribuya al desarrollo económico del país, conserve el patrimonio histórico-artístico y promueva la gastronomía local.

La red se complementa con un establecimiento franquiciado en Portugal: el Parador Casa da Ínsua, situado en Penalva do Castelo.

Paradores se encarga de la gestión y explotación directa o indirecta de establecimientos e instalaciones turísticas propiedad del Estado, así como de otros que se puedan incorporar mediante fórmulas jurídicas que garanticen su funcionamiento y sostenibilidad.

Nuestro modelo de gestión combina el respeto por la historia y el entorno con la excelencia en el servicio, el impulso de la innovación y un fuerte compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Esta identidad única nos ha consolidado como un referente del turismo cultural y de calidad en España.

A photograph of a modern hotel courtyard. The courtyard is enclosed by a two-story building with a series of stone arches on the ground floor. The ground is paved with dark tiles. In the center, there are several large, dark-colored planters filled with lush green plants. In the foreground, there are several tables and chairs. Some tables are round and covered with white cloths, while others are square. The chairs have striped cushions. The lighting is bright, suggesting daytime. The overall atmosphere is clean, modern, and inviting.

Queremos impulsar un modelo de turismo sostenible que contribuya al desarrollo económico del país

**ANDALUCÍA**

- 1 Mojácar
- 2 Cádiz
- 3 Arcos de la Frontera
- 4 Córdoba
- 5 Granada
- 6 Ayamonte
- 7 Mazagón
- 8 Jaén
- 9 Cazorla
- 10 Úbeda
- 11 Málaga Gibralfaro
- 12 Malaga golf
- 13 Antequera
- 14 Nerja
- 15 Ronda
- 16 Carmona

ARAGÓN

- 17 Bielsa
- 18 Teruel
- 19 Alcañiz
- 20 Sos del Rey Católico

CANARIAS

- 21 Cruz de Tejeda
- 22 La Palma
- 23 El Hierro
- 24 Cañadas del Teide
- 25 La Gomera

CANTABRIA

- 26 Fuente Dé
- 27 Limpías
- 28 Santilla del Mar
- 29 Santillana Gil Blas

CASTILLA Y LEÓN

- 30 Ávila
- 31 Gredos
- 32 Lerma
- 33 León
- 34 Villafranca del Bierzo
- 35 Cervera de Pisuerga
- 36 Salamanca
- 37 Ciudad Rodrigo
- 38 Segovia
- 39 La Granja
- 40 Soria
- 41 Tordesillas
- 42 Zamora
- 43 Benavente
- 44 Puebla de Sanabria

CASTILLA LA MANCHA

- 45 Albacete
- 46 Almagro
- 47 Manzanares
- 48 Cuenca
- 49 Alarcón
- 50 Molina de Aragón (2025)
- 51 Sigüenza
- 52 Toledo
- 53 Oropesa

CATALUÑA

- 54 Cardona
- 55 Vic Sau
- 56 Aiguablava
- 57 Artés
- 58 La Seu d'Ugell
- 59 Lleida

- 60 Vielha
- 61 Tortosa

CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA

- 62 Ceuta

MADRID

- 63 Alcalá de Henares
- 64 Chinchón

COMUNIDAD VALENCIANA

- 65 Jávea
- 66 Benicarló
- 67 El Saler

EXTREMADURA

- 68 Mérida
- 69 Zafra
- 70 Cáceres
- 71 Guadalupe
- 72 Jarandilla de la Vera
- 73 Plasencia
- 74 Trujillo

GALICIA

- 75 Santiago de Compostela
- 76 Ferrol
- 77 Costa da Morte
- 78 Monforte de Lemos
- 79 Ribadeo
- 80 Vilalba
- 81 Santo Estevo
- 82 Castillo de Monterrei
- 83 Verín
- 84 Pontevedra

- 85 Baiona
- 86 Cambados
- 87 Tui

LA RIOJA

- 88 Calahorra
- 89 Santo Domingo Bernardo de Fresneda
- 90 Santo Domingo de la Calzada

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

- 91 Melilla

NAVARRA

- 92 Olite

PAÍS VASCO

- 93 Argómániz
- 94 Hondarribia

PRINCIPADO DE ASTURIAS

- 95 Gijón
- 96 Cangas de Onís
- 97 Corias

REGIÓN DE MURCIA

- 98 Lorca

PORTUGAL

- 99 Casa da Ínsua



Parador de Santillana - Gil Blas

1.2 Modelo de negocio



Misión

Paradores es una **herramienta de política turística** al servicio del Estado. Nuestra actividad proyecta una imagen moderna y de calidad del turismo español, promoviendo la cohesión territorial, la conservación del patrimonio histórico-artístico y la protección de los espacios naturales. Somos, además, motor de desarrollo en zonas con escasa actividad económica o turística.



Visión

Queremos ser una red hotelera de referencia, reconocida por ofrecer un **servicio integral**, personalizado, accesible y de calidad, comprometido con el entorno económico, natural y cultural. Aspiramos a fortalecer la imagen del turismo español, impulsando un desarrollo verdaderamente sostenible.



Valores

- ▶ Orientación al cliente y mejora continua
- ▶ Sostenibilidad económica, social y ambiental
- ▶ Garantes de la cultura gastronómica tradicional
- ▶ Innovación y desarrollo tecnológico
- ▶ Rentabilidad y eficiencia
- ▶ Sentido de red
- ▶ Promoción del desarrollo local

Principios directores



Gobernanza

Consideramos que una gestión ética y eficaz forma parte de nuestra misión. Por ello, trabajamos en consolidar un modelo de gobierno corporativo sólido, que garantice la transparencia, el cumplimiento de nuestra misión y la calidad del servicio.



Acción comercial

En un entorno cambiante, adaptarse es clave. Por eso, nuestras estrategias comerciales evolucionan para captar nuevas oportunidades, optimizar ingresos y seguir fidelizando a quienes nos eligen una y otra vez.



Excelencia en el servicio

Nos gusta que cada cliente se sienta especial. Por eso nos esforzamos en ofrecer un trato amable, un entorno cuidado y una experiencia que no se olvida. Nuestro lema, amabilidad, calidad, leyenda, resume esa forma de hacer las cosas que nos acompaña desde siempre.



Calidad

La calidad no es solo un objetivo, es nuestra forma de trabajar. Ponemos al cliente en el centro y aplicamos un enfoque de mejora continua que se refleja en nuestro Sistema Integrado de

Gestión. Este sistema abarca tres pilares clave: calidad, medioambiente e higiene alimentaria, respaldados por certificaciones internacionales como la ISO 14001 de Gestión Medioambiental, la ISO 9001 de Gestión de la Calidad y la ISO 22483 (Q de Calidad Turística) en todos nuestros establecimientos.



Experiencias integrales

Alojarse en Paradores es solo el principio. Cada establecimiento forma parte de una experiencia que mezcla historia, cultura, gastronomía y naturaleza. Ofrecemos mucho más que habitaciones: ofrecemos recuerdos.



Marca y reputación

Nuestra marca es un símbolo de autenticidad, confianza y valor diferencial. La cuidamos a diario, analizamos cómo nos comunicamos y diseñamos estrategias creativas que refuercen lo que nos hace únicos.



Promoción de la restauración

Apostamos por la gastronomía regional, recuperamos recetas tradicionales y las presentamos con un toque actual para que nuestros clientes disfruten una experiencia que mezcla raíces e innovación.



Negocio sostenible

La sostenibilidad es más que una meta: es parte de nuestro ADN. Cerramos nuestro Plan 2021-2024 con resultados sólidos y ya trabajamos en el nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2028, con el objetivo de seguir avanzando en nuestra responsabilidad social y medioambiental.



Equipo Paradores

Nada de esto sería posible sin las personas que forman parte de nuestro equipo. Apostamos por el talento, el desarrollo profesional, la igualdad de oportunidades y un entorno laboral donde la

confianza, el compromiso y la seguridad son prioridad.



Excelencia en los espacios

Cada parador es único y lo cuidamos como tal. Invertimos en mantener y mejorar nuestros espacios para que reflejen nuestra esencia y mejoren la experiencia de quien nos visita. En 2024, se ha hecho un importante esfuerzo inversor para mejorar nuestros establecimientos, tal y como se detalla en el apartado Plan de Inversiones.

Principales magnitudes 2024



Establecimientos
97+1 Franquicia



Habitaciones
5.980



Nº de habitaciones disponibles
para la venta
2.032.574



Habitaciones vendidas
1.494.936



Cubiertos vendidos
2.046.256



Nº de clientes/año
1.615.324



% Clientes españoles
67,43%



Ingreso medio por habitación vendida
125,64 €



Ingreso medio por habitación disponible
92,41 €



Ingreso medio restaurante
57,74 €



Plantilla media
4.528



Importe neto de la cifra de negocios
338.501.122 €



Total ingresos
343.265.300 €



Resultado bruto de explotación
54.868.809 €



Resultado después de impuestos
39.775.172 €

Perfil del cliente 2024.

Nacionalidad de nuestros clientes

Principales mercados internacionales emisores

- ▶ **Mercado europeo:** Reino Unido, Francia y Alemania concentran el 44% del total de habitaciones ocupadas por extranjeros en la Red de Paradores en 2024. Reino Unido lidera el ranking y presenta el mayor crecimiento interanual (16%). Países Bajos presenta una de las mejores tendencias (14,5%) y Francia y Alemania mantienen niveles similares a 2023.
- ▶ **Mercado norteamericano:** Estados Unidos se sitúa como el segundo país a nivel Red en ocupación extranjera, representando un 12% del total. Registra uno de los mayores crecimientos del año.
- ▶ **Mercado asiático y de Oceanía:** Se observa una clara recuperación del mercado asiático, especialmente por parte de China, que duplica sus estancias respecto a 2023. Corea del Sur y Japón, con incrementos cercanos al 20%.



Mercados internacionales

Mercado europeo

44%

Mercado norteamericano

12%

China

▲ 50%



Canales de venta

Canales de venta propios

70%

Mediante intermediario

30%

Restauración

42%

Total de ingresos de explotación



Mix de negocio

Clientes individuales

83,4%

Viajes corporativos

4,8%

Grupos turísticos

7%

Clientes MICE

4,4%

	Habitaciones ocupadas 2024	% sobre total	Habitaciones ocupadas 2023	% sobre total	Dif. Habitaciones vs 2023
Total	1.494.936	100,0%	1.431.027	100,0%	63.909
Nacional	983.851	65,8%	961.406	67,2%	22.445
Extranjero	511.085	34,2%	469.621	32,8%	41.464

Contexto económico y turístico


Según el informe “Valoración Turística Empresarial de 2024 y Perspectivas para 2025” del Ministerio de Industria y Turismo, el turismo ha reforzado su papel como motor de la economía española en 2024. El sector aportó un 26,1 % al crecimiento económico del país y alcanzó un PIB turístico de 207.763 millones de euros, un aumento del 6,5 % respecto al año anterior.

Impulsos clave

- España se consolida como destino turístico líder gracias a su oferta diversa, la recuperación de la demanda global y la mejora de la conectividad con mercados internacionales.
- El sector apuesta por un modelo más sostenible y digital, con inversiones orientadas a modernizar infraestructuras y descongestionar destinos masificados.
- Se incrementa el turismo de mayor valor añadido, con visitantes que priorizan alojamientos de alta gama y experiencias auténticas.
- El turismo se consolida como un motor clave de la economía y el desarrollo territorial.

Principales retos

- La gestión de la masificación turística es un reto clave para garantizar el equilibrio entre actividad económica y calidad de vida local.
- Se requiere una regulación eficaz de las viviendas turísticas para asegurar la sostenibilidad urbana y la convivencia.
- La escasez de talento cualificado exige estrategias para atraer, formar y fidelizar profesionales que garanticen la competitividad del sector.



El sector
turístico
aumentó su
aportación al PIB
un 6,5% en 2024

1.3 Estructuras de gobierno corporativo

La gobernanza de Paradores está regida por los principios de legalidad, transparencia y buen gobierno, a través de los siguientes órganos:

Consejo de Administración

Órgano colegiado formado por 15 miembros designados por la Junta General de Accionistas. Tiene plena capacidad representativa y decisoria, de acuerdo con los Estatutos Sociales.

Comisión de Auditoría y Control

Integrada por tres consejeros independientes, supervisa la información económico-financiera, el cumplimiento del Código Ético y el sistema de prevención y gestión de riesgos.

Es informada periódicamente sobre las medidas adoptadas para garantizar que los riesgos estén identificados, gestionados y controlados adecuadamente.

Miembros del Consejo de Administración

PRESIDENTA

RAQUEL SÁNCHEZ JIMÉNEZ | Presidenta – Consejera Delegada

SECRETARIA NO CONSEJERA

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

CONSEJEROS

Sra. D^a. ANA RUIPÉREZ NÚÑEZ | Directora del gabinete del Secretario de Estado | Gabinete de Presidencia del Gobierno

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

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

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

Sr. D. OMAR RODRÍGUEZ CABRERA | UGT

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

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

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

Sra. D^{ra}. MARÍA LAURA MINGUITO GIL | Asesora del Gabinete del Secretario de Estado de Hacienda | Ministerio de Hacienda*

Sr. D. DAVID UCAR RIVASES | Vocal Asesor del Gabinete Técnico de la Subsecretaría de Hacienda

Sr. D. JOSÉ MANUEL DE JUAN GONZÁLEZ | Subdirector General de Gestión Económico-Administrativa y Tecnologías de la Información en el Instituto de Turismo de España | Ministerio de Industria, Comercio y Turismo

Sr. D. CARLOS J. TÓRTOLA SEBASTIÁN | Jefe del Gabinete Técnico | Subsecretaría de Economía, Comercio y Empresa del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa

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

Relación de miembros a la firma de la formulación de las cuentas anuales. *Miembros consejeros que integran la Comisión de Auditoría y Control.



Reunión del Consejo de Administración

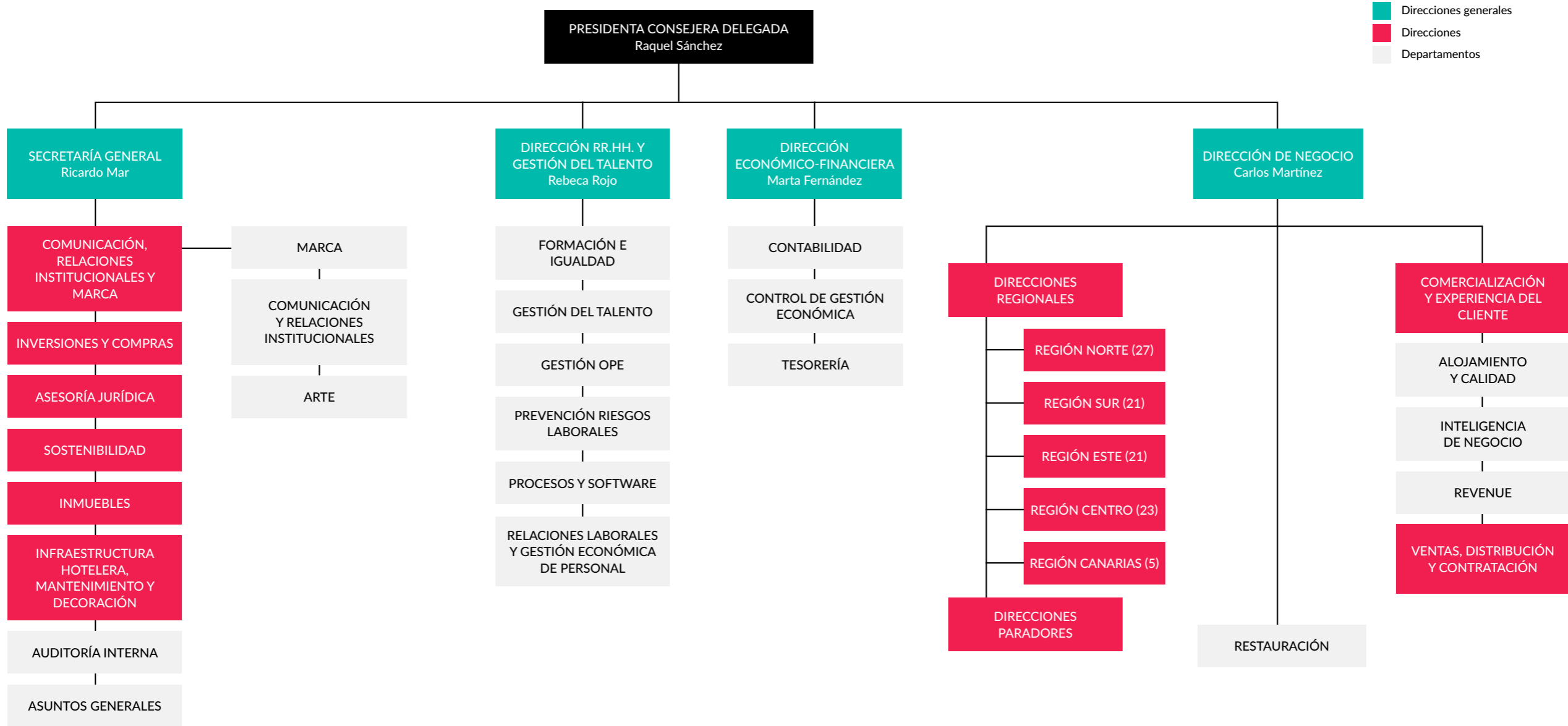


Reunión del Comité de Dirección

El Comité de Dirección

Formado por la alta dirección, su función es coordinar y orientar las distintas áreas de negocio, garantizando una gestión eficiente, alineada con la estrategia corporativa.

La estructura organizativa de Paradores está encabezada por la Presidenta-Consejera Delegada, y se articula en torno a diferentes direcciones cubriendo todas las áreas clave.



1.4 Gestión de riesgos

Contamos con un modelo sólido de gestión de riesgos, aprobado por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es identificar y anticipar amenazas, minimizar impactos y proteger el valor de la empresa y el cumplimiento de nuestros objetivos.

Este modelo se basa en dos referencias fundamentales: el marco integrado de Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017 y la norma internacional UNE-ISO 31000:2018, y está orientado a afianzar nuestro compromiso por identificar los riesgos relevantes, evaluarlos y controlarlos con el fin de dar solidez a la sostenibilidad de la empresa.



Equipo del Parador de Olite



Implantar una gestión de riesgos adecuada, dentro del marco definido en nuestra Política de Riesgos.



Fomentar una cultura interna que valore y practique la gestión de riesgos.



Alinear nuestros objetivos con el perfil de riesgo de la empresa.



Identificar, analizar y evaluar los riesgos que puedan impedir la consecución de nuestros objetivos.



Diseñar e implantar medidas para mitigar esos riesgos, a través de planes de acción concretos.



Hacer un seguimiento continuo de los planes de tratamiento.



Informar a los órganos de gobierno sobre la evolución de los riesgos identificados y las acciones para su atenuación.

Para asegurar el control efectivo de los riesgos, contamos con un modelo de tres líneas de defensa que distribuye la responsabilidad interna necesaria para asegurar el éxito de la gestión del riesgo.

En este sentido en 2024, se ha constituido la segunda línea de defensa, como área de gestión de riesgos que cuida el correcto funcionamiento de la política y el modelo de gestión de riesgos y analiza periódicamente nuestra exposición al riesgo, impulsando su identificación, análisis y valoración, realizando tareas de seguimiento y supervisión de los controles internos y participando en el diseño de metodologías y planes para su tratamiento.



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 (2023–2026)

En 2024 consolidamos los avances del Plan Estratégico, con un enfoque centrado en la modernización de la red, la excelencia operativa y la sostenibilidad.

Estas cifras reflejan un modelo robusto y adaptable, que combina crecimiento con impacto positivo.

↑39,7

Millones € beneficio neto

4,5%

Incremento de habitaciones vendidas respecto a 2023

73,55%

Ocupación media

+67,5%

Ocupación en temporada baja

1,5

Millones de habitaciones vendidas

72%

Ocupación en entornos rurales



Parador de Jarandilla de la Vera

Parador de Sigüenza

1.6 Inversiones estratégicas

En Paradores, cada piedra cuenta una historia, y cada edificio es parte esencial de nuestra identidad y de la experiencia que ofrecemos. Por eso, seguimos apostando por el mantenimiento, renovación y modernización de nuestros establecimientos a través del Plan Anual de Inversiones (PAI), con un foco muy claro: sostenibilidad, eficiencia y accesibilidad.

➔ Parador de Molina de Aragón

- ▶ La apertura inicialmente programada para agosto de 2024 se pospuso para 2025, como consecuencia de eventos climáticos extremos.
- ▶ La inversión total es de 22 millones de euros, y se espera que sea un referente para la comarca.

➔ Parador de Cervera de Pisuerga

- ▶ Redacción del proyecto de reforma integral (más de 7 millones €). Inicio de obras previsto para finales de 2025.

➔ Parador de Olite

- ▶ Reforma integral (más de 5 millones €), incluyendo sustitución de carpinterías, mejora en la accesibilidad de los aseos y mejora de cubiertas.

➔ Parador de Tortosa

- ▶ Proyecto de reforma integral con una inversión superior a 5 millones €.

➔ Parador de Melilla

- ▶ Redacción del proyecto de reforma integral (6 millones € aprox.).

➔ Parador de Sigüenza

Cierre en octubre de 2024 para acometer:

- ▶ Renovación de cuartos de baño en zonas comunes y accesibles
- ▶ Reforma de cocina.
- ▶ Reforma de 20 habitaciones.
- ▶ Renovación de baños públicos y accesibles.
- ▶ Sustitución de todas las carpinterías exteriores.
- ▶ Reforma de sala de calderas (cambio a gas natural).
- ▶ Proyectos de decoración y artístico.
- ▶ Inversión parcial de 2 millones € (solo en envolvente).

➔ Parador de Tordesillas

Cierre durante 2024 para reformas que incluyen:

- ▶ Mejora de cubiertas.
- ▶ Instalación de paneles fotovoltaicos.
- ▶ Implementación de sistema de biomasa.
- ▶ Proyecto de decoración.

➔ Parador de Santillana del Mar

- ▶ Inicio de reforma integral en 2024 con una inversión estimada de 6 millones €.

**Rumbo a los 100
Paradores en
2028, coincidiendo
con nuestro
centenario**



1.7 Plan de Sostenibilidad (2021-2024)

La sostenibilidad, prólogo de una transformación integral

Dentro del Plan Estratégico, la sostenibilidad es una palanca clave para nosotros, consolidándose como uno de los pilares de nuestro modelo de negocio.

En 2024, cerramos el ciclo del Plan de Sostenibilidad 2021–2024 con avances relevantes:

En el ámbito ambiental:

- ▶ Ejecutamos nuestro Plan de Reducción de Huella de Carbono, con metas específicas para mitigar emisiones. Como parte de este plan, en 2024 llevamos a cabo un proyecto de compensación de emisiones, consolidando así nuestro compromiso con la sostenibilidad
- ▶ Iniciamos un proyecto piloto de gestión hídrica con contadores inteligentes.
- ▶ Ampliamos los proyectos de economía circular, sumando nuevas alianzas para reutilizar textiles y mobiliario.

En el ámbito social:

- ▶ Desarrollamos un nuevo Plan de Igualdad y nuevos programas de inclusión.
- ▶ Reforzamos la colaboración con comunidades locales, a través de actividades culturales y acciones de promoción del patrimonio.
- ▶ Impulsamos nuevas políticas de bienestar laboral y beneficios sociales.

En el ámbito de gobernanza:

- ▶ Obtuvimos la certificación ECOSTARS de sostenibilidad turística en todos los establecimientos de la Red.
- ▶ Comenzamos a actualizar nuestro Modelo de Gestión de Riesgos e incorporamos el enfoque de doble materialidad.
- ▶ Implantamos un sistema de indicadores ASG para el seguimiento y reporte.
- ▶ Consolidamos nuestro canal ético, extendiéndose a todos los grupos de interés.

Con la finalización del Plan de Sostenibilidad 2021–2024, cerramos el año con la elaboración del nuevo Plan 2025–2028. Su objetivo: reforzar la sostenibilidad en todos los ámbitos de nuestra organización —ambiental, social y de gobernanza— en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las nuevas normativas europeas sobre informes de sostenibilidad.

Principales contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Realizamos talleres anuales sobre hábitos saludables para promover el bienestar de todos sus empleados.



Desarrollamos el programa “Embajadores de marca” para presentar la empresa a los distintos centros de formación cercanos ofreciendo un programa formativo de prácticas para los estudiantes y llevamos a cabo un plan de formación anual para toda la plantilla.



Defendemos la igualdad de oportunidades y lucha contra todo tipo de discriminación. Actualmente está vigente el segundo plan de igualdad.



Difundimos entre clientes y empleados el adecuado consumo del agua y dispone de sistemas para su control.



El 100% de la energía eléctrica que consumimos proviene de fuentes 100% renovables. Desarrollamos un plan de descarbonización con el objetivo de obtener el sello “Calculo” y “Reduzco” para toda la compañía. Finalizamos el 2024 con proyectos de compensación de la huella.



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 nuestros hoteles, promoviendo la cultura, los productos y la gastronomía local y, consecutivamente, cuidando el entorno ambiental de nuestra actividad.



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



Cooperamos con la Fundación Oceanografic en el despliegue de campañas de concienciación y sensibilización como “El Mar empieza aquí” y desarrollamos varios voluntariados de limpieza de playas.



Contamos con 24 establecimientos dentro del programa de experiencias de naturaleza “Naturaleza para los Sentidos”.



Contamos con mecanismos internos de gestión y control como nuestro Código Ético actualizado en 2024 y con 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, participamos en el Grupo de Acción Sostenibilidad y RSE en las empresas públicas, tenemos un convenio marco desde el 2021 con Entidades y Empresas Públicas Estatales y la Secretaría de Estado para la Agenda 2030.

1.8 Materialidad



En 2024 iniciamos el estudio de materialidad de impacto con un objetivo claro: identificar las cuestiones clave de sostenibilidad que ayudasen a diseñar con precisión el nuevo Plan de Sostenibilidad 2025–2028.

Como parte de este proceso, elaboramos una matriz de materialidad. Esta herramienta ha permitido detectar riesgos y oportunidades en torno a los pilares ESG (ambiental, social y de gobernanza), incorporando también una mirada financiera para valorar su posible impacto y rentabilidad.

Gracias a esta matriz, tenemos una guía clara para enfocar nuestras acciones y decisiones, centrándonos en lo que realmente importa para avanzar en sostenibilidad.

Se destacan las siguientes reflexiones:

- ▶ Todos los temas analizados han sido altamente valorados por nuestros grupos de interés: la puntuación más baja fue de 7,2 sobre 10.
- ▶ La preservación del medio natural y cultural, junto con la gestión optimizada del agua ocupan una posición destacada entre nuestras prioridades.
- ▶ Los resultados muestran una baja asimetría en las evaluaciones interna y externa y muestran la sintonía entre las distintas visiones y expectativas de quienes se relacionan con Paradores.

2

Gobernanza integral





2.1 Derechos Humanos y Agenda 2030

En Paradores compartimos plenamente los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Este compromiso guía nuestra forma de actuar y se traduce en unas directrices claras que aplicamos en toda la organización:

- ▶ Decimos no a cualquier práctica que atente contra la **dig-nidad** de las personas. Luchamos activamente contra la intimidación, el acoso, el abuso, la violencia y cualquier trato inadecuado.
 - ▶ Rechazamos el **trabajo infantil** y cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio.
 - ▶ Defendemos la **libertad sindical**, de asociación y negociación colectiva, y respetamos los derechos de repre-
- sentación de las personas trabajadoras, de acuerdo con la ley.
 - ▶ Cumplimos con la **legalidad laboral** y velamos por entornos de trabajo seguros y saludables, protegiendo la integridad física y emocional de nuestro equipo.
 - ▶ Promovemos la **igualdad de oportunidades** y combatimos cualquier tipo de discriminación por edad, sexo, orientación sexual, raza, religión, discapacidad, estado de salud, nacionalidad, estado civil u opiniones políticas.
 - ▶ Protegemos los **datos personales** de quienes se relacionan con nosotros —clientes, proveedores, personas trabajadoras y otros agentes— siempre en línea con la legislación vigente y con pleno respeto al derecho a la privacidad.
- ▶ Garantizamos la **seguridad y salud** de nuestros clientes mediante protocolos de higiene alimentaria y el cumplimiento estricto de la normativa sobre legionela y mantenimiento de instalaciones.
 - ▶ Cumplimos con la **normativa penal** y actuamos con integridad, ética y transparencia. Sabemos que la corrupción debilita las instituciones y los valores. Por eso, contamos con un modelo propio de prevención de riesgos penales que nos ayuda a evitar conductas irregulares o ilícitas.
 - ▶ Contamos con políticas y protocolos que refuerzan nuestro compromiso:

Herramientas para la defensa, protección y promoción de los Derechos Humanos



Código Ético



Convenios colectivos



Política de Sostenibilidad



Política de Prevención de Riesgos
Laborales



Plan de Igualdad y Comisión de
Seguimiento



Sistema de Información



Protocolo para la Prevención del Acoso
Moral y Sexual



Instrucción Interna de Contratación



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

2.2 Corrupción y Soborno

La integridad es uno de nuestros valores fundamentales. En Paradores trabajamos con total transparencia y en cumplimiento de la legislación vigente, reforzando nuestra cultura ética mediante normas internas claras y mecanismos de control eficaces.

Estamos adheridos a los Diez Principios del Pacto Mundial, relativos a los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción.

Esta lucha contra la corrupción nos implica a todos. Cada persona que forma parte de Paradores —desde empleados hasta directivos— debe conocer y cumplir la normativa que aplica a su trabajo. Además, tenemos la responsabilidad de evitar y, si es necesario, denunciar cualquier actuación o decisión interna que pueda suponer una conducta ilegal, fraudulenta, poco ética o corrupta.

2.2.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

Desde 2015 contamos con un **Modelo de Prevención de Riesgos Penales**.

Sus funciones incluyen:

- ➔ Evaluación periódica de riesgos y controles.
- ➔ Supervisión del cumplimiento normativo y del Código Ético.
- ➔ Investigación de posibles irregularidades y adopción de medidas disciplinarias cuando corresponda.
- ➔ Elaboración de informes trimestrales y anuales para el Consejo de Administración.

La tipología de los casos reportados incluye:



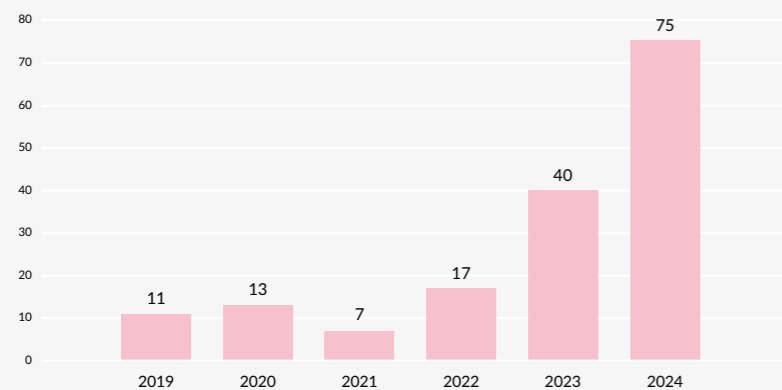
Evaluación periódica de riesgos y actividades de control, teniendo en cuenta las nuevas normativas y los posibles ámbitos donde pudieran acometerse delitos.



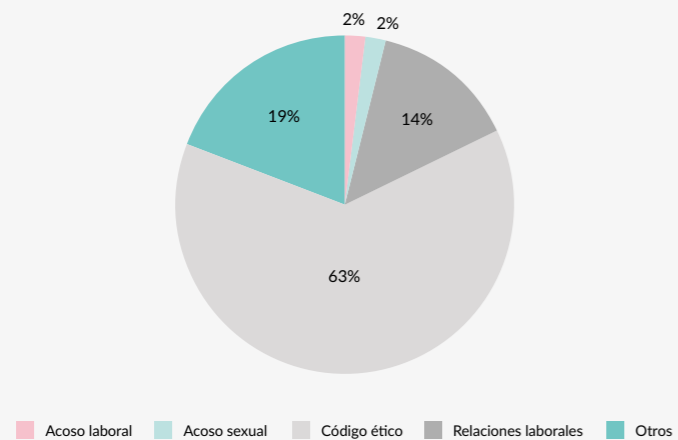
Investigación de posibles irregularidades. Cuando se detectan, se trasladan a la Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento para valorar las medidas disciplinarias correspondientes.

Durante 2024 recibimos 75 denuncias a través del Canal de Información, un aumento respecto al año anterior gracias a la difusión y formación sobre nuestro Código Ético. Este mayor uso del canal refleja la confianza de nuestros equipos en los mecanismos habilitados para comunicar, de forma confidencial y segura, cualquier inquietud o posible irregularidad.

Número de denuncias por año



Naturaleza de las denuncias en 2024



2.2.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

Nuestro Código Ético establece una política de tolerancia cero ante cualquier práctica sospechosa de fraude, blanqueo de capitales o pagos irregulares.

Desde Auditoría Interna se realizan controles sistemáticos para verificar el cumplimiento de la Ley 7/2012,

modificada por la Ley 11/2021, que prohíbe pagos en efectivo iguales o superiores a 1.000 € cuando interviene una empresa o profesional. Este sistema garantiza el cumplimiento de la normativa vigente y refuerza la seguridad jurídica de nuestras operaciones.



Parador de Ciudad Rodrigo

2.3 Nuestra cadena de valor

En Paradores gestionamos nuestras compras cumpliendo con el marco legal que nos corresponde como empresa pública. Contamos con un Código Ético aprobado por nuestro Consejo de administración, que recoge el catálogo de normas y prácticas responsables que aplicamos en todas nuestras áreas de gestión, incluida la contratación de obras, suministros y servicios.

Somos conscientes de los riesgos asociados a la contratación, como la falta de igualdad de condiciones, la ineficiencia, o los posibles impactos negativos en los aspectos sociales y ambientales. Por ello, aplicamos criterios éticos y sostenibles en los aspectos sociales y ambientales, trabajando para garantizar la transparencia, la equidad y el respeto a las personas y al entorno en todas nuestras contrataciones.

2.3.1 Política de contratación

En Paradores contamos con una **Instrucción Interna de Contratación**, cuya última actualización fue aprobada por el Consejo de Administración. Esta instrucción incorpora una regulación detallada orientada a garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia,

igualdad y eficiencia, e introduce criterios reforzados en materia **social y medioambiental** para la selección de proveedores. El documento ha sido informado favorablemente por la Abogacía del Estado.

A partir de esta instrucción y en línea con la **Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)**, elaboramos los pliegos de contratación que rigen nuestros procedimientos, integrando los siguientes elementos clave:

- ▶ **Publicidad y contratación electrónica**, mediante su publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, lo que garantiza procesos más transparentes, seguros y eficaces.
- ▶ **Garantías de cumplimiento** de los principios legales y éticos que rigen la contratación pública.
- ▶ **Cláusulas legales específicas** que aseguran el cumplimiento de la normativa aplicable al objeto del contrato, elevando los estándares de calidad.
- ▶ **Criterios de protección medioambiental**, integrados en los procesos de selección de proveedores.
- ▶ **Respeto de los derechos sociolaborales** de los colecti-

vos contratados por empresas subcontratistas, incluido el cumplimiento de los convenios colectivos aplicables.

- ▶ **Compromiso con la calidad en el empleo** en todas las fases del contrato.
- ▶ **Prevención de riesgos laborales y protección de la salud**, exigiendo el cumplimiento de la normativa y de las mejores prácticas en prevención de riesgos.
- ▶ **Medidas contra la cesión ilegal de trabajadores** en servicios externalizados. En este sentido, contamos con una Instrucción **Técnica de Contratación y Gestión de Externalización de Servicios**, que establece controles tanto previos como durante la ejecución de los contratos, incluyendo la solicitud periódica de documentación como nóminas, RLC y RNT, con acreditación del abono en entidades colaboradoras de la Seguridad Social.

Además, se han incorporado **criterios de desempate** que fomentan la **inserción sociolaboral de personas con discapacidad**, la **estabilidad en el empleo** y la **contratación de mujeres**. También realizamos **contratos reservados a centros especiales de empleo de iniciativa social**, en línea con nuestro compromiso con la inclusión.

Desde noviembre de 2023, implantamos en toda la red de Paradores una nueva **plataforma interna de gestión de contratación**. Esta herramienta, integrada previamente en los Servicios Centrales en 2020, unifica y digitaliza nuestros procesos de contratación, aportando mayor control, eficiencia y seguridad. Entre sus beneficios destacan:


- ➔ Mayor **eficacia** en los procedimientos.
- ➔ Refuerzo del **cumplimiento de los principios de contratación pública**.
- ➔ Acceso ágil y detallado a la **información de los expedientes**.
- ➔ Implantación de medidas transversales como:
 - ▶ **Firma electrónica** en los procesos de contratación.
 - ▶ **Registro electrónico** de documentación.
 - ▶ **Notificaciones electrónicas fehacientes**.
 - ▶ **Comunicación electrónica entre partes**.
 - ▶ **Gestor documental conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad**.

2.3.2 Evaluación de proveedores


Para evaluar los procedimientos de selección de proveedores contamos con 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 2024 fiscalización de las contrataciones de los ejercicios 2020-2021 por el Tribunal de Cuentas
- ▶ En el año 2024 auditoría de cumplimiento y operativa en materia de contratación, periodo 2022 - 2023, avance 2024 de la Intervención General de la Administración del Estado (IGAE).


Hemos evaluado la calidad técnica de los servicios o suministros prestados por nuestros proveedores a través de 581 encuestas de calidad en los establecimientos e informes técnicos, de los cuales el 90,36% de los proveedores han aprobado y un 9,64% han suspendido.

	Volumen anual de pagos a proveedores (€)	2024	2023
		138.538.488 €	134.043.769 €

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

	Pagos realizados por Servicios Centrales y pagos realizados por Paradores	2024	2023
	Pagos Servicios Centrales	58%	57%
	Pagos Paradores	42%	43%

	Periodo medio de pago durante el ejercicio (días)	2024	2023
		46	42

	Número de proveedores (€)	2024	2023
		8.426	8.619

2.3.3 Desarrollo de la compra sostenible

En 2024, el volumen de compras licitadas en Servicios Centrales con cláusula social, medio ambiental, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral ha sido del 100 % sobre 180,47 millones de euros. Hemos realizado contrataciones por un valor estimado anual de 1.712.004€, IVA excluido, en Centros Especiales de Empleo y, de productos de cercanía, por valor estimado anual de 8.783.760€, IVA excluido.

En términos cuantitativos hemos firmado 116 contratos con cláusulas específicas en medioambiente, 389 con cláusulas sociales, laborales, de estabilidad en el empleo, prevención de riesgos laborales y salud laboral.





2.4 Digitalización y ciberseguridad

En 2024, Paradores ha acelerado su transformación digital como palanca para la eficiencia, la sostenibilidad y la calidad del servicio. Esta estrategia se ha enfocado tanto en el fortalecimiento de nuestras infraestructuras tecnológicas como en la formación y adaptación del equipo.

Principales avances:

- ➔ Migración a una nueva versión de Oracle Financials EBS.
- ➔ Contratación de un sistema integral de gestión de recursos humanos (SaaS).
- ➔ Licitación de una nueva solución de gestión hotelera y comercial (PMS/PoS), orientada a mejorar la operativa diaria e integración con plataformas externas.
- ➔ Obtención de la certificación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en colaboración con el Centro Criptológico Nacional.
- ➔ Despliegue de soluciones de *Business Intelligence*, promoviendo un gobierno del dato más eficiente y transversal.
- ➔ Licitación de un sistema de digitalización y gestión documental del archivo jurídico, garantizando trazabilidad, seguridad y conservación.



2.5 Otros avances de interés



Hemos reforzado nuestro compromiso con la sostenibilidad hotelera al certificar toda nuestra red con el **sello Ecostars**, una certificación específica para el sector que evalúa los impactos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) por estancia en cada establecimiento. Este sello cuenta, además, con el reconocimiento del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC).

Gracias al análisis exhaustivo de los criterios ASG que requiere esta certificación, hemos podido identificar aquellas prácticas que destacan por su alineación con los estándares internacionales de sostenibilidad, en línea con nuestros proyectos, logros y actuaciones recogidos en el Plan de Sostenibilidad.

Además, hemos impartido formación especializada a los directores de los establecimientos sobre la relevancia de

las certificaciones y sellos de sostenibilidad turística como reflejo del esfuerzo de la organización. Esta capacitación ha permitido sensibilizar y formar al equipo directivo sobre la importancia de contar con una certificación como Ecostars, así como trasladar los aspectos técnicos y resultados obtenidos en todo el proceso.

3

Sostenibilidad social



3.1 Nuestras personas



Equipo del Parador de Vic-Sau

En Paradores, contamos con un **equipo humano altamente cualificado y profundamente comprometido** con nuestra misión: ofrecer un servicio excepcional a nuestros clientes. Sabemos que nuestro personal es el mayor valor de la organización, y trabajamos cada día para atraer, desarrollar y cuidar ese talento.

En los últimos años, estos mantener altos niveles de motivación y orgullo de permanencia en todas las personas que forman parte de nuestra familia.

A lo largo del año, hemos dado un paso importante en nuestra política de empleo con la publicación de convocatorias de Ofertas Públicas de Empleo (OPE) para más de 800

puestos indefinidos. También acordamos un nuevo Plan de Igualdad, autorizado por parte del Ministerio de Hacienda.

Impulsamos la formación continua a través de una nueva plataforma LMS, que ofrece contenidos formativos disponibles online y facilita la inscripción automática y la asignación de cursos orientados a futuras promociones internas.

Adicionalmente, avanzamos en la digitalización de nuestros procesos de gestión de personas, completando las primeras fases de migración a un nuevo software de recursos humanos que centraliza la administración de personal y el portal del empleado, herramientas de *Business Intelligence* y evaluación del desempeño.

Principales cifras de empleo

Distribución de empleados por sexo

	2024		2023	
	Nº	%	Nº	%
👤 Hombres	2.099	40%	2.122	41%
👩 Mujeres	3.107	60%	3.086	59%
Total	5.206	100%	5.208	100%

Distribución de empleados por edad


	2024		2023	
Tramos edad	Nº	%	Nº	%
Entre 16 y 29	789	15%	772	15%
Entre 30 y 39	987	19%	995	19%
Entre 40 y 49	1.374	26%	1.391	27%
Entre 50 y 59	1.383	27%	1.347	26%
Mayor o igual a 60	673	13%	703	13%
Total	5.206	100%	5.208	100%


Distribución plantilla

	Nivel clasificación profesional	2024		2023	
		Trabajador	%	Nº	%
 Personal excluido del convenio	Directivos (*)	114	2%	116	2%
	Personal cualificado	140	3%	118	2%
	Alevín-formación/FIA	23	0,4%	12	0,2%
	Primeras Experiencias	99	2%	55	1,06%
	Total excluido del convenio	376	7%	301	5%
 Personal incluido en convenio	Nivel 1	541	10%	550	11%
	Nivel 2	165	3%	172	3%
	Nivel 3	1.422	27%	1.333	26%
	Nivel 4	2.212	43%	2.348	45%
	Nivel 5	490	10%	504	10%
	TOTAL	4.830	93%	4.907	94%
Total incluido en convenio	5.206	100%	5.208	100%	


*Incluye alta dirección.

Distribución de empleados por modalidades de contrato de trabajo

	2024		2023	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
 Contrato				
Fijos	3.325	64%	2.958	57%
Temporales	1.881	36%	2.250	43%
Total	5.206	100%	5.208	100%

	2024		2023	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
 Tiempo				
A tiempo completo	3.753	72%	3.360	70%
A tiempo parcial	1.453	28%	1.548	30%
Total	5.206	100%	5.208	100%

Distribución de la plantilla media anual

	2024		2023	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%
 Fijos/Temporales				
Fijos	2.709	60%	2.601	59%
Temporales	1.818	40%	1.782	41%
Total	4.527	100%	4.383	100%

3.1.1 Organización en el trabajo

Relaciones laborales

En Paradores apostamos por el diálogo constante y constructivo con los representantes de nuestros trabajadores. Este intercambio nos permite no solo abordar temas específicos del día a día, sino también garantizar los derechos de información y consulta, y avanzar en los procesos de negociación colectiva cuando es necesario.

Creemos firmemente que **un entorno laboral estable y justo es clave** para que nuestra actividad se desarrolle con normalidad y calidad, por eso fomentamos relaciones laborales basadas en el entendimiento y la colaboración.

Actualmente, trabajamos bajo tres convenios colectivos: Nuestro Convenio General y los Convenios Específicos de los Paradores de León y Santiago de Compostela. Cada uno cuenta con órganos específicos de negociación y seguimiento, y está respaldado por la representación legal de nuestros trabajadores a través del Comité Intercentros, compuesto por 13 representantes sindicales elegidos en proporción al número de delegados.

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

A cierre de 2024, casi el completo de nuestra plantilla de nuestra plantilla está cubierta por convenio colectivo (el 92,78 %).

Durante el año 2024 se han mantenido regularmente reuniones de negociación del Convenio General. Este convenio, que afecta a todos los centros de trabajo excepto a los Paradores de León y de 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.

- ▶ Nuevas medidas de conciliación y mejoras en la planificación de los descansos semanales.
- ▶ Fomento de la formación, la promoción interna y la igualdad de oportunidades.
- ▶ Revisión salarial alineada con los Presupuestos Generales del Estado.



Equipo del Parador de Antequera

Empleados cubiertos por convenio colectivo

2024	2023
92,78%	94,25%

Empleados fuera del convenio colectivo

2024	2023
7,22%	5,75%

Conciliación

Seguimos reforzando nuestro compromiso con el equilibrio entre la vida profesional y personal. En 2024, 347 personas se beneficiaron de alguna medida de conciliación, lo que supone un aumento del 5 % respecto al año anterior. Estas medidas, recogidas en nuestro Plan de Igualdad y en los convenios colectivos, son clave para seguir construyendo un entorno laboral más justo, humano y flexible.



Equipo del Parador de Costa da Morte

Medidas de conciliación	Hombres		Mujeres	
	2024	2023	2024	2023
 Permiso de maternidad	0	0	27	26
 Permiso de paternidad	45	43	0	0
 Permiso de Lactancia	27	19	18	28
 Reducción de Jornada por cuidado de menores	5	4	16	22
 Reducción de jornada por cuidado de personas dependientes	1	4	6	5
 Flexibilidad horaria	84	74	118	104
Total	162	144	185	185



Beneficios sociales	2024	2023
Créditos (Fondo anual)	93.725	93.725
Becas	41.185	41.185
Ayudas Libros	14.827	14.827
Seguro Vida (Prima anual)	278.219	258.924
Seguro Médico (Personal excluido de convenio)	107.003	102.293
Premio Natalidad	5.078	4.202
Premio Nupcialidad	11.130	12.085

Otra información de interés

- ▶ **Reconocimiento a la trayectoria y la dedicación del personal.** En reconocimiento a la entrega y fidelidad de quienes han contribuido de forma ejemplar a nuestra historia, hemos entregado de más de 30 insignias con el logotipo de la empresa al personal que ha cumplido más de 33 años de servicio. Esta distinción simboliza el compromiso, la constancia y el impacto positivo dejado en la organización a lo largo de los años.
- ▶ **Campamento de verano.** Paradores organizó una nueva edición del campamento de verano para los hijos e hijas y menores acogidos de todas las personas empleadas de la Red. Esta iniciativa, que promueve la conciliación y el bienestar familiar, contó con financiación parcial por parte de la empresa y se planteó con un enfoque inclusivo, abierto a la participación de todos los menores, en un entorno seguro y adaptado a la diversidad.

Ofertas Públicas de Empleo

En línea con nuestro **Plan Estratégico 2023-2026** y siguiendo lo establecido en el **Real Decreto-ley 32/2021** de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo, nos hemos propuesto reducir el número de contratos tempora-



Entrega de insignias en el Parador de Tui



Campamento de verano de Paradores

les por debajo del 8%. Para avanzar en esa dirección, hemos puesto en marcha distintas iniciativas —tanto internas como externas— con el objetivo de aumentar la estabilidad en el empleo dentro de nuestra organización.

A lo largo de 2024 se han publicado nuevas vacantes, hemos gestionado las siguientes convocatorias:



3.1.2 Entorno laboral seguro y saludable

Cuidarnos también es sostenibilidad

La seguridad y el bienestar de nuestros equipos está en el centro de nuestro compromiso como Paradores. Por eso, trabajamos en la mejora continua de nuestras condiciones laborales y exploramos constantemente nuevas prácticas que nos ayuden a avanzar en esta línea.

No solo se trata de crear entornos de trabajo seguros, también queremos promover hábitos de vida saludables.

Para ello, desarrollamos acciones de sensibilización dirigidas a fomentar el bienestar físico y emocional en nuestros equipos.

Contamos con una **Política de Prevención de Riesgos Laborales** que integra la acción preventiva en todas las actividades de la empresa. Esta política recoge los principios básicos y el compromiso firme de todos los niveles de la organización y de cada centro de trabajo.



Equipo del Parador de Sos del Rey Católico

Principios rectores de nuestra Política de Prevención de Riesgos Laborales

- ▶ Alcanzar un alto nivel de **seguridad y salud** en el trabajo.
- ▶ Establecer, mantener y actualizar un **sistema de gestión de prevención** que asegure la mejora continua.
- ▶ **Integrar** este sistema en la gestión global de Paradores.
- ▶ Fomentar la **formación, información, consulta y participación** de todos los trabajadores en materia de prevención.
- ▶ Desarrollar **planes preventivos** y de actuación enfocados en la mejora constante de la seguridad y salud.
- ▶ Asegurar que proveedores, empresas de trabajo temporal, contratistas y subcontratistas cumplan con la **normativa laboral** vigente y los estándares internos de seguridad.

Plan Preventivo

Para que todo esto funcione, cada año ponemos en marcha un **Plan Preventivo** que organiza y coordina las acciones necesarias en materia de seguridad y salud:

- ▶ Evaluación de riesgos laborales, siguiendo la metodología del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. Los resultados se integran en nuestro mapa de riesgos, que se actualiza periódicamente.
- ▶ En 2024 seguimos adelante con el plan especial de evaluación de riesgos psicosociales, que se desarrolla en todos los centros de trabajo durante tres años.
- ▶ Planificación de la actividad preventiva en función de los riesgos identificados.
- ▶ Formación e información en Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- ▶ Seguimiento de posibles daños a la salud relacionados con el trabajo.
- ▶ Vigilancia de la salud.
- ▶ Gestión de equipos de trabajo y equipos de protección individual.
- ▶ Protocolos de actuación ante emergencias.

- ▶ Medidas específicas para la prevención de riesgos en contratos con empresas de trabajo temporal, así como con contratistas y subcontratistas.

La participación de nuestros equipos cuenta

El compromiso individual tiene un papel clave. Por eso facilitamos a cada persona información específica sobre los riesgos asociados a su puesto de trabajo. Lo hacemos a través de fichas personales de riesgos, elaboradas tras la correspondiente evaluación periódica, y distribuidas por la dirección de cada centro.

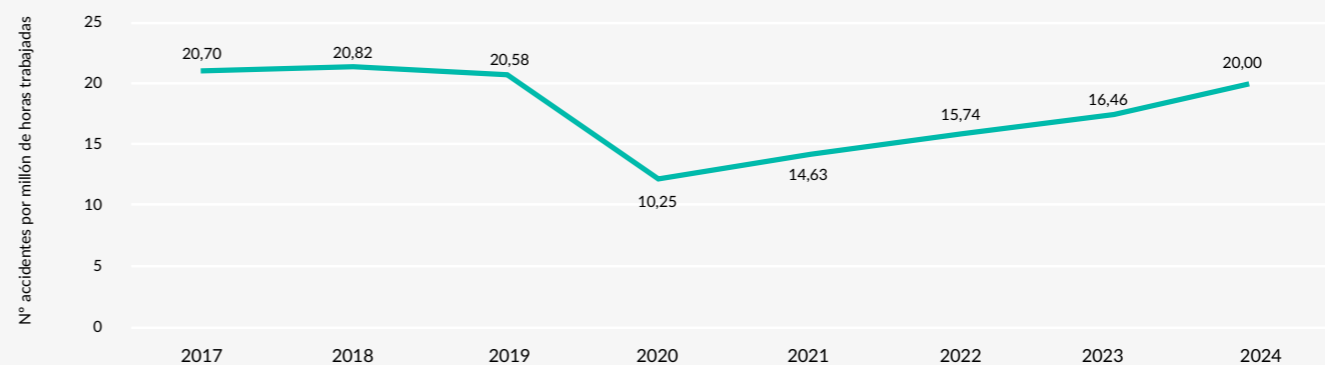


Escuchamos y contamos con nuestras personas

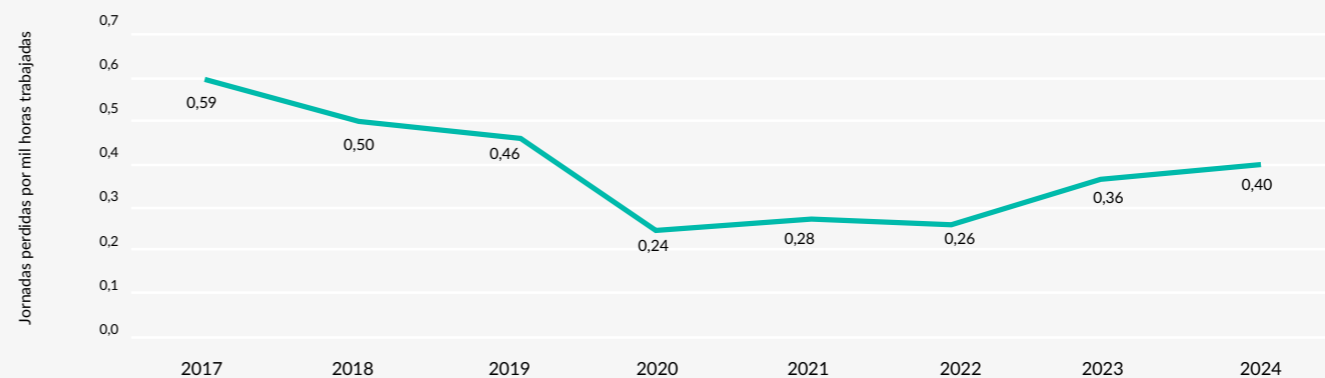
La participación activa de nuestros equipos en temas de seguridad y salud es una parte esencial de nuestra manera de trabajar. Contamos con delegados de prevención en los distintos centros, y también con un Comité de Seguridad y Salud Laboral, que canaliza la consulta y participación de los trabajadores.

- **Delegados de Prevención:** son elegidos entre los delegados de personal y colaboran con el equipo de prevención en las evaluaciones de riesgos, aportando su conocimiento del día a día en los centros.
- **Comités de Seguridad y Salud:** en los centros con más de 50 trabajadores contamos con comités específicos. Además, existe un **Comité Intercentros de Seguridad y Salud**, que actúa como el órgano principal de participación en esta materia.

Evolución de la frecuencia de accidentes



Evolución de la gravedad de accidentes



La mejora continua exige datos y seguimiento, en 2024:

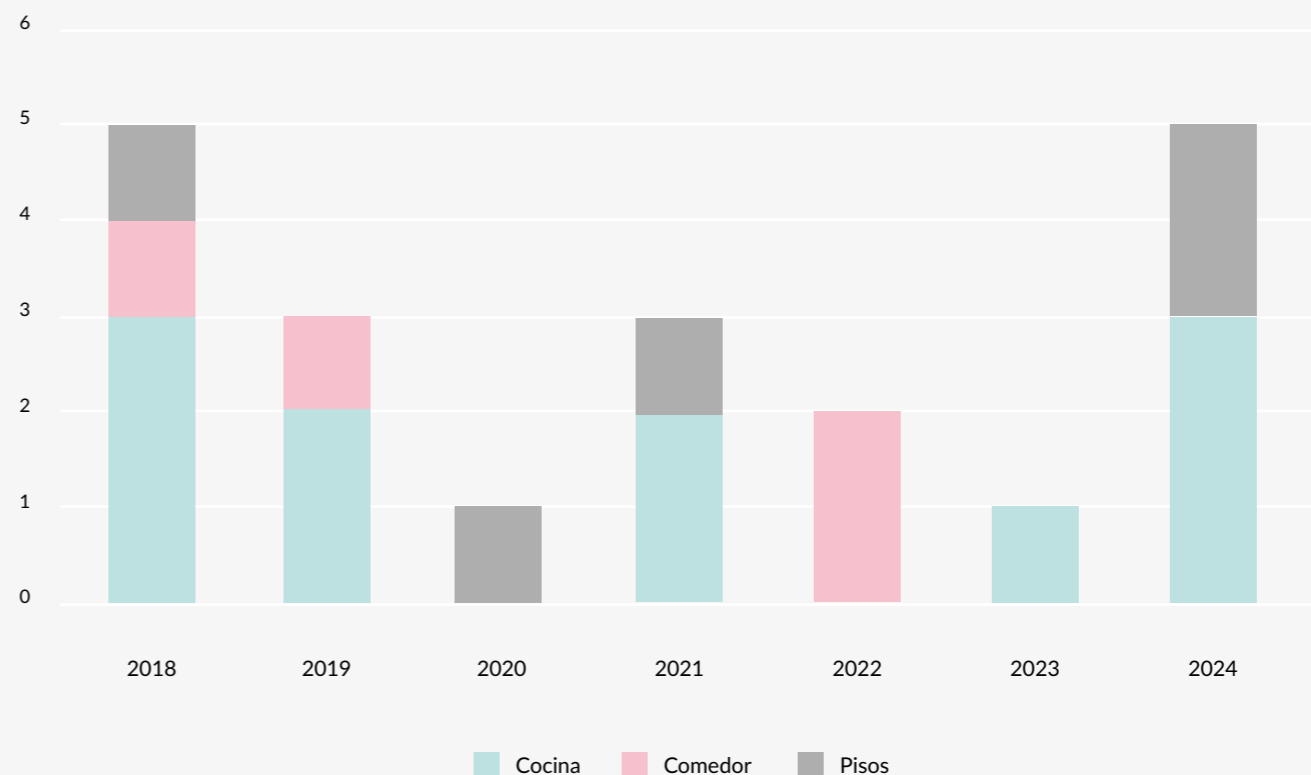
- ▶ Hemos realizado evaluaciones en 27 centros de trabajo, incluyendo 26 evaluaciones de riesgos psicosociales.
- ▶ Analizamos la accidentabilidad laboral a través de indicadores de frecuencia y gravedad, teniendo en cuenta tanto el número de accidentes con baja como su duración en días naturales.

Investigación del accidente laboral: Las causas más frecuentes de accidentes en nuestra empresa son: sobreesfuerzo, golpes, cortes e in itinere. Los puestos de trabajo con mayor número de accidentes se encuentran en cocina, seguidos del de sala y de pisos.

La **Enfermedad Profesional:** Desde 2012 identifican y gestionan las declaraciones de enfermedades profesionales. La mayoría de las enfermedades registradas en 2024 se refieren a patologías de miembros superiores que pudieron provocarse debido a movimientos repetitivos.

La evolución de las enfermedades profesionales por áreas funcionales es la siguiente:

Nº enfermedades profesionales, año y área funcional



Prevención, salud y bienestar: actuamos cada día

- ➔ **Planes de emergencia y evacuación:** Hemos llevado a cabo 65 simulacros de evacuación en nuestros centros de trabajo. Con estos ejercicios reforzamos nuestros planes de actuación ante emergencias, incluyendo primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de personas.
- ➔ **Vigilancia de la salud:** A lo largo del año realizamos exámenes de salud a 2.129 personas de nuestra plantilla. De ellas, 1.978 fueron aptas para su puesto de trabajo, y 142 resultaron aptas con limitaciones o condicionadas. No se registraron casos de no aptitud.
- ➔ **Coordinación de actividades empresariales:** Llevamos a cabo 587 actuaciones e intercambios de documentación para asegurar que las empresas externas que acceden a nuestras instalaciones lo hagan en condiciones de seguridad.

- ➔ **Actividades de promoción de hábitos saludables:** Queremos que nuestro entorno de trabajo también contribuya al bienestar físico y emocional. Por eso, en nuestra plataforma de formación *online* hemos incluido contenidos grabados sobre salud y autocuidado. Estos materiales se agrupan en cuatro bloques:

- ▶ Talleres
- ▶ S.O.S Respira
- ▶ Fitness emocional
- ▶ Alimentación saludable

Además, en 2024 celebramos una nueva edición de la Semana de la Salud. Organizamos varias charlas divulgativas en Servicios Centrales, que luego compartimos en la plataforma para que llegaran a toda la plantilla. Esta edición incluyó talleres sobre gestión emocional, alimentación equilibrada y un torneo de pádel entre empleados. Las actividades volvieron a contar con la colaboración de la Fundación MAPFRE, como en años anteriores.

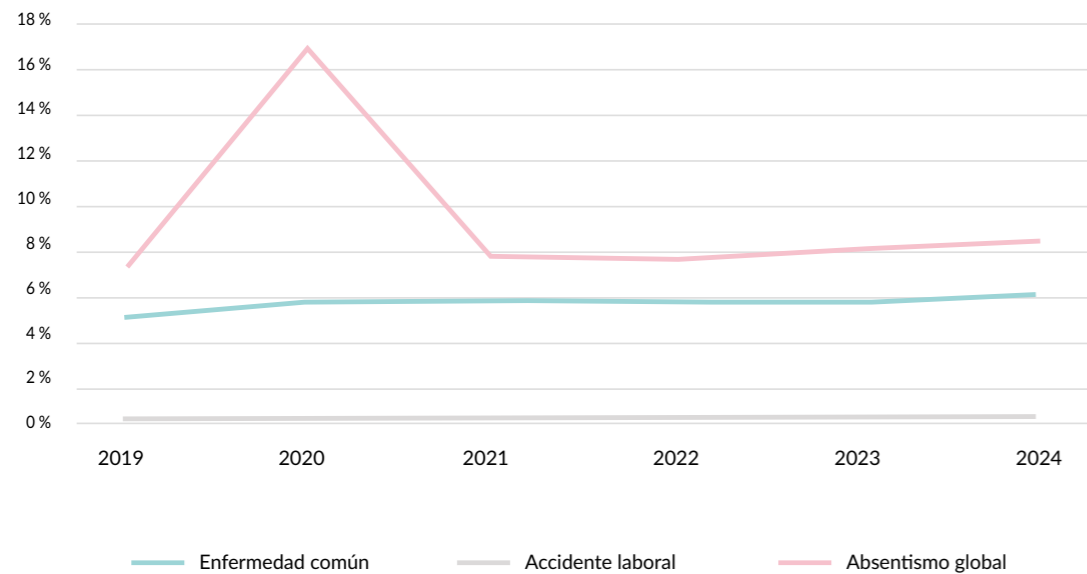


Simulacro en el Parador de Pontevedra

Absentismo laboral

Si nos centramos exclusivamente en los días registrados por incapacidad temporal, ya sea por contingencias comunes o profesionales, observamos la siguiente evolución:

Evolución del absentismo por incapacidad



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
2024	8,49%	158.310	116.313	7.237	123.550
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

Comprometidos con la accesibilidad y el desarrollo de nuestro equipo

En Paradores queremos garantizar que todas las personas tengan la oportunidad de desarrollar su trabajo en las mejores condiciones posibles. Cuando, tras una evaluación de salud, algún miembro del equipo presenta limitaciones para el desempeño de su puesto, nuestro departamento de Prevención de Riesgos Laborales actúa adaptando sus tareas a sus necesidades.

Durante 2024 realizamos 145 adaptaciones o revisiones de este tipo.

Además, cuando el INSS declara a una persona con una incapacidad permanente total para su puesto, estudiamos sus limitaciones y exploramos posibilidades para que pueda seguir desarrollando su actividad en otro rol adaptado. En este contexto, gestionamos 8 expedientes a petición de las personas interesadas.

En 2024, el número total de personas con discapacidad en la plantilla fue de 53, con una distribución de 54 % mujeres y 46 % hombres.

3.1.3 Formación y desarrollo de los empleados

Aprendemos para seguir creciendo

Creemos en el valor de las personas como motor del cambio. Por eso, impulsamos el aprendizaje continuo y el desarrollo de competencias con herramientas como los planes de formación, y programas como FIAS o Alevines. Todo ello forma parte de la iniciativa “Atracción, desarrollo y retención de talento” dentro de nuestro Plan Estratégico 2023-2026.

En 2024 trabajamos con un doble enfoque: fortalecer nuestro sello corporativo y acompañar a nuestros equipos en el proceso de transformación.

¿Qué hicimos este año?

- ➔ Diseñamos **itinerarios formativos alineados con competencias clave**, reforzando la operativa diaria y transmitiendo los valores de Paradores.
- ➔ Consolidamos nuestra **Escuela de Formación**, con una oferta continua que mantiene vivo nuestro conocimiento interno.

- ➔ Impulsamos la formación digital: ya contamos con **50 cursos e-learning disponibles 24/7**, que se ampliarán a **más de 75 en el primer trimestre de 2025**.

- ➔ Establecimos **sistemas de seguimiento del talento**, construyendo un equipo diverso y capacitado de profesionales.

Nuestro **Plan de Formación 2024-2025** se organiza en cuatro grandes pilares:

- ➔ **Mejora del rendimiento:** Cursos para potenciar habilidades operativas y productividad.
- ➔ **Fortalecimiento del sello Paradores:** Formación centrada en nuestra cultura y conocimiento interno.
- ➔ **Digitalización accesible:** Oferta de formación online por áreas y categorías, con disponibilidad permanente.
- ➔ **Entorno inclusivo y sostenible:** Acciones formativas centradas en igualdad, diversidad y sostenibilidad.



Curso en el Parador de Segovia



Curso en el Parador de Ciudad Rodrigo



Curso en el Parador de Villafranca del Bierzo



Curso en el Parador de Lerma



Curso en el Parador de Cádiz

Objetivos del Plan de Formación

1

Alinear la formación con el Plan Estratégico.

2

Reforzar la gestión del conocimiento y la cultura de aprendizaje continuo.

3

Diseñar programas que combinen el desarrollo profesional con el bienestar personal.

4

Fomentar un entorno laboral inclusivo mediante formación en igualdad, diversidad y discapacidad.

5

Apoyar la implantación de nuestros proyectos de transformación digital.





Principales acciones por áreas

- ➔ **Operativa:** conocimientos técnicos y habilidades aplicadas.
- ➔ **Habilidades:** gestión de equipos, comunicación, liderazgo.
- ➔ **Digital (TI):** herramientas, procesos y soluciones tecnológicas.
- ➔ **Cumplimiento normativo:** regulación, políticas y buenas prácticas.
- ➔ **Idiomas:** formación orientada a la atención a clientes e interlocutores internacionales.
- ➔ **Igualdad y sostenibilidad:** contenidos que promueven una cultura justa y responsable.



Parador de Benavente. Jefa de sala

Actividad formativa

Datos generales	2024	2023
 N° acciones formativas	69	46
 Total grupos	249	383
 Total alumnos/as	8.232	8.008
 N° total de horas recibidas	36.642	47.932

Área/categoría	2024	Total horas	Media horas
 Administración		4.519,25	8,29
 Campos de golf		98,25	5,46
 Cocina		6.336,50	3,74
 Comedor		10.338	5,37
 Dirección		1.718	6,93
 Mantenimiento		2.135,25	3,93
 Pisos		5.207,25	2,96
 Recepción		4.092,75	3,5
 Spa		-	-
 Servicios Centrales		2.196,25	6,62
Total		36.641,50	4,45

*Nota: En el desglose de estos cursos, se incluyen los cursos finalizados en el ejercicio 2024 y aquellos cursos, fuera del Plan de formación, cuyas matrículas se han abonado en 2024.



Parador de Cruz de Tejada

Planes de desarrollo

Impulsamos el talento desde dentro

En Paradores creemos que el crecimiento de la organización empieza por el desarrollo de las personas. Por eso, nuestros planes de desarrollo están diseñados para identificar y acompañar el talento interno, con programas personalizados que permiten a cada participante adquirir las competencias necesarias para asumir nuevos retos.

Cada itinerario se construye de forma individualizada y con el acompañamiento de una persona tutora que guía el proceso.

➔ Programa “Alevines y FIAS”

Alevines: pensado para estudiantes que han realizado prácticas con nosotros o personas recién incorporadas que han demostrado un gran desempeño. Les ayuda a profundizar en conocimientos técnicos y a integrarse mejor en nuestra cultura y forma de trabajar.

FIAS: dirigido a personas que ya forman parte de la plantilla y destacan por su potencial. El objetivo es prepararlas para asumir posiciones de liderazgo, como jefaturas de departamento o direcciones de Parador.

➔ Programa “Estancias”

Este programa ofrece a quienes asumen nuevas responsabilidades la oportunidad de pasar dos semanas en otro Parador, donde reciben formación práctica bajo la tutoría del jefe de departamento correspondiente. Así, pueden adquirir conocimientos específicos de su área en un entorno real y con acompañamiento experto.

➔ Plan de Bienvenida

Este año, además, pusimos en marcha el Plan de Bienvenida para todas las nuevas incorporaciones. Se trata de un programa de inducción que facilita la adaptación desde el primer día, ofreciendo información clave sobre quiénes somos, nuestros valores, el Código Ético, el convenio colectivo y cómo está organizada la empresa. Queremos que cada persona que se une a Paradores se sienta parte del equipo desde el primer momento.



ción, ya sea en las relaciones laborales, los procesos de selección o las oportunidades de promoción. Aquí, el mérito, la capacidad y el respeto marcan el camino.

Con la puesta en marcha del II Plan de Igualdad, reforzamos este compromiso con más de 100 medidas que se aplican en toda la organización. Entre ellas:

- **Flexibilidad y conciliación:** impulsamos medidas que permiten equilibrar la vida personal y profesional, adaptándonos a las particularidades del sector sin perder eficiencia ni calidad.
- **Formación y sensibilización:** promovemos el conocimiento y la cultura de igualdad, diversidad y accesibilidad a través de acciones formativas y campañas internas.
- **Apoyo a víctimas de violencia de género:** contamos con protocolos y medidas específicas para acompañar y proteger a quienes se encuentren en esta situación.

Seguimos trabajando para que Paradores sea un espacio donde todas las personas tengan las mismas oportunidades de promoción.

3.1.4 Igualdad y diversidad

Nuestro compromiso con un entorno respetuoso e inclusivo

En Paradores trabajamos cada día por construir un entorno laboral en el que la diversidad, la igualdad de oportunidades y el respeto personal sean pilares fundamentales. Apostamos por una cultura que celebra las diferencias, rechaza cualquier

tipo de discriminación y promueve el desarrollo profesional en igualdad de condiciones.

Creemos firmemente que la equidad y la conciliación no solo fortalecen el compromiso de quienes formamos parte de la organización, sino que son clave para atraer y retener el talento.

Nuestros principios están recogidos en el Código Ético, que deja muy claro que no se tolera ningún tipo de discrimina-



Parador de Hondarribia

3.2 Nuestros clientes

Estar cerca de quienes nos eligen es parte de nuestro ADN. Desde nuestros inicios, en Paradores trabajamos con una clara orientación al cliente, adaptándonos a los cambios en las formas de medir la experiencia y la satisfacción, pero sin perder de vista lo más importante: que cada persona que nos visita se sienta bien atendida.

En nuestros Paradores contamos con una infografía con un diseño llamativo que destaca los atributos de sostenibilidad para nuestros clientes.

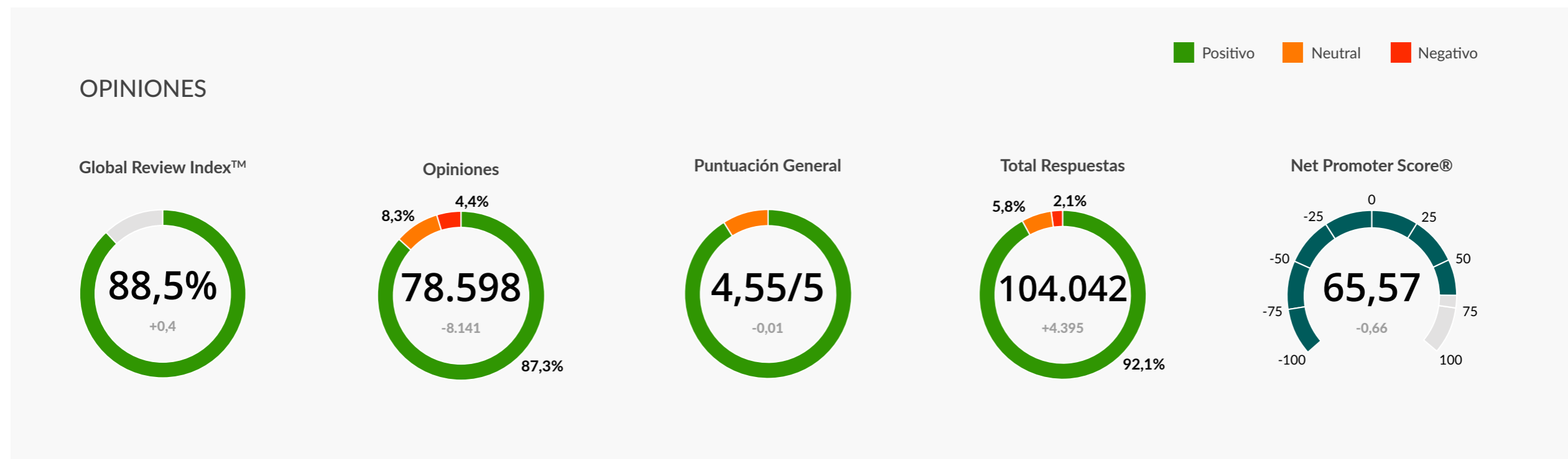
3.2.1 Cómo nos perciben los clientes

Contamos con una marca sólida, reconocida y valorada por nuestros huéspedes. Nos ven como sinónimo de hospitalidad, calidad y tradición, formando parte del patrimonio de todos los españoles.

En 2024, hemos mejorado nuestros resultados respecto al año anterior en este ámbito. Estos son algunos de los principales indicadores de experiencia de cliente:

- ▶ **GRI (*Global Review Index*):** alcanzamos un 88,5%, lo que supone una mejora de 0,4 puntos respecto a 2023. Este dato se ha calculado a partir de 78.589 reseñas en distintos portales de opinión, de las cuales un 87,3% fueron positivas.
- ▶ **Respuesta a reseñas:** el 94% de las opiniones recibidas fueron respondidas por el equipo de dirección de Paradores, lo que refuerza nuestro compromiso con la gestión activa de la reputación online.

- ▶ **Valoración por aspectos:** nuestros huéspedes destacan especialmente la ubicación y la limpieza de nuestros establecimientos, seguidos del servicio recibido y las habitaciones.
- ▶ **Cuestionarios internos:** obtuvimos una puntuación media de 4,55 sobre 5. Recibimos 104.042 cuestionarios, 4.395 más que en 2023, de los cuales el 92,1% fueron positivos, el 5,8% neutros y el 2,1% negativos.
- ▶ **NPS (Net Promoter Score):** alcanzamos los 65,57 puntos, manteniendo la alta puntuación de años anteriores. Este índice mide la predisposición de nuestros clientes a recomendarnos, en una escala de -100 a +100. Esta puntuación nos sitúa a entre las primeras posiciones en el análisis comparativo con cadenas hoteleras europeas.



Infografía de sostenibilidad de Paradores

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE


Reconocimientos y alianzas



Energía y agua



Toda la energía eléctrica que se consume en Paradores es de origen 100% renovable.



Calculamos y reducimos la huella de carbono de todos los establecimientos con el objetivo de ser neutros en carbono.



Contamos con un plan de eficiencia energética y optimizamos el consumo de agua.

Economía circular



Nuestras habitaciones están libres de plásticos de un solo uso.



Apostamos por una gestión eficiente de los recursos, con medidas como dispensadores rellenables o la optimización de amenities.



Minimizamos las pérdidas y el desperdicio alimentario. Ofrecemos a los clientes la posibilidad de llevarse la comida sobrante en envases compostables.

Capital natural



El compromiso con la biodiversidad forma parte de nuestro ADN y lo hacemos realidad con programas como Naturaleza Para Los Sentidos.

Comunidades sostenibles



Promovemos el desarrollo económico y turístico en nuestras localidades.



Creamos empleo local y apostamos por el desarrollo profesional de las personas que conforman nuestros equipos.



Avanzamos en los objetivos de igualdad de oportunidades, eliminando cualquier tipo de discriminación por razón de género a través del Plan de Igualdad de Paradores.



Colaboramos con la formación de estudiantes a través de convenios de cooperación educativa y promovemos programas de Primera Experiencia Profesional.



Contribuimos a la protección del patrimonio histórico-artístico, el desarrollo de la cultura y la gastronomía local.



Garantizamos el bienestar de nuestros empleados y clientes mientras disfrutan de la experiencia en Paradores.

Desglosado por conceptos o departamentos, en 2024 hemos alcanzado puntuaciones muy altas y por encima del 2023, destacando positivamente las altas puntuaciones obtenidas en la ubicación de los Paradores, la limpieza y el proceso de recepción y acogida de los huéspedes.



OPINIONES

	Ubicación	Limpieza	Servicio	Habitación	Calidad-precio	Recepción
2024	92,7%	91,9%	90,5%	90,5%	83,0%	4.65/5
2023	92,3%	91,6%	90,5%	90,2%	82,3%	4.70/5
	Reserva	Servicios e instalaciones	A&B	Habitación	Conserjería virtual	Sostenibilidad
2024	4.50/5	4.49/5	4.41/5	4.39/5	4.28/5	4.30/5
2023	4.60/5	4.57/5	4.45/5	4.45/5	4.36/5	4.46/5



El programa **Amigos de Paradores** sigue creciendo con fuerza. Cada vez somos más los que compartimos una misma pasión por la cultura, la gastronomía, el patrimonio histórico y las experiencias únicas que ofrece cada Parador y su entorno.

A 31 de diciembre de 2024, contamos con 1.468.349 titulares, de los cuales 109.544 se han incorporado durante este año. Este **crecimiento del 22,68 %** respecto a 2023 marca un hito para nosotros: por primera vez en la historia del programa hemos superado las 100.000 altas en un solo año.

También hemos visto un aumento notable de titulares internacionales, que representan el 25,51 % de las nuevas altas de 2024. Destacan especialmente los procedentes del Reino Unido, Estados Unidos y Francia.

Este año, además de sumar nuevos **Amigos**, hemos seguido reforzando el vínculo con quienes ya nos conocen. Lo vemos reflejado especialmente en los titulares de niveles superiores, que repiten visita con frecuencia y siguen apostando por nosotros como su opción preferida.

3.2.2 Campañas de marca

Nuestra marca sigue siendo una pieza clave en la estrategia de negocio. En un entorno cada vez más competitivo y global, la marca Paradores se diferencia por su solidez, su prestigio y la confianza que genera. Estos atributos nos impulsan y ayudan a mantener el crecimiento de nuestras ventas.

A lo largo del año, hemos puesto en marcha diversas campañas, tanto estacionales como específicas, para reforzar nuestro posicionamiento y acercarnos más a nuestro público:

➔ Campañas estacionales

- ▶ Ilustradas por Ricardo Cavolo, reflejan el espíritu de cada estación:
 - ▷ Primavera: “La primavera es para la alegría, y para alegría, Paradores”.
 - ▷ Verano: “El verano es para la ilusión, y para ilusión, Paradores”.
 - ▷ Otoño: “El otoño es para la inspiración, y para inspiración, Paradores.”
 - ▷ Invierno: “El invierno es para la cercanía, y para cercanía, Paradores”.

➔ Otras campañas destacadas

- ▶ Branded content en medios generalistas a lo largo del año.
- ▶ Estrategia *Always On* en *Search Engine Marketing* (SEM) y programática, con creatividades adaptadas a cada estación y a las necesidades comerciales.
- ▶ Colaboración con influencers para dar a conocer nuestra marca en redes sociales.
- ▶ Campañas en META para comunicar reaperturas.
- ▶ Promoción de territorios (gastro, cicloturismo, astroturismo, arte y patrimonio, y sostenibilidad) a través de display, native ads y branded content en medios especializados.
- ▶ Campañas especiales para el Día del Padre (“Padre no hay más que uno, Paradores al que llevarle, muchos”) y el Día de la Madre (“La reina de la casa se merece su castillo”), centradas en la venta de cajas regalo.
- ▶ Planificación conjunta de Black Friday y Cyber Monday bajo un mismo presupuesto.
- ▶ Acciones navideñas en cine, publicidad exterior (Callao y centros comerciales de Barcelona) y Movistar.



Ilustraciones de Ricardo Cavolo.



3.2.3 Sistemas de reclamación

Siempre hemos apostado por una comunicación abierta y continua con nuestros clientes, y por eso ponemos a su disposición diferentes canales para que puedan trasladarnos sus consultas, opiniones y reclamaciones de forma sencilla.

Una parte esencial de esa comunicación es la gestión de reclamaciones, para la que contamos con varias vías:

- ▶ **En el propio establecimiento:** Mediante el “Sistema de Gestión de Calidad” se establece cómo atender y resolver las quejas que recibimos directamente en el Parador, ya sea de forma presencial, por correo electrónico, carta o a través de portales de opinión. También facilitamos las hojas oficiales de reclamaciones que exige la normativa de cada Comunidad Autónoma, disponibles en la recepción.
- ▶ **Desde el Servicio Corporativo de Atención al Cliente:** Las reclamaciones, quejas y sugerencias que llegan por correo electrónico o carta se gestionan por esta vía. Damos seguimiento a cada caso, manteniendo al cliente informado durante todo el proceso, y resolvemos también las reclamaciones oficiales recibidas en los establecimientos.

Desde el Área de Fidelización y Experiencia de Cliente hemos registrado **1.611 incidencias**, una cifra inferior a la del año anterior.

Si ponemos este dato en contexto con el volumen total de clientes, el valor relativo de quejas ha sido de **0,0009973**, lo que refleja una baja incidencia en comparación con la actividad global.

1.161↓

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

40%

Incidencias por motivos generales de la compañía

3.2.4 Seguridad

La seguridad industrial, la higiene alimentaria y la calidad del agua y del aire son una prioridad. Contamos con protocolos rigurosos y equipos formados para garantizar que nuestras instalaciones sean espacios seguros tanto para nuestros clientes como para nuestro personal.



Seguridad industrial

Aplicamos un plan de mantenimiento preventivo en todos nuestros establecimientos, que nos permite llevar un control estricto de revisiones e inspecciones reglamentarias. Además, realizamos simulacros de evacuación de forma anual para asegurar la preparación ante posibles emergencias.



Prevención de la Legionella

Contamos con protocolos específicos en cada Parador, ajustados a la normativa vigente, que incluyen planes de prevención y control, programas de mantenimiento, planes de limpieza y desinfección, tratamientos del agua y planes de muestreo. Nuestro personal técnico está debidamente

formado y certificado por el Ministerio de Sanidad. Además, colaboramos con una empresa especializada que realiza revisiones anuales.



Seguridad alimentaria y control del agua de consumo

Realizamos auditorías de seguridad alimentaria de forma trimestral en nuestros servicios de restauración (cocina, sala y bar-cafetería). Estas auditorías siguen el sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) y están integradas en nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

En 2024, los resultados han sido muy positivos: la media global de cumplimiento se situó en un 92,74 %, superando los resultados del año anterior. Además, aprovechamos cada auditoría para tomar muestras de alimentos, superficies, manipuladores, aceite, hielo y agua, cumpliendo con todas las normativas aplicables.



Calidad del agua y del aire en piscinas

Para garantizar la salud de los usuarios, aplicamos protocolos de autocontrol en cada piscina, alineados con la legislación vigente. Una empresa colaboradora realiza controles analíticos iniciales y periódicos, así como mediciones in situ de parámetros clave del agua (transparencia, desinfectante, temperatura) y del aire (en piscinas cubiertas y mixtas).

Verificamos regularmente los equipos de medición y revisamos nuestros protocolos de autocontrol al menos una vez al año. En caso de detectar alguna incidencia, activamos acciones correctoras y, si es necesario, notificamos a la autoridad competente.



Parador de Melilla

3.3 Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En Paradores apostamos por un desarrollo sostenible que tenga un impacto positivo en cada una de las comunidades donde estamos presentes. Respetamos sus culturas, tradiciones y trabajamos para que nuestra actividad sume, fortalezca y acompañe su evolución.

Nuestra red no solo representa un modelo turístico único, sino que también juega un papel activo en la vida social y económica de los territorios en los que operamos. Queremos seguir siendo un motor de dinamismo local, de generación de empleo y de preservación del patrimonio cultural.

3.3.1 Balance social

Los indicadores clave de desempeño de 2024 en materia de relación con las comunidades locales son los siguientes:

	2024	2023
Contribución económica		
Pago de impuestos	35.815.780 €	35.918.697 €
Sueldos, salarios y asimilados	114.967.166 €	108.781.148 €
Cargas sociales (Seguridad Social y otros gastos sociales)	40.450.157 €	38.208.892 €
Total pagos a proveedores (*)	140.409.341 €	134.043.769 €
Contribución social	2024	2023
Mantenimiento de instalaciones		
Reparaciones y conservación (**)	14.108.721 €	12.810.586 €
Roturas y gastos de dotaciones	1.916.164 €	1.669.731 €
Reparación y conservación del medioambiente	190.028 €	164.145 €
Canon, aportación de Paradores al Estado	3.000.000 €	3.000.000 €
Donaciones	3.000 €	99.100 €
Proyectos de cooperación educativa	205 convenios	223 convenios
Conservación edificios	27.842.365 €	21.217.760 €

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

(**): 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.

3.3.2 Impacto de Paradores en el desarrollo local

Conservación y difusión del Patrimonio Histórico-Artístico

En Paradores creemos en el poder transformador del turismo cuando se vincula con el respeto por el patrimonio y el entorno local. Por eso, trabajamos desde hace décadas en la conservación, restauración y difusión del patrimonio histórico-artístico, siendo pioneros en dar nuevos usos a edificios con valor cultural. Más del 50% de la Red de Paradores se ubica en establecimientos o recintos que tienen la categoría de Bienes de Interés Cultural (BIC) y contamos con una colección artística muy heterogénea cercana a 10.000 piezas. En concreto, en 2024 hemos realizado las siguientes acciones:

1. Conservación y restauración:

- ▶ Restauramos 27 obras muebles (pintura, gráfica, mobiliario y talla) como parte de nuestro Plan Anual de Restauración.
- ▶ Enmarcamos más de 100 piezas con materiales adecuados para su conservación.

2. Difusión del patrimonio histórico-artístico:

- ▶ Actuamos en varios Paradores para mejorar la calidad artística de sus espacios: La Palma, Calahorra, Mazagón, El Saler, Costa da Morte y Molina de Aragón.
- ▶ Iniciamos una nueva etapa de adquisiciones de obras artísticas para nuestra colección con **cinco obras contemporáneas** de artistas españoles, integradas en el Parador de Molina de Aragón.

3. Proyectos especiales:

- ▶ Participamos en el proyecto Descubre Paradores, en el marco del programa **Experiencias Turismo España** financiado con fondos Next Generation, para visibilizar el patrimonio cultural que conservamos y compartimos.



Restauración de obras de arte



Parador de Lerma

3.3.3. Promoción de recursos turísticos y culturales

Durante 2024, reforzamos nuestra labor como embajadores del destino España, en colaboración con las Oficinas de Turismo en el Exterior (OET), operadores receptivos y el Grupo de Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

Nuestro Plan de Acción Comercial se ha estructurado en tres ejes principales:

1 Turismo de ocio:

Ofertas dinámicas y personalizadas para adaptarnos a la demanda.

2 Segmento corporativo:

Participamos en ferias y workshops especializados del sector.

3 Mercados internacionales:

- ▶ Realizamos sales calls en Londres, París, Lisboa, Nueva York, Toronto, Milán y Ciudad de México.
- ▶ Asistimos a las ferias internacionales, como la WTM Londres, ITB Berlín e ILTM Cannes.
- ▶ Organizamos presentaciones comerciales en Zúrich, Monterrey, Chicago y otros mercados emisores clave.

Apuesta por la gastronomía local

En Paradores apostamos por los productos de cercanía y en concreto, este año hemos realizado diferentes acciones:

- ▶ Impulsamos licitaciones locales para incorporar productos con denominaciones de origen y razas autóctonas en nuestros menús.
- ▶ Participamos en más de 70 jornadas y ferias gastronómicas, con iniciativas como:
 - ▷ Concursos locales.
 - ▷ 25 menús especiales ligados a eventos relevantes.
 - ▷ Cenas maridaje con vinos de la zona.
- ▶ Aparecimos en más de 50 grabaciones en medios y redes sociales para dar difusión a nuestra propuesta gastronómica.

3.3.4 Colaboración con la comunidad educativa

Creemos que la educación es una herramienta clave para construir el futuro del sector. Por eso, abrimos nuestras puertas cada año a estudiantes de distintas disciplinas.

- ▶ 565 alumnos realizaron sus **prácticas** en nuestros Paradores.
- ▶ Firmamos 205 **nuevos convenios**, sumando un total de 282 escuelas colaboradoras.
- ▶ Reforzamos el programa **Embajadores de Marca**, con visitas de nuestros directores a centros educativos.
- ▶ Participamos en **foros de empleo** de referencia como el Centro Superior de Hostelería de Galicia, la Escuela de Sevilla, EUHT Sant Pol o Vatel.
- ▶ Aumentamos un 58% los **convenios** que dan cobertura a colectivos en riesgo de exclusión social, además de la colaboración con escuelas que promueven la formación de personas desempleadas.
- ▶ Publicamos una nueva **convocatoria** del proceso de habilitación, a la que se presentaron 222 personas.
- ▶ Continuamos fortaleciendo nuestro **Plan de Bienvenida**, facilitando la adaptación de las nuevas incorporaciones.



565

Alumnos realizaron prácticas en Paradores

205

Nuevos convenios con escuelas colaboradoras

3.3.5. Otras contribuciones sociales

En Paradores colaboramos con diversas entidades sin ánimo de lucro, entre ellas destacamos las colaboraciones con:

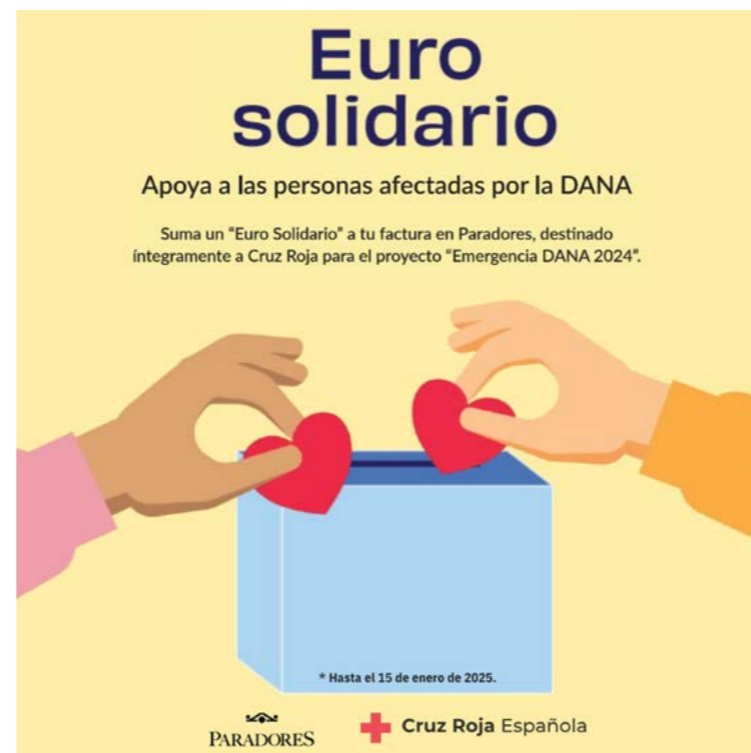
- ▶ Fundación Mujeres
- ▶ Fundació Visit València
- ▶ Asociación Hispania Nostra
- ▶ WWF España
- ▶ Cruz Roja

Nuestra colaboración con **Cruz Roja Española** para el proyecto emergencia Dana 2024 ha sido a través de estas dos acciones

- ▶ Lanzamiento de la campaña **“Una taza de ayuda”**, donando el 100% de los ingresos de la venta de tazas de chocolate durante las navidades.
- ▶ Programa **euro solidario**, que daba la opción a nuestros clientes a sumar un euro solidario a su factura destinado a este proyecto.

Además, desde Servicios Centrales, y en colaboración con la empresa pública Segipsa, se llevaron a cabo dos iniciativas solidarias de entrega de materiales. La primera,

realizada en el mes de noviembre, tuvo como objetivo apoyar a los damnificados por la DANA en la Comunidad Valenciana, mediante la coordinación de una recogida de artículos de primera necesidad. La segunda se desarrolló en diciembre, en el marco de una campaña solidaria de Navidad, centrada en la recopilación de alimentos no perecederos, juguetes y otros materiales esenciales.



4

Sostenibilidad ambiental



4.1 Gestión del medioambiente

En Paradores, el respeto por el entorno natural es parte de nuestra identidad. Desde 2010, toda nuestra red está certificada con la norma ISO 14001, lo que confirma nuestro compromiso con una gestión ambiental rigurosa y responsable.

Sabemos bien que el cambio climático es uno de los grandes retos de nuestro tiempo y que el turismo, como sector clave en el desarrollo económico y social, tiene un papel protagonista en la transformación hacia un crecimiento respetuoso con el medioambiente. Por eso, la sostenibilidad ambiental no es algo accesorio: es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia, reflejado tanto en nuestro Plan Estratégico como en los planes de sostenibilidad 2021-2024 y 2025-2028.

Este enfoque se traduce en una serie de herramientas concretas que guían nuestro día a día:

- ▶ Una **política de sostenibilidad** clara, junto con la política de calidad y certificaciones, como base para la definición de objetivos e iniciativas.
- ▶ Un **sistema de gestión ambiental** que analiza los impactos desde una perspectiva de ciclo de vida, teniendo en cuenta incluso los efectos indirectos generados por nuestros grupos de interés.
- ▶ La **monitorización continua de la normativa ambiental**, que nos mantiene actualizados sobre requisitos legales y permite verificaciones periódicas.
- ▶ **Actividades de sensibilización** y formación en materia ambiental para nuestro equipo, proveedores y clientes.
- ▶ **Colaboración activa** con instituciones, asociaciones y fundaciones en iniciativas medioambientales.
- ▶ La **gestión de riesgos ambientales** está integrada dentro de nuestro Sistema de Gestión de Riesgos y alineada con nuestros sistemas de calidad, medioambiente e higiene alimentaria.

¿A qué riesgos ambientales nos enfrentamos?



Emisión de contaminantes (como productos químicos procedentes de productos de limpieza, pesticidas, pinturas, entre otros químicos peligrosos) que pueden dañar la flora y fauna si no se gestionan adecuadamente.



Consumo excesivo de agua y posibles vertidos.



Contaminación acústica, lumínica o electromagnética que puede alterar ecosistemas.



Emisión de gases de efecto invernadero como consecuencia directa de nuestra actividad.



Riesgo de incumplimiento de nueva normativa ambiental por falta de identificación temprana.



Riesgo de consumo elevado o contaminación asociada al uso de equipos obsoletos o con mantenimiento inadecuado.

¿Y cuáles son los impactos potenciales?



Uso ineficiente o excesivo de recursos naturales, especialmente agua en zonas con estrés hídrico.



Contaminación del suelo y del agua por productos de limpieza o aguas residuales mal tratadas.



Emisiones de CO₂ que contribuyen al calentamiento global.

Para hacer frente a estos riesgos y minimizar impactos derivados, contamos con sistemas de control permanentes que detallamos a lo largo de esta memoria.

Además, nuestro sistema de gestión ambiental está respaldado por la norma ISO 14001, y consolidado junto a las certificaciones ISO 9001 e ISO 22483. Toda la organización está certificada desde 2010 en formato multisite.

Auditorías que garantizan nuestra mejora continua

Cada año llevamos a cabo un plan de auditorías que cubre todos los centros, servicios y departamentos:

- ➔ 33 auditorías internas en 2024 (32 en paradores y 1 en Servicios Centrales).
- ➔ 7 auditorías externas de seguimiento de certificación (6 en paradores y 1 en Servicios Centrales).
- ➔ Auditorías APPCC trimestrales en todos los Paradores, centradas en la seguridad alimentaria.

Para agilizar nuestra gestión interna, seguimos avanzando en la digitalización de nuestros sistemas de mantenimiento y gestión ambiental, lo que nos permite controlar la información de forma más ágil y monitorizar nuestros indicadores de manera más eficiente.

4.2 Economía circular


















La economía circular es una pieza clave en nuestra estrategia de sostenibilidad. Nuestra actividad requiere un flujo constante de materiales, productos y posibles residuos, con lo que necesitamos repensar cómo utilizamos los recursos y cómo gestionamos sus impactos.

Por eso, adoptamos una mirada integral que nos permite identificar los puntos críticos, detectar riesgos y encontrar oportunidades para mejorar nuestro desempeño ambiental. Todo esto con un objetivo claro: reducir, reutilizar y reciclar, impulsando un modelo más eficiente y respetuoso con el entorno.

4.2.1 Residuos

Reducir los residuos que generamos y darles una segunda vida es una prioridad en Paradores. Lo hacemos no solo por responsabilidad, sino porque forma parte de los compromisos recogidos en la Política de Sostenibilidad y en nuestro Plan de Sostenibilidad.

Trabajamos en todos los Paradores para minimizar la generación de residuos, fomentar su reutilización y facilitar su reciclaje en cada etapa de la cadena de valor.

Residuos	Valores absolutos Kg		Valores relativos Kg/plaza ocupada	
	2024	2023	2024	2023
 Vidrio	666.051	1.568.065	0,239	0,605
 Papel /cartón	598.007	1.477.911	0,215	0,570
 Envases y plásticos	290.968	283.851	0,105	0,110
 Aceite usado de cocina (información facilitada por el proveedor)	68.610	56.007	0,025	0,022
 Grasas decantadores	101.372	221.188	0,036	0,085
 Cartuchos tóner	896	1.373	0,000	0,001
 Aerosoles	877	1.233	0,000	0,000
 Fluorescentes y bombillas	1.408	1.908	0,001	0,001
 Envases que han contenido sustancias peligrosas (información facilitada por el proveedor)	21.017	19.598	0,008	0,008
 Residuos de equipos eléctricos RAEEs	3.276	724	0,001	0,000
 Restos de jardinería	225.622	161.619	0,081	0,062
 Pilas	982	877	0,000	0,000
 Baterías	406	195	0,000	0,000
 Lodos de las depuradoras	125.154	160.900	0,045	0,062
 Escombros	94.965	134.612	0,034	0,052
 Residuos orgánicos (alimentación)	3.633.236	3.311.645	1,305	1,278
 Basura Resto	2.043.695	1.862.800	0,734	0,719
 Compost	3.322	1.908	0,001	0,001

Llevamos a cabo campañas y acciones de **sensibilización ambiental** dirigidas a empleados, proveedores y clientes.

Contamos con un **Manual de Buenas Prácticas Medioambientales** y un curso específico que desarrolla dicho manual, ambos disponibles en nuestra Intranet. Estas herramientas sirven de guía a todos los departamentos en una gestión más sostenible de la operativa diaria.

Con pequeños gestos desde cada área, construimos un modelo circular que avanza con paso firme hacia una actividad hotelera más consciente y responsable.

Este año logramos reducir de forma significativa los residuos de vidrio, papel y cartón en toda nuestra red. Esta mejora se debe, en parte, a la incorporación progresiva de envases retornables por parte de nuestros proveedores de alimentos y bebidas, lo que ha permitido disminuir considerablemente el uso de vidrio.

En cuanto al papel y cartón, la bajada está directamente relacionada con nuestra política paperless, que apuesta por eliminar soportes impresos como revistas o tarjetas, y por la digitalización de procesos como la facturación de proveedores y clientes. Todo ello reforzado por una creciente concienciación ambiental en nuestro equipo.

Otras iniciativas destacadas

Aceite usado de cocina: Este residuo se recoge en todos nuestros Paradores a través de un operador autorizado, evitando su tratamiento incorrecto como residuo y dándole una segunda vida como biocombustible (biodiésel).

Envases de productos de limpieza: Trabajamos junto con nuestro proveedor para reducir envases mediante sistemas de dosificación, que mejoran la eficiencia en su uso. Este acuerdo incluye formación para el personal y controles mensuales en todos los centros.

Residuos peligrosos: Los residuos como envases con productos químicos, tóner o pilas se gestionan con gestores autorizados, asegurando su tratamiento conforme a la normativa ambiental vigente.

Tapones de corcho – Proyecto “Corazón de Corcho”: Desde abril de 2024, colaboramos con la Asociación Vertidos Cero para recolectar tapones de corcho en nuestros Paradores. En la última campaña reunimos 483 kg, que fueron enviados al Centro Tecnológico y Forestal de la Madera (CETEMAS) para su análisis y posible reutilización en proyectos de economía circular.



Entrega de corchos en el Parador de Chinchón para la campaña “Corazón de Corcho”

4.2.2 Desperdicio Alimentario

En Paradores trabajamos día a día para reducir el desperdicio alimentario, ajustando nuestra oferta a lo que nuestros clientes realmente demandan, de una forma sostenible y rentable.

Contamos con un enfoque integral que abarca todo el ciclo de producción:

- Aplicamos procedimientos de control desde las compras hasta la gestión de residuos.
- Usamos estándares de gramajes adaptados a cada tipo de servicio.
- Cada plato está registrado en un recetario propio con su correspondiente hoja de coste.
- Aprovechamos productos en buen estado para segundas elaboraciones y ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de llevarse la comida no consumida en envases biodegradables.
- Controlamos rigurosamente los stocks y fechas de caducidad, para evitar tanto desperdicio como roturas de suministro.
- Formamos a nuestro personal de cocina en cocina de aprovechamiento, aplicable a todos los servicios: desde desayunos hasta postres.



Parador de Mazagón

Pequeñas acciones que suman; cuidando el producto, el entorno y la experiencia del cliente

4.2.3. Plásticos

Seguimos avanzando en nuestro compromiso con la economía circular, también en la reducción del uso de plásticos.

Una muestra de ello es nuestra adhesión a la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos (GTPI), impulsada por la Organización Mundial del Turismo dentro del programa "One Planet".

Esta alianza nos compromete a:

- ▶ Eliminar los plásticos problemáticos y de un solo uso.
- ▶ Fomentar la reutilización de envases y artículos.
- ▶ Implicar a toda nuestra cadena de valor, incluyendo proveedores, en la búsqueda de alternativas sostenibles.

Además, hemos implementado distintas **acciones concretas**:



Nuestras habitaciones están libres de plásticos de un solo uso desde 2019. En 2024 se ha trabajado en el cambio de la línea de amenities, con un cambio de tamaño y la eliminación de embalajes no imprescindibles, para implantarse en el primer semestre de 2025.



Hemos eliminado las tarjetas plásticas del Programa Amigos. En 2024, dejamos de imprimir las tarjetas Oro, y también los envíos postales asociados.



Participamos un año más en la campaña de concienciación “El mar empieza aquí”, junto a la Fundación Oceanogràfic de Valencia, para recordar que el 80% de los residuos marinos provienen de la tierra.

Nuestro objetivo es claro: reducir, sustituir y sensibilizar, frente al uso indiscriminado de plástico, poniendo el foco en su correcto reciclaje y revalorización.



Parador de Santiago de Compostela

4.3 Recursos naturales

El uso eficiente de los recursos naturales es clave para el desarrollo de nuestra actividad. El agua y la energía son elementos esenciales para garantizar nuestros servicios con calidad y, al mismo tiempo, gestionar mejor los riesgos asociados al cambio climático y a la volatilidad de los mercados energéticos.

Por eso, en Paradores trabajamos desde una visión de **optimización y eficiencia**, reforzando nuestra resiliencia y reduciendo impactos.

4.3.1 Agua

El agua es un recurso esencial y de uso intensivo en la actividad hotelera, especialmente crítico en muchas zonas por los efectos del cambio climático. Su gestión eficiente es una prioridad para nosotros.

En 2024 hemos logrado reducir el consumo de agua hasta 0,74 m³ por habitación ocupada, frente a los 0,78 m³ de 2023, lo que representa una **mejora del 5%**.

Colaboramos con la iniciativa StepbyWater en la difusión de campañas de sensibilización en nuestros establecimientos, con el objetivo de promover el uso responsable de los recursos hídricos entre nuestros clientes y personas empleadas.



Nuestras principales líneas de actuación incluyen:

- Monitorización del consumo para detectar y actuar rápidamente ante posibles fugas.
- Seguimiento mensual en todos los Paradores para identificar desviaciones.
- Instalación progresiva de equipos de ahorro como perlizadores, válvulas de doble descarga o griferías termostáticas.
- Incorporación de sistemas de recuperación de aguas grises y pluviales en proyectos de reforma integral.
- Acciones de sensibilización con el personal y los clientes, a través del Manual de Buenas Prácticas Ambientales y señalética específica en habitaciones y zonas comunes, además de elaborar un curso online para dinamizar el Manual y favorecer la comprensión del contenido.
- Contratación de un servicio técnico para instalar contadores con teledatada y realizar un estudio piloto en cuatro Paradores, que se hará extensible a toda la Red con el fin de abordar el cálculo de la Huella hídrica.
- Participación en la campaña “Cada gota cuenta”, en colaboración con STEPbyWATER, para promover el consumo responsable entre nuestros clientes.

4.3.2 Energía

La eficiencia energética es también una de nuestras prioridades. Desde 2017, llevamos a cabo auditorías en todos los Paradores para identificar oportunidades de ahorro y tomar medidas eficaces.

En cuanto al consumo de electricidad, se aprecia un descenso en la ratio (kWh/habitación ocupada) de un 5% interanual, con una bajada del consumo total pese al aumento del 4% en la ocupación.

Respecto al consumo de gas natural, se observa un descenso de un 2,54 interanual, a pesar de que la ocupación creció un 7,51%.



Consumo eléctrico

kWh/habitación ocupada

2024

40,24

2023

42,37

Diferencia

Total consumo eléctrico

59.683.847 kWh*

60.149.897 kWh

1% ↓



Consumo de gas natural

kWh/habitación ocupada

2024

47,28

2023

48,51

Diferencia

Total consumo eléctrico

35.436.794 kWh

33.820.516 kWh

2,54% ↓



Biomasa en el Parador de Bielsa*

Medidas destacadas

Mejoras en envolventes y carpinterías

- ▶ Finalización de la reforma de cubierta en el Parador de Tordesillas.
- ▶ Inicio de mejoras de envolvente en Olite, Santillana del Mar, Tordesillas, Nerja y Cervera de Pisuerga.

Sustitución de calderas

- ▶ Finalizada la instalación de calderas de condensación a gas natural en Santo Domingo de la Calzada, sustituyendo al gasóleo.



Aeroterminia en el Parador de Guadalupe*

- ▶ Proyecto redactado para el Parador de Ciudad Rodrigo (inicio de obra en 2025) y licitación en curso para Manzanares.

Climatización eficiente

- ▶ Implantación de bombas de calor, recuperadores y fan-coils de alta eficiencia en Melilla, Córdoba y Benavente.

Nuevos ascensores eficientes

- ▶ Instalados en Guadalupe y Manzanares, con sistemas de bajo consumo, iluminación LED y modos de funcionamiento optimizados.
- ▶ Adicionalmente desde finales de 2020 contamos con una **Plataforma SaaS (Software as a Service) de Gestión Energética** que recoge, integra y analiza datos de consumo energético en tiempo real. Actualmente incluye los contadores fiscales de electricidad, y ya trabajamos en su expansión para integrar gas, agua, propano, butano y gasóleo.
- ▶ En 2024 se ha aprobado una inversión de 950.000 € para instalar contadores inteligentes en todos los Paradores de la zona centro e integrarlos en este sistema.

4.3.3 Energías limpias

Desde 2018, toda la energía eléctrica que consumimos en nuestra red proviene de **fuentes 100% renovables**, lo que ha supuesto un impacto directo en la reducción de nuestras emisiones de CO₂.

Además, estamos apostando por la implantación de energía limpia en gran parte de la red, con inversiones importantes en tecnologías renovables como la fotovoltaica, la biomasa y la aerotermia. Durante 2024 se han consolidado varios avances significativos:



Parador de Tordesillas



Energía solar fotovoltaica

En 2024 hemos ampliado nuestras instalaciones solares con:

- ▶ Marquesinas fotovoltaicas en el Parador de La Palma.
- ▶ Certificación de más del 95% de la instalación fotovoltaica en la cubierta del Parador de Tordesillas y en las marquesinas de Benicarló.



Biomasa

Las calderas de biomasa que utilizamos en Paradores funcionan con pellets, un combustible renovable y eficiente. Frente a los sistemas de gasóleo instalado, alcanzan rendimientos de más del 90%, frente al 75% de las antiguas instalaciones.

En 2024, hemos logrado:

- ▶ Certificar el 80% de la instalación de biomasa en Bielsa.
- ▶ Certificar el 90% de las calderas de biomasa en Tordesillas y Albacete.



Aerotermia

La aerotermia nos permite extraer energía del aire para generar calefacción, climatización o agua caliente sanitaria, con ahorros que pueden llegar al 50% frente a sistemas tradicionales.

Algunas de las actuaciones destacadas en 2024:

- ▶ En el Parador de Alarcón, hemos eliminado totalmente el gasóleo gracias a una instalación de aerotermia que cubre climatización, calefacción y agua caliente.

- ▶ En La Palma, hemos instalado una bomba de calor de alta eficiencia con refrigerante CO₂ para el agua caliente sanitaria.
- ▶ En Guadalupe, la nueva instalación de aerotermia también permitirá reducir significativamente el uso de gasóleo.



Movilidad sostenible

También hemos dado un paso importante en la electrificación de la movilidad. En cumplimiento con el Real Decreto-Ley 29/2021:

- ▶ En 2024 se han instalado puntos de recarga para vehículos eléctricos en más de 30 Paradores.
- ▶ En 2025, ampliaremos la instalación a todos los Paradores con parking propio, con opciones de carga semi rápida (22 kW) y rápida (25 a 60 kW).

4.4 Descarbonización

Nuestro Plan de Acción Climática recoge objetivos ambiciosos de descarbonización, plenamente integrados en nuestra estrategia de sostenibilidad (Planes 2021-2024 y 2025-2028) y alineados con el Acuerdo de París, el Pacto Verde Europeo y la Ley de Cambio Climático española.

Nuestra hoja de ruta se apoya en tres líneas clave en lo referente a la huella de carbono:



- ➔ Cálculo anual
- ➔ Plan de Reducción
- ➔ Plan de Compensación




Durante 2024 hemos realizado el cálculo, reducción, verificación y compensación parcial de la huella de carbono correspondiente a 2023. Gracias a este proyecto, hemos recibido por primera vez la distinción “Calculo, Reduzco y Compenso” otorgada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD). Este reconocimiento valida:

- ▶ La reducción sostenida de emisiones entre 2019 y 2023.
- ▶ El ejercicio de compensación parcial de nuestra huella.

Además, en octubre de 2024 fuimos galardonados con el premio “Ejemplo Empresarial” por parte de la Comunidad Por el Clima, gracias al desarrollo de nuestras calculadoras de huella de carbono para estancias y eventos, una herramienta innovadora que permite a nuestros clientes conocer el impacto ambiental de sus visitas y avanzar juntos hacia un turismo más consciente.



4.4.1 Nuestra Huella de Carbono

Tipo de alcance	t.CO ₂ 2024*	t.CO ₂ 2023	t.CO ₂ 2022	t.CO ₂ 2021	t.CO ₂ 2020**	t.CO ₂ 2019**
 Alcance 1	18.210,39	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	0,00	307,97
 Alcance 3	241.969,47	360.445,10	103.082,98	77.503,31	-	-
 Biogénicas	128,28	113,26	106,55	30,47	3,72	17,37
Total	260.308,14	378.850,03	120.767,99	95.939,22	15.892,27	21.037,79

* A cierre de esta Memoria, los datos de 2024 están pendientes de verificación. ** Cálculo de la Huella de Carbono sin Alcance 3 (2019-2020)

En este sentido, nuestras cifras muestran la efectividad del Plan de Reducción de Paradores, mediante el cual se ha alcanzado una disminución del 12,83% en el total de emisiones de Alcance 1 y 2 (2019-2024). Si se considera este dato en función de la ocupación, la reducción es del 22,92% con respecto a 2019.

En cuanto al alcance 2, el consumo eléctrico no genera emisiones en su producción, ya que todos los contratos de energía tienen garantía de origen renovable (GdO). Esta acción nos permite **evitar la emisión de 15.618,26 tn de CO₂**, lo que equivaldría al 46% de la huella de carbono en 2024 considerando alcances 1+2, utilizando como factor de emisión el Mix energético de 2024.

Efectividad del Plan de Reducción

2019-2024

12,83%

↓ Reducción en el total de emisiones de Alcance 1 y 2

2019-2024

22,92%

↓ Reducción KgCO₂/plaza ocupada

4.4.2 Plan de reducción de emisiones

Seguimos avanzando en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Por eso, actualizamos periódicamente nuestro Plan de reducción de emisiones, que recoge tanto nuevas acciones como el refuerzo de las medidas que ya tenemos en marcha.



Parador de Alarcón

Este plan incluye:

- ▶ Mejoras en la **eficiencia energética** y descarbonización de nuestra actividad, como la sustitución de equipos ineficientes o altamente emisores de CO₂.
- ▶ Optimización de los **sistemas de control** del consumo.
- ▶ Promoción de **buenas prácticas** medioambientales entre nuestros equipos.
- ▶ Incorporación progresiva de energías **renovables**.

Para evaluar su impacto, analizamos distintos escenarios: uno tendencial, que proyecta cómo evolucionarían nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) si no realizamos actuaciones para su reducción, y otros con medidas, donde aplicamos las acciones previstas en distintos Paradores para ver cómo mejoran estos resultados.

Nuestro objetivo para 2030 es ambicioso: reducir un 30 % nuestras emisiones directas respecto a 2019. En 2024, hemos destinado una inversión significativa a tecnologías más eficientes y limpias, con el foco puesto en construir un futuro cada vez más respetuoso con el medioambiente, sin renunciar a la excelencia en la experiencia que ofrecemos.

⚡ Mejora de la eficiencia

- ▶ Uso de tecnologías más eficientes
- ▶ Mecanismos de control sobre los consumos
- ▶ Reducción de pérdidas energéticas
- ▶ Gestión y seguimiento de las medidas de ahorro y eficiencia

🌿 Energías Renovables

- ▶ Modificación de los usos de la energía

💰 Apuesta por una cultura de ahorro energético

- ▶ Aprovechamiento de los recursos naturales
- ▶ Impulso de una cultura que involucre a toda la empresa
- ▶ Implicación de clientes y proveedores en la reducción de la huella

4.4.3 Estrategia de compensación

En 2024 definimos nuestra estrategia de compensación de emisiones, con un objetivo claro: alcanzar la neutralidad de carbono en nuestras emisiones directas para el año 2040. ¿Cómo lo haremos? Combinando proyectos de absorción y cancelación del CO₂ que no hayamos podido reducir previamente.

Cada año compensaremos una parte de nuestra huella de carbono mediante proyectos nacionales, avalados por la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), e internacionales, bajo el paraguas de la ONU. Priorizaremos proyectos cercanos a nuestros Paradores, para que el impacto positivo se sienta también en nuestros entornos más próximos. Además, hemos puesto en marcha una iniciativa muy especial: la creación del “Bosque Paradores”, mediante la reforestación de terrenos baldíos localizados y su posterior inscripción en la OECC.

Este año hemos compensado 878 toneladas de CO₂ a través del proyecto nacional de Hoyocasero, en Ávila —a tan solo 17 km del Parador de Gredos—, y 586 toneladas más en el proyecto internacional del Complejo Energético Fundación-Santa Clara, en Brasil.

Como muestra adicional de este compromiso, en paralelo, nuestro stand en FITUR ha vuelto a recibir el premio al



Stand de Paradores en Fitur 2024

stand más sostenible, un reconocimiento que obtenemos desde hace cuatro años. Para lograrlo, elaboramos un plan de sostenibilidad específico que incluyó formación para el personal, así como la medición y compensación de la huella de carbono generada por nuestra participación.



4.5. Biodiversidad

Cuidar del entorno natural no es solo parte de nuestra actividad: es una parte fundamental de nuestra identidad. En Paradores desarrollamos buena parte de nuestra actividad en espacios cercanos a áreas naturales protegidas, lo que refuerza nuestro compromiso con la biodiversidad.

Por eso, integramos la protección del capital natural en nuestro día a día, trabajando para reducir impactos y preservar la riqueza biológica de cada entorno. Muchos de nuestros establecimientos promueven acciones concretas para conservar el patrimonio natural, como la puesta en valor de la flora y fauna local, la colaboración en proyectos de protección de especies la organización de actividades como limpiezas de playas y bosques especialmente de la mano del proyecto LIBERA.

4.5.1 Programa Naturaleza para los Sentidos (NPLS)

Desde 2020 desarrollamos un programa de ecoturismo que busca poner 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 preservación del paisaje y sus valores naturales. Para hacerlo posible, trabajamos en colaboración con la Fundación Global Nature.

- ▶ 24 paradores incorporados al programa (Cangas de Onís, Villafranca del Bierzo, Bielsa, Gredos, Mazagón, Vic-Sau, Cazorla, Manzanares, Almagro, Viehla, Artés, Fuente Dé, Guadalupe, Cervera, Muxía, Corias, Ayamonte, Soria, Limpias, Cruz de Tejada, Ciudad Rodrigo, Puebla de Sanabria, Verín y Jarandilla de la Vera).
- ▶ Hay una oferta de 144 experiencias activas, el número de espacios naturales en los que se trabaja son 32 y el número de especies sobre las que se hace hincapié para lograr mejorar su conservación son 13.

- La media de experiencias activas por Parador es de 6,8, siendo los Paradores que cuentan con más experiencias: el Parador de Cangas de Onís, con 16, y el Parador de Fuente Dé, con 13.

En el último trimestre, hemos empezado a trabajar en los paradores de Molina de Aragón y Sigüenza, y prevemos tener disponibles sus experiencias a partir del segundo trimestre de 2025.

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



Naturaleza para los Sentidos en Costa da Morte



Naturaleza para los Sentidos en Cruz de Tejada



Naturaleza para los Sentidos en Ayamonte



Naturaleza para los Sentidos en Bielsa

4.5.2 Acciones de sensibilización ambiental

En Paradores creemos que cada gesto cuenta cuando se trata de cuidar el planeta y en que tenemos una gran responsabilidad con la sensibilización ambiental. Por eso, llevamos ya seis años colaborando con la **Fundación Oceanogràfic** de Valencia en la campaña de sensibilización “El Mar empieza aquí”, que difundimos en todos nuestros establecimientos. Esta acción pone el foco en la gestión responsable de los residuos y, este año, ha querido ir un paso más allá con el mensaje “Cambia el cambio”, una llamada clara a proteger los océanos, conservar las especies marinas y luchar contra el cambio climático.

También seguimos fieles a una de las citas más simbólicas del calendario ambiental: “**La Hora del Planeta**”, impulsada por **WWF**. Un año más, a las 20:30 del último sábado de marzo, apagamos las luces de nuestros Paradores para unirnos a millones de personas en más de 190 países, recordando que la protección del medioambiente empieza por tomar conciencia. Durante esa hora, nuestros establecimientos reducen o eliminan su iluminación exterior como gesto de compromiso con el futuro del planeta.

Además, participamos activamente en el programa “**Basuraleza**”, una iniciativa del Proyecto LIBERA (SEO/BirdLife y Ecoembes) que busca concienciar y movilizar a la ciudadanía para mantener nuestros entornos naturales libres de resi-



Lanzamiento de campaña con la Fundación Oceanogràfic Valencia

duos. Este año, hemos organizado 23 recogidas con la participación de 16 Paradores, uniéndose a esta iniciativa nuestros empleados, clientes, centros educativos, ayuntamientos e instituciones locales. El abandono de residuos en la naturaleza supone una amenaza para la calidad de vida de los espacios naturales y repercute de manera directa e indirecta en las especies y hábitats. Gracias a esta iniciativa, reforzamos nuestro compromiso con la conservación de nuestro capital natural y el fomento de la concienciación a nuestros grupos de interés de mantener los espacios naturales libres de residuos contaminantes.

Y como no podía ser de otra forma, nuestros Paradores de la Comunidad Valenciana también han apoyado la campaña “**¡Alerta Tortuga!**”, que busca detectar la presencia de tortugas marinas y proteger posibles zonas de nidificación en las playas cercanas. Un trabajo conjunto que combina ciencia, conservación y sensibilidad.



Empleados del Parador de Fuente Dé en una recogida de Basuraleza

4.5.3 Iniciativas de Paradores

Sabemos que cada entorno natural es único y cada Parador tiene la oportunidad de marcar la diferencia. Por eso, muchos de nuestros establecimientos se implican en iniciativas locales de conservación, colaborando con entidades científicas, ONGs y administraciones para proteger la biodiversidad que les rodea.

El Parador de El Saler: un oasis de biodiversidad

Ubicado en pleno Parque Natural de l'Albufera, el Parador de El Saler es uno de nuestros grandes referentes en conservación. En 2024, ha desarrollado una intensa agenda de acciones que merecen ser contadas:

- ▶ **Seguimiento de basuras marinas:** retomamos un proyecto iniciado en 2019 junto a la Fundación Oceanogràfic y el MITECO. Se realiza un muestreo periódico de residuos en la playa protegida del Parador, con el objetivo de entender su origen y cómo llegan hasta allí.
- ▶ **Limpieza de playas:** organizamos varias jornadas junto a ONGs locales como Xaloc. En total recogimos unos 1.300 kg de residuos, con especial mención a las limpiezas tras el temporal DANA del 29 de octubre.
- ▶ **Regeneración dunar:** gracias a la colaboración con el

Vivero de la Generalitat Valenciana y Xaloc, se plantaron 1.100 plantones y medio millón de semillas de 15 especies, 3 de ellas en peligro de extinción, cubriendo 2.000 m² de dunas. En los últimos dos años ya sumamos 13.372 m² recuperados.

- ▶ **Control de especies invasoras:** eliminamos 600 m² invadidos por uña de gato (*Carpobrotus* sp), una planta que amenaza a las especies autóctonas. Seguiremos replantando en 2025.
- ▶ **Suelta de tortugas marinas:** liberamos 10 ejemplares junto a la Fundación Oceanogràfic, Xaloc y la Conselleria de Medioambiente. Además de emocionante, es una experiencia educativa para todos los participantes.
- ▶ **Centro de detección de fauna autóctona:** con dos puntos de monitoreo activos, confirmamos la presencia de cinco especies de mamíferos en la zona: erizos, jabalíes, zorros, ginetas y garduñas.
- ▶ **Santuario de la tortuga mediterránea:** Junto a Xaloc, hemos creado un cercado especial para atender tortugas en dificultad y preparar a otras para su liberación en la zona dunar.
- ▶ **Mobiliario sostenible:** este año hemos incorporado más de 40 elementos reciclados (bancos, papeleras, arquetas...)



Liberación de tortugas en el Parador de El Saler



Santuario de tortugas en el Parador de El Saler



Parador de Arties

fabricados a partir de redes de pesca, plásticos y otros materiales recuperados. Un gesto que promueve la economía circular entre clientes y empleados.

Paradores que miran al cielo

El turismo también puede tener la cabeza en las estrellas. Nueve Paradores están certificados como destinos Starlight, gracias a la calidad de su cielo nocturno y su compromiso con la protección lumínica. Hablamos de: Mazagón, La Palma, Cañadas del Teide, Ciudad Rodrigo, Gredos, Cruz de Tejada, Sigüenza, Guadalupe y Vielha. Además de ofrecer vistas únicas, fomentan la educación ambiental y el turismo astronómico.

Entornos de biodiversidad

Varios Paradores desarrollan acciones adaptadas a su entorno para proteger la flora y la fauna local. Aquí van algunos ejemplos que nos inspiran:

- ▶ **Granada:** naturalización de la Alberca, repoblación del gallipato (un anfibio en peligro de extinción) e instalación de cajas anidaderas para aves y murciélagos.
- ▶ **Nerja:** instalación de cajas-refugio para murciélagos, aliados naturales en el control de insectos.
- ▶ **Vielha y Arties:** control ecológico de la procesionaria del pino.

- ▶ **Jávea:** jornadas de limpieza de playas con participación activa de clientes y trabajadores.
- ▶ **Zafra:** colaboración en la protección de la ZEPA del cernícalo primilla, una rapaz en declive.
- ▶ **Gredos:** participación en la suelta de quebrantahuesos, una especie emblemática en recuperación.

Conexión con espacios protegidos

Este año hemos renovado el convenio con la **Fundación Fernando González Bernáldez**, que gestiona la Oficina Técnica de **EUROPARC-España**, para fortalecer la conexión entre nuestros Paradores y los espacios naturales próximos. Nos unimos así a la Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS), una herramienta clave para impulsar un turismo respetuoso en áreas protegidas. Los Paradores de Cervera de Pisuerga, Gredos y Mazagón ya están desarrollando acciones destacadas dentro de este marco.



Memoria de sostenibilidad

2024

Para más información: sostenibilidad@parador.es